

## Charte pour un meilleur accueil à la Cité du Livre

### 1. Un accès plus facile à nos services

- **Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :**

- x La Cité du Livre est ouverte 34 heures par semaine :  
mardi, jeudi et vendredi de 12h à 18h  
mercredi et samedi de 10h à 18h

Vous pouvez retourner vos documents tous les jours à partir de 8h à l'accueil de la Cité du livre (sauf dimanche).

- x Le Centre Albert Camus est ouvert 16 heures par semaine :  
du mardi au vendredi de 14h à 18h

- x L'espace multimédia est ouvert 16 heures par semaine :  
du mardi au vendredi de 14h à 18h

- x La Fondation Saint-John Perse est ouverte 20 heures par semaine :  
du mardi au samedi de 14h à 18h

- x La Vidéothèque d'Art Lyrique et de Danse est ouverte 27 heures par semaine :  
du mardi au vendredi de 13h à 18h  
samedi de 10h à 13h et de 14h à 18h

- x La Bibliothèque de la Halle aux Grains est ouverte 28 heures par semaine :  
de 9h à 12h et de 14h à 18h les mardis et jeudis  
de 14h à 18h les mercredis et vendredis  
de 9h à 12h et de 14h à 17h le samedi

- x La Bibliothèque des Deux Ormes est ouverte 22 heures par semaine :  
de 14h à 18h les mardis et vendredis  
de 10h à 12h et de 13h à 18h les mercredis et samedis

- x Le Médiabus est ouvert 15h50 par semaine :

Pont de l'Arc (Mairie annexe):	mardi :10h30-12h
Luynes (Mairie annexe) :	mardi :16h-18h30
Cité Corsy (Place du marché) :	mercredi :10h30-12h
Saint-Eutrope (Boulodrome) :	mercredi :16h-17h10
Beauregard (Colonne d'affichage) :	mercredi : 17h20-18h30
Puyricard (Parking Salle des fêtes):	jeudi :16h-18h30/vendredi : 10h30-12h
Val-Saint-André (Mairie annexe) :	vendredi :16h-18h30
Les Milles (Parking Poste) :	samedi : 10h30-12h

- **Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au 04.42.91.98.88**  
du lundi au samedi de 8h à 18h.

- **Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.**

- **Nous simplifions l'accès à nos locaux**

plans d'accès disponibles à l'accueil et sur le site [www.citedulivre-aix.com](http://www.citedulivre-aix.com)

Aller à la Cité du Livre :

Bus :

Lignes 13, 3, 6 : arrêt Rotonde Bonaparte

Ligne 9 : arrêt Rotonde Poste

Lignes 1, 2, 4, 5 : arrêt Rotonde Office du Tourisme

Lignes 15, 16, 18 : arrêt Rotonde Place Jeanne D'Arc

Ligne 17 : arrêt Rotonde Belges

Ligne 20 : arrêt Rotonde Victor Hugo

Mini 2 : arrêt Rotonde Mirabeau

Lignes 14, 19, 21, 23, 24 : arrêt Gare routière

Mini 1 : arrêt Cité du Livre

Parking Méjanès : gratuit pour moins d'une demi-heure / 1 € pour 50 mn

Parking Rotonde : gratuit pour moins d'une demi-heure / 1 € pour 40 mn.

Aller à la Halle aux Grains :

Mini 1 : arrêt Mirabeau

Parking Pasteur : gratuit pour moins d'une demi-heure / 1€ pour 45 mn

Parking Cardeurs : 1 € pour 35 mn

Parking Bellegarde : gratuit pour moins d'une demi-heure / 1 € pour 40 mn

Aller aux Deux Ormes :

Ligne 4 : arrêt Deux Ormes

Parking gratuit sur place

- **Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.**

- **Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet**  
[www.citedulivre-aix.com](http://www.citedulivre-aix.com)

- **Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance :**

demandes de renseignements, de reproduction, de prêt entre bibliothèques, d'information générale et bibliographique : [citedulivre@mairie-aixenprovence.fr](mailto:citedulivre@mairie-aixenprovence.fr) ;

réservation de documents, prolongation de prêts : [www.citedulivre-aix.com](http://www.citedulivre-aix.com)

## **2. Un accueil attentif et courtois**

- **Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer en des termes simples et compréhensibles.**

A l'accueil de 8h à 18h (sauf dimanche) et aux bureaux de prêt et de renseignement, dans les espaces aux heures d'ouverture au public, les bibliothécaires identifiés par des badges répondent à vos demandes d'information et vous aident à utiliser les ressources de la bibliothèque.

- **Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.**

A tout moment vous pouvez demander le nom du responsable de permanence.

- **Nous vous donnons accès à des services particuliers pour simplifier votre séjour.**

Cafétéria, photocopieurs, prises électriques pour brancher vos ordinateurs portables.

## **3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**

- **Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.**
- **Nous répondons à vos courriers électroniques dans un délais maximal de 72h.**
- **Nous répondons à vos courriers postaux dans un délais maximal de 10 jours.**

## **4. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations**

- **Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou aux bureaux de renseignement, ou bien nous contacter :**

par courriel : [citedulivre@mairie-aixenprovence.fr](mailto:citedulivre@mairie-aixenprovence.fr) ;

par courrier : Cité du Livre – Bibliothèque Méjanès :

8-10 rue des Allumettes 13098 Aix-en-Provence Cedex 2

- **Nous nous chargeons de répondre à vos réclamations dans un délai maximal d'un mois.**
- **Nous vous donnons toujours une réponse à vos suggestions d'achats.**

## **5. A votre écoute pour progresser**

- **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.**
- **Nous évaluons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.**
- **Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.**