

Charte du service « Les médiathèques à l'écoute »



Pourquoi ce service ?

Les bibliothèques vous proposent des documents et des services cherchant à répondre à tous vos besoins et envies. Mais derrière elles se cachent des bibliothécaires ! « Les médiathèques à l'écoute » vous permet de poser directement à des bibliothécaires volontaires vos questions portant sur des thèmes proposés correspondant à leurs domaines de prédilection.

Comment ça marche ?

Vous pouvez poser, directement au bibliothécaire associé à la thématique qui vous intéresse, toute question d'ordre documentaire, relative à un service, à un abonnement, à une animation ou à une information d'ordre professionnelle.

Nous vous apporterons des réponses précises ou des pistes de recherche opérationnelles. Nous ne ferons pas à votre place vos exposés scolaires ou vos travaux universitaires. Si vous aviez des questions qui relèvent de thématiques non présentées sur la page « La Médiathèque à l'écoute », vous pouvez nous les poser via [notre formulaire de contact](#).

Nous ne répondrons pas à plus de trois questions différentes par semaine émanant du même internaute, afin que le plus grand nombre possible de personnes profite du service « Les médiathèques à l'écoute ».

Qui vous répond ?

Ce sont les bibliothécaires volontaires de Suresnes qui seuls répondront à vos questions. Si ces personnes, maîtrisant bien les domaines qui vous sont proposés, estimaient qu'elles ne sont pas totalement en mesure de vous apporter une réponse suffisamment satisfaisante, nous vous redirigerons alors vers le service international francophone de réponse en ligne « Eurêkoi ».

Dans quel délai ?

Nous nous engageons à répondre à votre question **sous 10 jours ouvrés** (hors dimanche et jours fériés). Vous recevrez directement par email la réponse du bibliothécaire sollicité. Si une question demandait davantage de recherche, vous recevrez un accusé de réception de votre question puis ultérieurement la réponse.

Y-a-t'il des conditions à remplir ?

Ce service est mis à la disposition de tous les internautes. Il n'est pas nécessaire d'être inscrit(e) aux médiathèques de Suresnes ou de résider dans une zone géographique définie. Lorsque vous poserez votre question, vous devrez renseigner vos nom et prénom, votre âge et une adresse mail sur laquelle nous vous répondrons.

Si vous rencontrez un problème technique ou si vous souhaitez obtenir plus d'information sur « Les médiathèques à l'écoute », merci d'utiliser [notre formulaire de contact](#).