

D220926-09

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 29/09/2026

Affichage : 29/09/2026

DELIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

DE LA COMMUNE DE VIRIAT

Séance du 22 septembre 2026

Sur convocation en date du 16 septembre 2026, le conseil municipal s'est réuni en séance ordinaire le 22 septembre 2026 à 19 h 30, à la Mairie – salle du Conseil – sous la présidence de M. Bernard PERRET, Maire

Etaient présents : Mesdames, Messieurs

MERLE Emmanuelle
BLANC Jean Luc
BAUDIER Anne-Cécile
TAPONARD Emmanuel
CONVERT Léonor
JACQUEMET Rodolphe
COULEARD Denys
BURLA NORIS Elina
MICHON Philippe

MORAND Alexis
THERMET Laure
VEUILLET Philippe
MERLE Sandra
VINIERE Michel
MARION Isabelle
DAVID Magalie
EUGENE René Yann
ZOUBIR Stéphanie

BRUNET Myriam
JANODY Patrice
CHATARD Kevin
LAUPRETRE Patrick
PANIS Jean-Luc
PERDRIX Catherine Alexia
PONCETY Benjamin
BERGER Florence

Etaient excusés :

Marie-Françoise BERRODIER a donné pouvoir à Emmanuelle MERLE
Anja SCHUBERT a donné pouvoir à Jean Luc BLANC

Nombre de conseillers municipaux en exercice : 29

Secrétaire de séance : Emmanuelle MERLE

CHARTRE D'ACCUEIL DES USAGERS DE LA MEDIATHEQUE

Entendu le rapport de Mme Anne-Cécile BAUDIER, Adjointe au Maire déléguée à la Culture-Jeunesse-Jumelage

Vu la délibération du 14 décembre 2021 adoptant les termes du Projet Culturel Scientifique Educatif et Social de Viriat

Vu la délibération du 13 décembre 2022 et du 22 juillet 2022 approuvant le règlement intérieur de la médiathèque puis sa mise à jour

Vu la délibération du 13 décembre 2022 approuvant la charte d'utilisation de l'espace jeux-vidéo et de l'espace multimédia

Vu la délibération du 22 octobre 2024 adoptant les termes de la charte documentaire de la médiathèque pour une durée de 5 ans soit jusqu'au 31 décembre 2029

Vu la délibération du 14 décembre 2021 adoptant les termes du Projet Culturel Scientifique Educatif et Social de Viriat ayant vocation à guider l'action de la médiathèque, pilier de la politique culturelle municipale

La fiche-action n°3 du Programme culturel, scientifique, éducatif et social de la commune de Viriat, approuvé lors de la réunion du Conseil municipal du 14 décembre 2021, porte sur la constitution d'un groupe de rédaction de la charte d'accueil de la Médiathèque, visant à définir collectivement les règles de bonne conduite pour assurer un accueil de qualité constante.

Pour cela, l'équipe de la Médiathèque de Viriat a suivi deux formations « Accueil », dispensées en 2023, l'une avant l'ouverture de l'établissement et l'autre quelques mois après sa mise en service.

D220926-09

Dans la continuité de cette réflexion, un groupe de travail « Accueil » a été constitué à la rentrée 2025, piloté par l'agent en charge de la politique documentaire. Ce groupe de travail, réunissant une salariée, une bénévole, une élue et une usagère de la médiathèque, associe à la démarche ainsi l'ensemble des parties prenantes de l'établissement.

Le groupe de travail s'est réuni à six reprises entre novembre 2025 et mai 2026, afin de construire collectivement deux documents complémentaires :

- une charte d'accueil, destinée aux usagers et partenaires
- un carnet de bord, outil pratique à destination des agents et bénévoles de la médiathèque.

1°/ La Charte d'accueil

La charte d'accueil énonce les engagements pris par la médiathèque vis-à-vis de ses usagers. Elle a vocation à demeurer un document vivant, modifiable à tout moment afin d'intégrer les améliorations proposées par les bibliothécaires ou par les habitants, et à répondre au mieux aux besoins et usages de chacun.

Elle constitue également un repère lisible à destination des habitants, des partenaires, des services, des élus et des professionnels de la médiathèque.

La charte s'organise autour de huit engagements prioritaires :

- la médiathèque autrement : un lieu de rencontre et de repos ouvert à tous ;
- l'attractivité des collections : une offre en phase avec l'actualité, les tendances éditoriales et les attentes du public ;
- la cohabitation des publics : un égal accès de tous à la culture, à l'information, aux savoirs et aux loisirs ;
- les engagements des visiteurs : le respect du personnel, des lieux, du matériel et des horaires ;
- la médiathèque personnalise son accueil et ses conseils, pour un accompagnement adapté à chaque visiteur ;
- les avis des usagers sont pris en compte dans une logique d'amélioration continue des services ;
- la médiathèque et ses usagers agissent pour limiter l'impact de leur activité sur l'environnement ;
- la posture de l'accueil — un engagement de courtoisie, de disponibilité et de réactivité de l'ensemble des salariés et bénévoles.

2°/ Le carnet de bord

Le carnet de bord, intitulé « Accueillir à la médiathèque de Viriat — Guide pratique à l'attention des salariés et des bénévoles », est un document interne destiné aux agents de la médiathèque. Il complète les compétences et les formations relatives à l'accueil et poursuit trois objectifs :

- définir les grands principes de la politique d'accueil du public
- accompagner la mise en œuvre du règlement intérieur et du mode d'emploi de la médiathèque
- constituer une véritable boîte à outils pour l'équipe

Pour chacun des huit items de la charte d'accueil, le carnet de bord recense les actions déjà mises en œuvre et les actions à engager pour en garantir l'application concrète, comme par exemple l'accompagnement au numérique, la veille éditoriale et la mise en valeur des collections, les procédures relatives à la gestion des comportements ou des retards, le port du badge et la posture professionnelle, les gestes éco-responsables (limitation des impressions, vaisselle éco-responsable, dématérialisation), ou encore les modalités de recueil des avis des usagers (fiches de suggestion, avis en ligne, questionnaire de satisfaction, livre d'or).

Ce document ne se substitue ni à la charte documentaire, ni au règlement intérieur de la médiathèque ; il constitue un outil au service de la qualité de l'accueil au quotidien.

Le Conseil municipal décide, à l'unanimité, de :

- approuver la Charte d'accueil de la médiathèque de Viriat, dans les termes présentés en annexe ;
- approuver le Carnet de bord « Accueillir à la médiathèque de Viriat », outil interne à destination des salariés et des bénévoles ;
- autoriser Monsieur le Maire à mettre en œuvre ces documents et à procéder à toute mesure de publicité et de diffusion utile auprès des usagers, partenaires et agents de la médiathèque ;
- autoriser Monsieur le Maire à signer tout document nécessaire à leur mise en œuvre.

Le Maire,
Bernard PERRET



Le Secrétaire de Séance,
Emmanuelle MERLE



Nos 8 items prioritaires

● La médiathèque ● autrement

Par le biais des différents services et espaces qu'elle propose, la médiathèque se veut un lieu de rencontre, de repos, « comme à la maison », ouverte à tous, lecteurs ou non.

● L'attractivité ● des collections

La médiathèque suit l'actualité, les tendances éditoriales et prend en compte les avis du public pour susciter l'envie de (re)venir.

● La cohabitation ● des publics

Dans un engagement « *d'égal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs* »*, la médiathèque est un établissement public, garante de la bonne cohabitation de tous. Elle se doit d'avoir le même niveau de traitement pour chacun.

*Loi Robert, 2021

● Les engagements ● des visiteurs

Les visiteurs sont tenus de respecter le personnel, les lieux, le matériel et les autres personnes présentes ainsi que les horaires (animation, heures de fermeture, etc.).

● La médiathèque personnalise ● son accueil et ses conseils pour ● un meilleur accompagnement

La médiathèque accompagne au mieux chaque visiteur en personnalisant son accueil et ses conseils.

● Les avis sont ● pris en compte

La médiathèque prend en compte les avis et suggestions dans un souci d'amélioration constante de ses services.

● La médiathèque et ses usagers ● agissent pour limiter l'impact ● sur l'environnement

La médiathèque apporte au quotidien une vigilance accrue au non-gaspillage des énergies, du matériel. Elle est desservie par des moyens de mobilité douce.

● La posture de ● l'accueil

La médiathèque, comme tout service public, s'engage à offrir un accueil de qualité à chaque visiteur. Ainsi, salariés et bénévoles se doivent d'être courtois, visibles, disponibles, réactifs et proactifs.



la
médiathèque
de Viriat

ACCUEILLIR À LA MÉDIATHÈQUE DE VIRIAT

GUIDE PRATIQUE À L'ATTENTION DES SALARIÉS ET DES BÉNÉVOLES

Élaboré par le groupe de travail Accueil sur l'année 2025-2026

INTRODUCTION



L'équipe de la médiathèque a suivi deux formations « Accueil » en 2023, l'une avant l'ouverture de la médiathèque et l'autre quelques mois après.

Le groupe de travail Accueil a été créé à la rentrée 2025 dans la continuité de la réflexion débutée en 2023. Son objectif est de garantir et de maintenir un accueil de qualité pour tous les visiteurs de la médiathèque.

Ce groupe est constitué d'une salariée, d'une bénévole, d'une élue et d'une usagère. Il a pour but de penser l'amélioration continue de l'accueil à la médiathèque en rédigeant une charte à destination des usagers et visiteurs ainsi que ce carnet de bord, qui est un guide pratique à destination de l'équipe des salariés et des bénévoles. Ce guide ne se substitue pas à la charte documentaire ni au règlement intérieur mais est un document compagnon utile au quotidien pour l'équipe.

Ci-dessous : pour chaque item évoqué dans la charte d'accueil seront listées des actions déjà mises en place ou à mettre en place prochainement pour améliorer la qualité de l'accueil.

LA MÉDIATHÈQUE AUTREMENT

Par le biais des différents services et espaces qu'elle propose, la médiathèque se veut un lieu de rencontre, de repos, « comme à la maison », ouverte à tous, lecteurs ou non.

- Accompagner autour du numérique (sans se substituer aux Maisons France Services).
- Travailler autour du « hors les murs » : bibliambule, spectacles en extérieur, etc.
- Rendre les rendez-vous les plus conviviaux possibles (ex : collation, apéro type soirée pizza BD, jeux de société, en-cas).
- Mettre en place des collections innovantes (grainothèque, prêt d'objet, instrumenthèque, etc.).



L'ATTRACTIVITÉ DES COLLECTIONS

La médiathèque suit l'actualité, les tendances éditoriales et prend en compte les avis du public pour susciter l'envie de (re)venir.

- Maintenir le partenariat avec la BD01 (vaste catalogue, système des navettes, les formations type rentrée littéraire).
- Faire participer les usagers au choix des collections (club de lecture, suggestions d'achats, groupe d'intérêt musical etc.).
- Effectuer une veille accrue (sites professionnels, presse, éditeurs etc.).
- Mettre en valeur les collections de manière physique et numérique (tables thématiques, coups de cœur, nouveautés, posts Facebook).

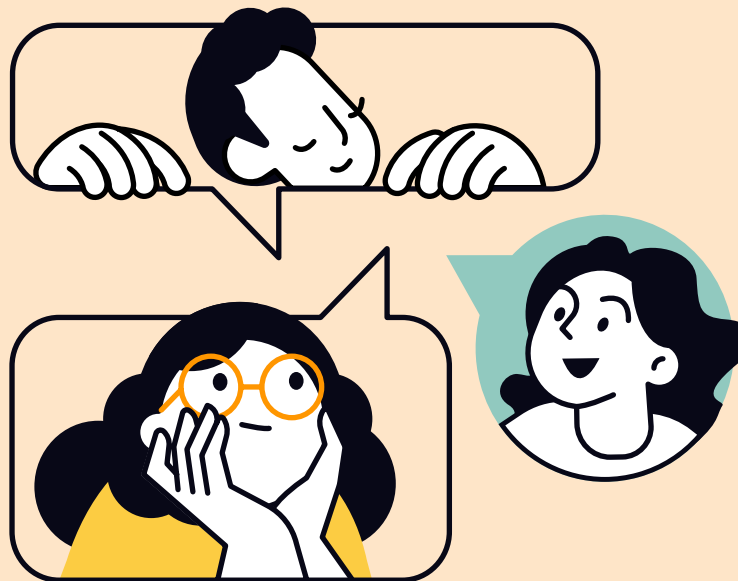


LA COHABITATION DES PUBLICS

Dans un engagement « d'égal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs »*, la médiathèque est un établissement public, garante de la bonne cohabitation de tous les publics accueillis. Elle se doit d'avoir le même niveau de traitement pour tous.

- Ne pas cloisonner les espaces de lecture.
- Offrir des espaces fermés pour profiter d'une offre complémentaire aux livres (jeux vidéo, jeux de société, multimédia).
- Proposer différents horaires.
- Expliquer les règles de vie au moment de l'inscription (ex pour les parents : la bibliothèque n'est pas une garderie).
- Réguler les afflux (comme à la sortie d'école).
- Etre à l'écoute pour la prise en compte d'éventuels nouveaux besoins.

*Loi Robert, 2021



LES ENGAGEMENTS DES VISITEURS

Les visiteurs sont tenus de respecter le personnel, les lieux, le matériel et les autres personnes présentes ainsi que les horaires (animation, heures de fermeture, etc.).

- Procédure à appliquer pour un enfant très turbulent :
 - 1) Avertissement oral donné.
 - 2) Echange avec le directeur mis en place si le comportement ne s'arrange pas.
 - 3) Rappel aux responsables légaux (à l'oral ou par téléphone) de la présence du règlement intérieur.
- Rappel des retards par mail (au bout de 15, 30 et 45 jours) et sur la borne quand l'utilisateur se connecte à son compte.
- Demander aux usagers de prendre connaissance du règlement intérieur au moment de l'inscription et indiquer où le trouver.



LA MÉDIATHÈQUE ET SES USAGERS AGISSENT POUR LIMITER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

La médiathèque apporte au quotidien une vigilance accrue au non-gaspillage des énergies, du matériel. Elle est desservie par des moyens de mobilité douce.

- À l'inscription, ne donner le pack de bienvenu (sac, marque-page, quotas) que s'il est souhaité.
 - Possibilité d'envoyer le ticket des retours par mail.
 - Utiliser des feuilles de brouillon pour dessiner dans la véranda.
 - Faire le choix d'une vaisselle éco-responsable pour les événements et animations.
 - Utiliser des post-it de réservation éco-responsable.
 - Réflexions à avoir en équipe : dématérialiser les fiches d'inscription ? Faire imprimer moins de programmations ?
- Installer des poubelles de tri pour sensibiliser les enfants notamment.



LA POSTURE DE L'ACCUEIL

La médiathèque, comme tout service public, s'engage à offrir un accueil de qualité à chaque visiteur. Ainsi, salariés et bénévoles se doivent d'être courtois, visibles, disponibles, réactifs et proactifs.

- Port du badge
- Dire bonjour, avoir le sourire
- Essayer d'avoir un petit mot pour chacun, que les visiteurs se sentent à l'aise
- Présence systématique d'un agent au poste d'accueil
- Aller au-devant de, se mettre à hauteur de
- Entamer un dialogue sans devenir intrusif
- Savoir garder son sang-froid
- Mettre en application les devoirs du fonctionnaire (notamment la neutralité et la discrétion professionnelle).



LA MÉDIATHÈQUE PERSONNALISE SON ACCUEIL ET SES CONSEILS POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT



La médiathèque accompagne au mieux chaque visiteur en personnalisant son accueil et ses conseils.

- Mettre à disposition des outils de recherche (OPAC notamment).
- Proposer différentes sélections : étagère coups de cœur, à thème, thésaurus jeunesse, carrousel thématiques sur le portail en ligne, publications Facebook.
- Aller au-devant de l'utilisateur : il ne doit pas hésiter à demander conseil. Être à l'écoute.
- Proposer et utiliser la fiche d'aide au conseil.
- Aider pour les petites démarches administratives et les questions liées aux outils de bureautique.
- Accompagner au mieux les publics spécifiques (une personne âgée, une maman avec une poussette, une personne à mobilité réduite, etc.).

LES AVIS SONT PRIS EN COMPTE

La médiathèque prend en compte vos retours et suggestions dans un souci d'amélioration constante de ses services.

- Proposer dans les espaces des fiches de suggestions à remplir (souhait d'acquisitions, de spectacles, d'ateliers, etc.) et la médiathèque s'engage à répondre aux demandes.
- Donner une visibilité aux avis laissés sur le portail.
- Être à l'écoute des avis après une animation ou un retour sur un document emprunté.
- Tenir compte des avis Google et sous les posts Facebook.
- Interpeler les usagers sur ce qu'ils pourraient apporter à la médiathèque (participation des habitants, ressources locales etc.).
- Faire un questionnaire de satisfaction en ligne, mettre un livre d'or à disposition.

