

# Foire aux questions

## PROLONGATION DES ABONNEMENTS/DES PRETS/ RE-ABONNEMENTS

### ❖ Est-ce que les prêts en cours seront prolongés en raison du confinement ?

Oui, l'intégralité des prêts en cours est prolongé jusqu'à la réouverture des médiathèques.

Les réservations sont conservées, elles pourront être retirées aux horaires de retrait des commandes pendant la phase de Clique et Collecte.

### ❖ Puis-je emprunter des documents si mon abonnement est arrivé à échéance ?

Non. Si votre abonnement est arrivé à échéance, vous pouvez le renouveler sur place pendant les horaires de retrait des documents. Toutes les modalités d'inscription sont [ici](#).

### ❖ Mon abonnement est arrivé à échéance, comment puis-je le renouveler ?

Vous pouvez venir renouveler votre abonnement ou vous en faire délivrer un dans la médiathèque de votre choix pendant les [créneaux de retrait des réservations](#).

## CLIQUE ET COLLECTE : comment ça marche ?

### ❖ Quelles seront les modalités du Clique et Collecte ? Quand sera-t-il mis en place ?

Dès le samedi 21 novembre, vous pouvez profiter d'un nouveau dispositif de Clique et Collecte dans le réseau des médiathèques. Il vous permet d'emprunter 5 documents dans la médiathèque de votre choix en faisant votre réservation via le catalogue de notre site Internet ou par téléphone. Vous êtes informés par mail quand votre commande est prête : il vous suffit de venir chercher vos documents durant les horaires de retrait de votre médiathèque. Pensez à vous munir de votre sac jaune pour emporter vos documents. Attention : si vous réservez des documents appartenant à plusieurs médiathèques, vous devrez vous rendre dans chaque médiathèque.

### ❖ Je n'ai pas encore d'abonnement et je souhaiterais emprunter dans le cadre du Clique et Collecte (et profiter de l'ensemble de l'offre quand les médiathèques seront réouvertes)

Vous pouvez venir renouveler votre abonnement ou vous en faire délivrer un dans la médiathèque de votre choix pendant les horaires de retrait des commandes.

[Voir les conditions d'inscription](#)

[Voir les horaires des créneaux de retrait des réservations](#)

❖ **Combien de temps puis-je garder les documents empruntés dans le cadre du Clique et Collecte?**

Vous pouvez conserver les documents 28 jours et les prolonger (une fois) pour une durée de 28 jours à partir de votre compte lecteur ou par téléphone.

## LES RESERVATIONS

❖ **Pourquoi n'ai-je pas la possibilité de réserver certains documents dans le catalogue en ligne (pas de bouton « réserver ») ? :**

Afin de permettre la gestion des commandes, si un document est déjà réservé par un usager il ne vous sera pas possible de le réserver à votre tour

❖ **Comment puis-je annuler une réservation ? :**

Vous pouvez annuler une réservation tant qu'elle n'est pas disponible à partir de votre compte lecteur :

The screenshot shows a user account page for 'DUSSE Jean-Claude'. The page has a navigation bar with tabs: Agenda Culturel, Informations médiathèques, Informations pratiques, Recherche, Parcours thématique, and Ressources en ligne. The main content area is divided into sections: 'Informations générales' (with fields for date of expiration, barcode, full name, address, postal code, city, phone, and email), 'Vos emprunts en cours' (showing no active loans), and 'Vos réservations en cours' (showing two reservations). The first reservation is for 'Batch cooking avec Thermo' (Documentaires) with a reservation status of 'Vous serez avisé par courriel ou courrier de la mise à disposition du document.' and an 'Annuler' button. The second reservation is for '15 minutes maxi !' (Documentaires) with a reservation status of 'Vous serez avisé par courriel ou courrier de la mise à disposition du document.' and an 'Annuler' button circled in red. On the right side, there is a sidebar with a user profile, a search box, and a 'Historique' section listing items like 'Légumes et fruits oubliés', 'Batch cooking avec Thermomix', 'Stupeur et tremblements', and 'Autrement dit'.

❖ **Quelles réservations puis-je effectuer ?**

Seuls les documents disponibles en rayon et déjà empruntés sont réservables. Si le document fait déjà l'objet d'une réservation, il n'est pas réservable sur le site.

❖ **Est-ce que tous les documents que j'ai réservés seront disponibles lorsque je me déplacerai pour venir récupérer ma commande ?**

Nous mettons tout en œuvre pour que tous les documents figurant sur l'avis de réservation qui vous est envoyé par mail soient mis à votre disposition. Néanmoins, nous ne sommes pas à l'abri d'une erreur.

## LES RETOURS DE DOCUMENTS /PRETS

### ❖ J'ai emprunté des documents avant le confinement, comment puis-je les rendre ?

Vous pouvez rendre vos documents dans les boites de retours disponibles 24h/24 et 7j/7 dans les médiathèques suivantes : Malraux, Olympe de Gouges, Neudorf, Meinau, Mélanie de Pourtales, M'Ouest, M'Sud, HautePierre

Vous pouvez les restituez lorsque vous viendrez récupérer vos documents emprunter dans le cadre du Clique et Collecte dans les médiathèques de Neuhof, Elsau, Cronenbourg

### ❖ Où peut-on rendre ses documents ?

Vous pouvez rendre vos documents dans n'importe quelle médiathèque dotée d'une boîte de retour. A partir du samedi 21 novembre, vous pourrez également rendre vos documents aux horaires de retrait des commandes du Clique et Collecte dans les 3 médiathèques (Cronenbourg, Elsau, Neuhof) ne disposant pas de boites de retour.

The screenshot shows a library website interface. At the top, there are four navigation tabs: 'Recherche' (red), 'Parcours thématique' (blue), and 'Ressources en ligne' (orange). Below the tabs, there is a section titled 'Accès privé' (Private Access) with a login form. The form includes a 'Compte' (Account) field, a password field (represented by dots), and a 'Mot de passe oublié ?' (Forgot password?) link circled in red. Below the login form is a 'Recherche dans le site' (Search on the site) section with a search input field and a green checkmark icon. On the left side of the page, there is a 'Bienvenue de vous' (Welcome to you) section with some text that is partially obscured.

## ET AUSSI....

### ❖ **Quelle case cocher sur mon attestation pour me rendre à la médiathèque ?**

Par le décret 2020-1310 du 29 octobre 2020 en vigueur, les bibliothèques de lecture publique sont explicitement autorisées à pratiquer une activité de retrait/retour de documents. Le motif de déplacement à utiliser, sur l'attestation, est celui visant le retrait de commandes (case 2).

### ❖ **Je n'arrive pas à m'identifier**

Votre abonnement est peut-être arrivé à échéance, appelez votre médiathèque pour vérifier les raisons du blocage.

### ❖ **J'ai perdu mon mot de passe**

Vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur le bouton « mot de passe oublié »

### ❖ **Je ne trouve pas de réponse à ma question**

N'hésitez pas à appeler votre médiathèque

[Voir les numéros de téléphone](#)

### ❖ **Quels sont les services des médiathèques qui restent accessibles durant le confinement ?**

- Un service de Clique et Collecte est mis en place pour que vous puissiez continuer à emprunter des documents. En attendant, toutes les boîtes de retour restent accessibles. Les prêts en cours sont prolongés jusqu'au 1er décembre et les réservations conservées.
- Reprise de la tournée de bibliobus à partir du samedi 21 novembre
- Accès gratuit aux ressources numériques
- Proposition de contenus culturel en ligne sur nos blogs et réseaux sociaux.

### ❖ **Quand les médiathèques vont-elles rouvrir ?**

Pour l'heure, la situation sanitaire ne permet pas de s'avancer sur une date de réouverture. Néanmoins, les médiathèques restent en contact avec vous et dès qu'une date sera définie, elle sera communiquée sur notre site et sur nos réseaux sociaux.

### ❖ **Pendant le confinement, peut-on emprunter des livres numériques ?**

Oui, vous pouvez emprunter des livres numériques avec [L@PPLIBOOKS](#). Plus de 1000 e-books sont disponibles en français, anglais et allemand et une commande « spéciale confinement » de 500 titres supplémentaires a été passée.

\*\*\*\*\*