

Fiche pratique – Accueil

Objectif

Faire de la bibliothèque un lieu accueillant c'est conduire une réflexion sur la communication interne et externe, l'aménagement des espaces et la visibilité des collections (quel que soit le support).

Règles du jeu

Chaque membre du personnel est en situation d'accueil, quels que soient sa fonction et son statut (bénévole ou salarié). Il ne s'agit pas simplement d'effectuer les opérations de renseignement et de prêt des documents, mais de mettre en place tout un processus au service du public. Bien accueillir c'est pouvoir accueillir chacun selon ses besoins.

- Étudier les aménagements existants : accessibilité (PMR), signalétique, mobilier, éclairage...
- Analyser les pratiques.
- Connaître les publics.

Comment

Les espaces

- Du mobilier confortable.
- Une signalétique claire et compréhensible
- Une ambiance chaleureuse

L'accessibilité

- La bibliothèque signalée dans la commune
- Des horaires adaptés aux publics
- Des services adaptés à tous les publics (livres en gros caractères, portage à domicile, etc...)

L'équipe

- Proposer un guide du lecteur
- Proposer régulièrement à l'équipe un temps d'échanges et de réflexions sur la notion de service public.