

Mémo – 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
- S'accorder sur une culture commune de l'accueil

COMMENT

➤ Organiser l'espace

- prévoir du mobilier de confort
- prévoir une signalétique visible et compréhensible
- privilégier une ambiance chaleureuse
- faciliter la circulation
- penser à tous les publics (prêt de lunettes « loupe », livres en gros caractères, chauffe biberon, table à langer...)

➤ Rendre la bibliothèque accessible

- adapter les horaires aux besoins des publics
- veiller à la signalisation dans la commune
- s'adresser à tous les publics
- rédiger un guide du lecteur
- valoriser l'accueil à distance (site internet)
- penser la bibliothèque « hors les murs »
- développer des services adaptés aux différents publics (portage à domicile, ressources en ligne...)

➤ Former l'équipe

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

- organiser l'accueil physique
- penser l'accueil téléphonique
- organiser des formations à l'accueil

QUI

➤ BM :

- La /le responsable de la bibliothèque en collaboration avec l'équipe

➤ MD :

- Catalogue de formation
- Être en lien régulier avec le référent de territoire MD