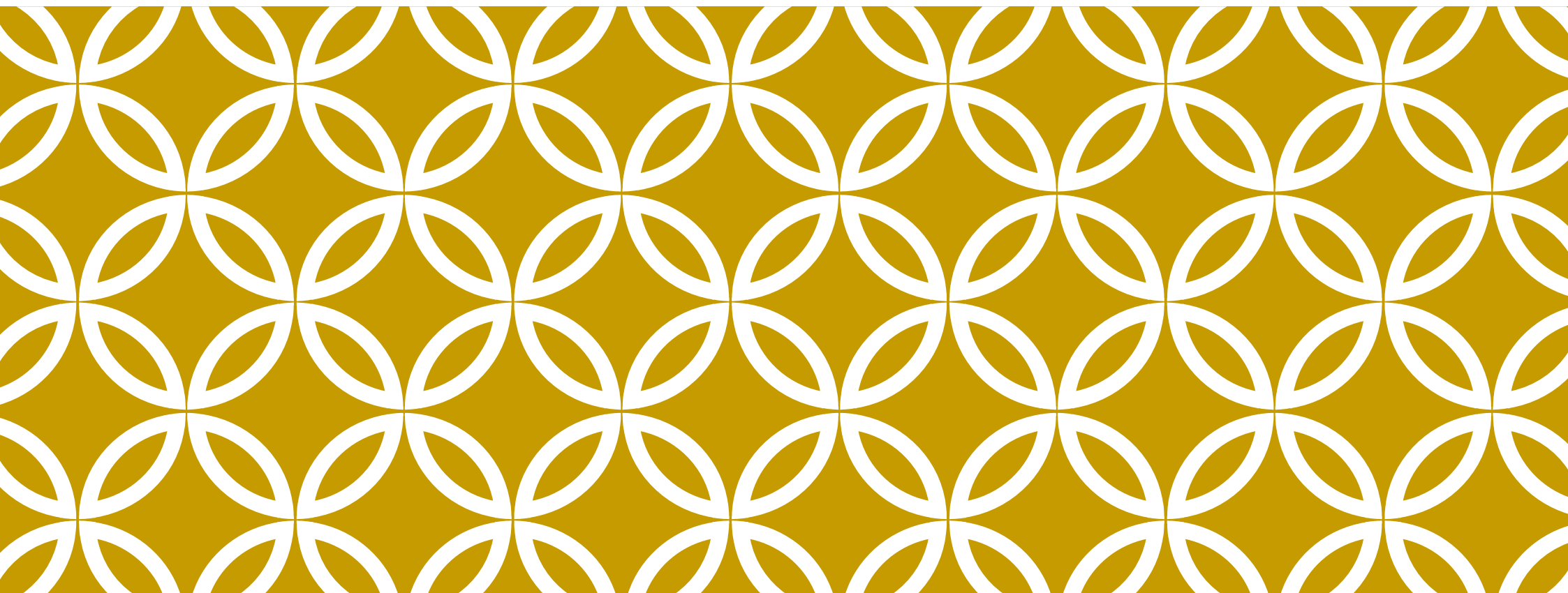




LA CONCEPTION MODERNE DE L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

Sophie Agié-Carré
ABF Franche-Comté
Jeudi 15 octobre 2026

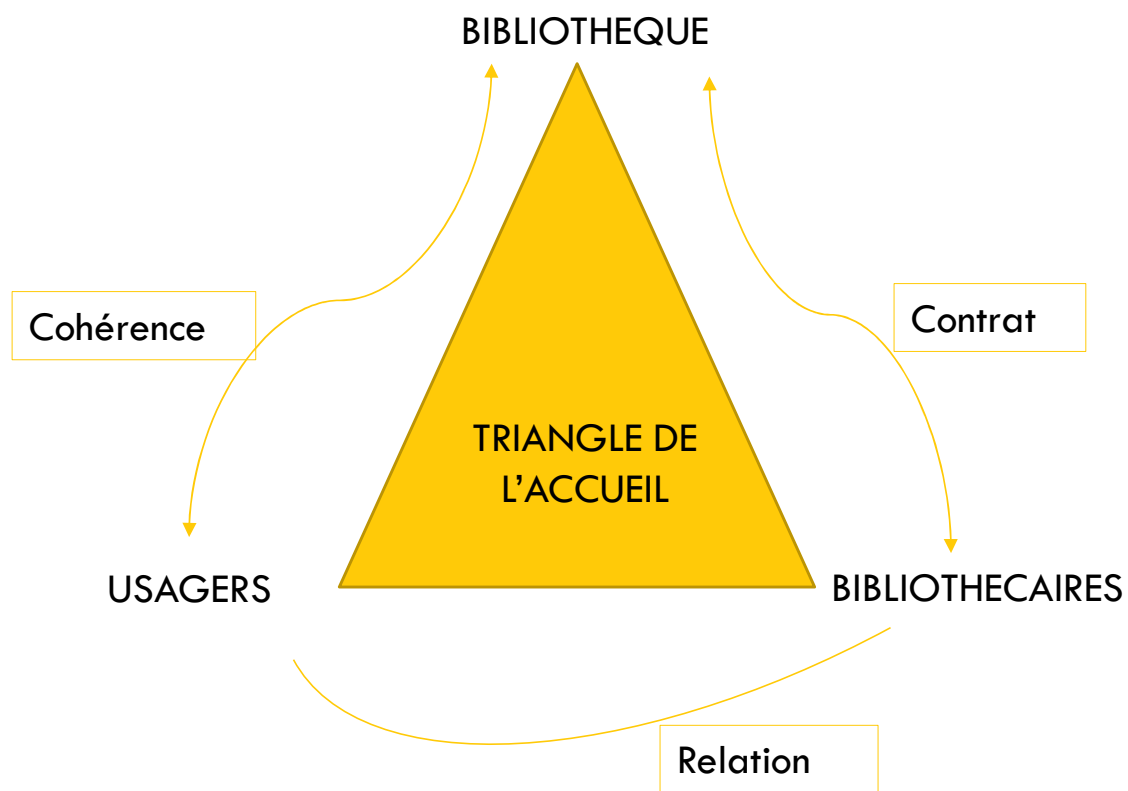
QU'EST CE QUE L'ACCUEIL ?

L'accueillant.e
(la personne qui
travaille dans le
lieu)

RELATION

L'accueillie
(la personne qui
vient pour utiliser
le lieu)

L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE ?



**La bibliothèque organise le service.
Le bibliothécaire met en œuvre ce service.
Les usagers sont destinataires de ce service.**

LA BIBLIOTHÈQUE : UN LIEU AUX MULTIPLES PROFILS

Un lieu de croisements

Un lieu d'apprentissage

Un lieu de culture

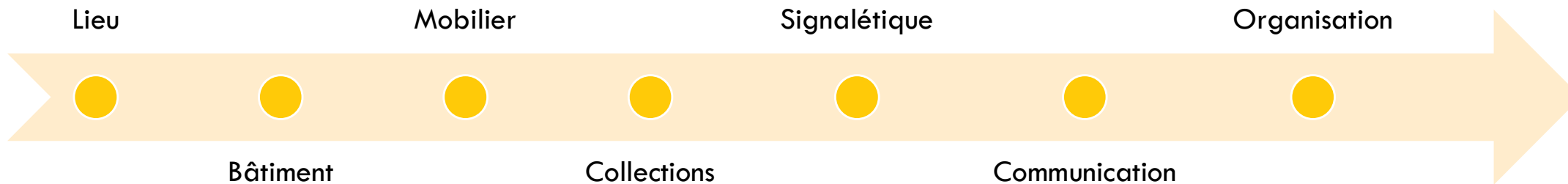
Un lieu social

Un lieu du lien

Un lieu ouvert

C'est aussi une vitrine de la collectivité, une représentation, mais aussi une gestion de flux !

Il va se décliner dans tout ce qui fait la bibliothèque :



LA BIBLIOTHÈQUE : UN LIEU DANS UN TERRITOIRE

VILLE

QUARTIER

LIEU

BATIMENT

ESPACES

ACCUEILLIR PAR L'ESPACE

- Répondre aux besoins de l'accueil par du mobilier qui aura été pensé à cet effet
- Organiser les espaces des collections pour les rendre faciles à utiliser
- Penser les flux divers qui se jouent à la bibliothèque et penser les circulations adéquates



Castagora – Castanet-Tolosan

Médiathèque d'Istres



Bibliothèque Gabrielle-Roy, Québec

L'ACCUEIL INDIRECT : LA SIGNALÉTIQUE & LA COMMUNICATION

- Mettre en place des outils pour faciliter la prise en main de la bibliothèque par les usagers et usagères
- Répondre à des premiers questionnements
- Orienter les usagers et usagères
- Faire connaître la bibliothèque et ses activités

Caen



La Chapelle-sur-Erdre



Albi



Nanterre

L'ACCUEIL À DISTANCE

Réseau des
médiathèques

Infos
pratiques

Rechercher dans le catalogue

OK



Médiathèques



Horaires



Agenda



S'inscrire et emprunter



Nous contacter

Nanterre



labibliothequemazarine

Bibliothèque Mazarine

1052 publications 7224 followers 156 suivi(e)s

Bibliothèque
-Compte Officiel-
La plus ancienne bibliothèque publique de France.
#BibliothèqueMazarine



Décor



Expositions



visite



Jep



Collections



infos

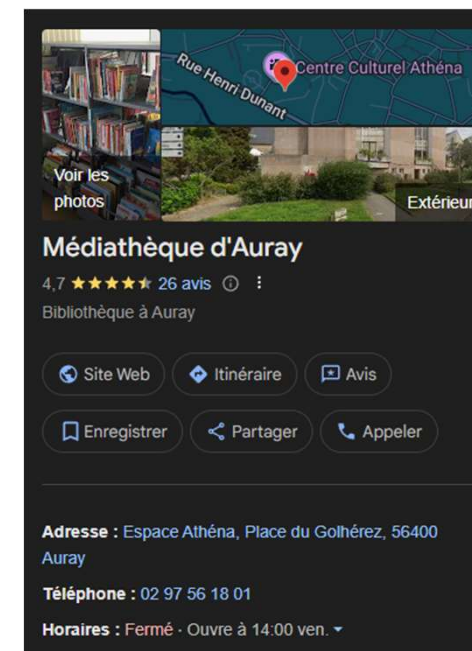


Hors les murs

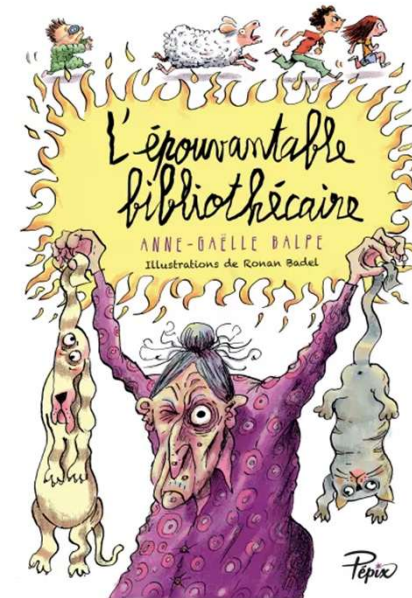
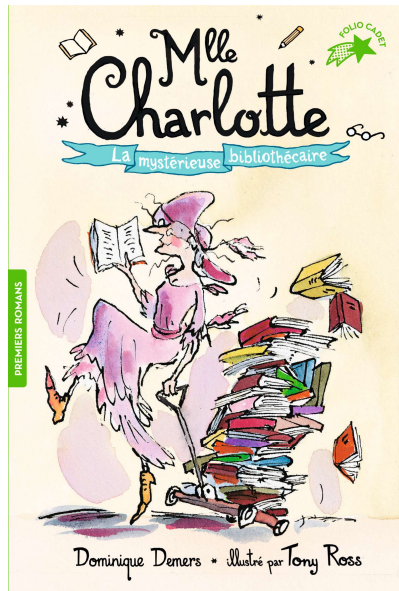
Paris



Auray



LES BIBLIOTHÉCAIRES



LES CONDITIONS DU BON ACCUEIL

- Maîtriser le cadre collectif
- Développer des compétences
- Adopter une posture accueillante
- Incarner le service public
- Être identifiable et mobile
- Connaître ses limites

ACCUEILLIR = UNE POSTURE

Définir des postures et des modes d'interaction avec le public

Asymétrie + séparation



Interaction classique :
bibliothécaire assis,
usager debout

Symétrie + séparation



Accueil et renseignements de
premier niveau : bibliothécaire assis
sur une chaise de bar, usager debout



Inscriptions et recherche
bibliographique : bibliothécaire et
usager assis

Symétrie + collaboration



Position côte à côte ou partage d'un
écran : bibliothécaire et usager assis
ou debout



Accueil mobile où l'on vient en aide
au lecteur, aux automates ou entre
les rayonnages : bibliothécaire
debout, usager debout.

LA PLACE DES USAGERS

**LIBRARIES
ARE FOR
EVERYONE**



CONSTRUIRE SA POLITIQUE D'ACCUEIL



Une
démarche
collective

Des concepts-
clés pour
l'accueil

Des outils qui
traduisent ces
concepts-clés

L'ACCUEIL À TRAVERS DES CONCEPTS-CLÉS

- Disponibilité
- Ecoute
- Accompagnement
- Adaptation
- Anticipation
- Inclusivité
- Représentation

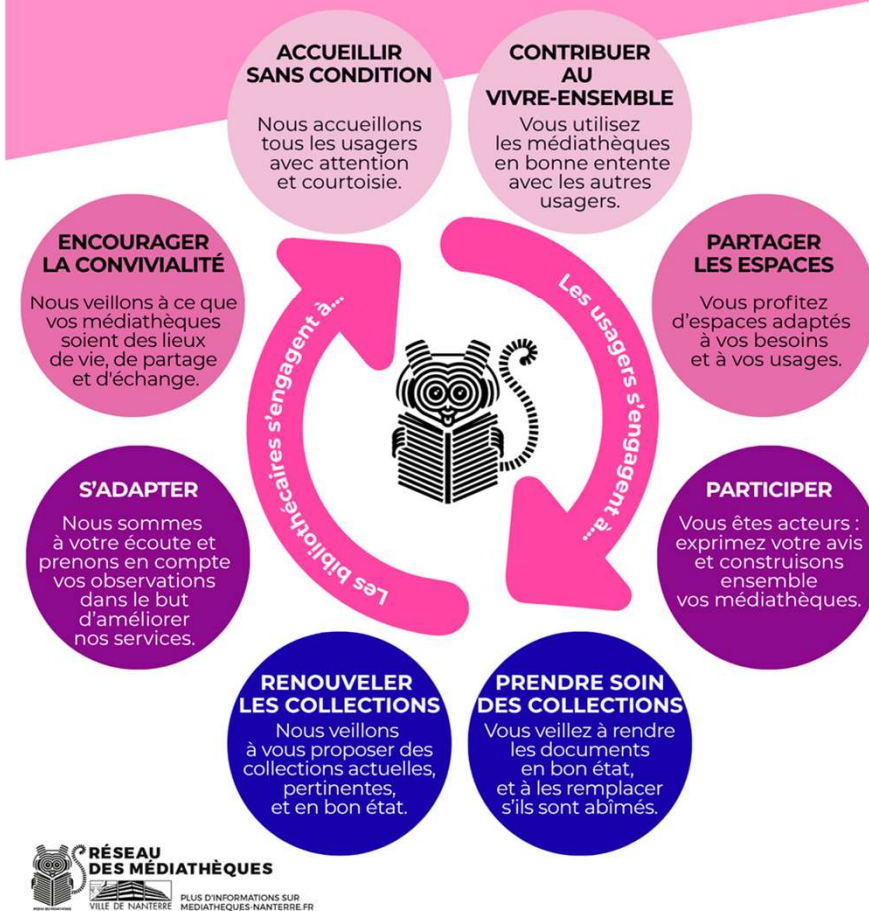
UNE POLITIQUE D'ACCUEIL C'EST :

- Un **outil** au service de tout ce qui fait la bibliothèque
- Un **cadre de fonctionnement** clair, défini et validé par la tutelle
- Une **garantie** d'offrir un service égal pour tous et toutes
- Une **attention** à l'évolution de la bibliothèque et une adaptation aux publics
- Un **engagement** envers les usagers, quels que soient leurs besoins
- Une **organisation** interne qui va conditionner l'organisation externe

OUTILS POUR PENSER & DÉCLINER L'ACCUEIL

- Charte d'accueil
- Guide de l'utilisateur
- Livret d'accueil interne
- PCSES
- Grands textes qui organisent les bibliothèques
- Principes du service public
- Littérature professionnelle

Bienvenue dans vos médiathèques Charte d'accueil des médiathèques de Nanterre



LES MOTS DE LA FIN

En quelques mots, si je devais parler de cette bibliothèque, je dirais que c'est ma « safe place ».

Je viens ici depuis que je suis toute petite et j'ai toujours été superbement accueillie. Cet endroit pour moi est devenu plus qu'un simple lieu où je prends mes livres, c'est devenu comme ma 2^e maison sans exagérer !

Elles écoutent naturellement les gens et apprennent à les connaître. Par exemple, elles m'ont soutenue à mon passage entre le collège et le lycée ce qui m'a beaucoup aidée (des amours, je les aime trop)

Pour terminer, je dirai que la médiathèque des Fontenelles est l'un des endroits les plus accueillants que vous pouvez trouver dans le coin, donc n'hésitez pas vous ne serez pas déçu (et si vous l'êtes, c'est vous le problème). Bisous ♥



MERCI POUR VOTRE ÉCOUTE ! ♥

sophie.agie@gmail.com
@LinkedIn : Sophie Agié-Carré