

# SOMMAIRE

- Mode d'emploi (*Nic Diamant*) p. 9
  
- 1<sup>ère</sup> partie : Les gens p. 33
- A Qui fait l'accueil (*Anne-Marie Bernard*) p. 35
  - 1 Un accueil pour quel public ?
  - 2 Comment constituer l'équipe d'accueil ?
  
  - Questions de vocabulaire (*Anne-Christine Collet*) p. 39
- B L'accueil des publics dits « spécifiques » p. 43  
(*Anne-Marie Bernard*)
  - 1 L'accès à la bibliothèque
  - 2 L'accueil des groupes
- C Accueil et affluence : comment gérer et réguler p. 55  
les flux... (*Christine Davril*)
  - 1 Connaître et repérer les flux de public
  - 2 Réguler les flux
  - 3 Adapter le dispositif d'accueil aux flux de public
- D Formation à l'accueil, évaluation de l'accueil p. 69  
(*Josette Springer*)
  - 1 Perception et représentation de la formation à l'accueil
  - 2 La fonction accueil : de l'absence de référentiel à la nécessité de compétences
  - 3 Quel type de formation privilégier ?
  - 4 Comment la concevoir, la réaliser et en mesurer les résultats ?
  - 5 Evaluation de l'accueil du public et démarche qualité

- 2<sup>ème</sup> partie : Les lieux et les outils p. 89
- E Accueil et mise en espace (*Anne-Marie Bernard*) p. 91
  - 1 La méthode de programmation
  - 2 Le hall de la bibliothèque
  - 3 Les banques d'accueil et les postes de travail
  - 4 Les services liés à l'accueil
- F Accueil et sécurité (*Anne-Christine Collet*) p. 101
  - 1 Le règlement, fondement de la sécurité
  - 2 La fonction sécurité en bibliothèque
  - 3 Questions particulières : le plan Vigipirate et la loi informatique et libertés
  - Petit aide-mémoire juridique (*Dominique Rouillard*) p. 117
- G Les outils pour l'accueil (*Anne-Christine Collet*) p. 123
  - 1 Le guide du lecteur
  - 2 Les autres outils de l'accueil
  - 3 L'accueil et les renseignements pratiques
  - 4 L'accueil téléphonique
  - 5 Et les usagers dans tout ça ?
- H Y-a-t-il des limites aux services extra-documentaires p. 147  
(*Jean-Marie-Compte*)
  - 1 La typologie des services extra-documentaires
  - 2 Du nécessaire au superflu
  - 3 Pour un usage moderne de la bibliothèque
- 3<sup>ème</sup> partie : Les parties p. 157
- I Les projets communication accueil dans les bibliothèques de la Ville de Paris (*Jean-Claude Utard*) p. 159
  - 1 1992-1995, une phase empirique
  - 2 Des PCA aux projets d'établissements

- J Un témoignage : le projet-communication-accueil  
à la bibliothèque Saint-Eloi (*Anne Chatellier*) p. 165
- 1 Historique
  - 2 La philosophie du projet
  - 3 Le premier PCA : novembre 1993 - mars 1995,  
l'équipe s'approprie le projet
  - 4 1996 : la relance du PCA selon une nouvelle  
méthodologie
  - 5 Bilan des PCA à Saint Eloi
- K L'accueil dans les bibliothèques universitaires :  
l'expérience de la BU de Nice (*Louis Klee*) p. 177
- 1 Les faits
  - 2 Les évolutions
  - 3 De la stratégie générale à la politique d'accueil de  
la bibliothèque universitaire de Nice-Sophia Antipolis
  - 4 La politique d'accueil
- ☐ Mémento (*Nic Diamant*) p. 191
- ☐ Bibliographie p. 195