

Charte d'accueil des publics

v. 01.2023

Pour un service public accessible et inclusif

La Bibliothèque de Pully est un lieu d'accueil inclusif et convivial, situé dans le bâtiment du Collège Arnold-Reymond, au rez-inférieur, face à l'entrée L'Octogone – Théâtre de Pully.

La Bibliothèque de Pully assure une mission de service public en général, et plus précisément de lecture publique. Cela signifie qu'elle fournit un accès au savoir, à la culture et à la connaissance humaine, autour d'une offre documentaire destinée au grand public, tout en restant attentive à l'évolution des enjeux de la société.

La Bibliothèque s'engage à accueillir les publics sans restriction. Elle se veut inclusive, accessible et conviviale. Elle se revendique comme étant un lieu de rencontre, d'échange et de cohésion sociale.

Le personnel de la Bibliothèque de Pully fournit un accueil de qualité et s'engage à garantir :

- Une facilité d'accès aux locaux, aux collections et aux services
- Des locaux aménagés, entretenus et accessibles aux personnes en situation d'handicap
- La mise à disposition de services accessibles à distance via le site web : réservation, prolongation de documents, documentation numérique diverse
- Un accueil attentif, aimable et courtois
- Une disponibilité pour orienter, informer et conseiller sur les collections et les services disponibles
- Une écoute attentive et des réponses claires et compréhensibles à toutes les demandes
- Une égalité de traitement entre tous les publics tout en assurant un accueil adapté pour les personnes ayant des besoins spécifiques
- Une approche participative et inclusive dans les projets de médiation culturelle
- Une information claire, adaptée et régulièrement actualisée sur les différentes prestations proposées par la Bibliothèque
- D'être attentifs à la lisibilité et à la clarté des différents supports d'information (signalétique, courriers...)
- De signaler par affichage et via le site web tout changement dans les horaires
- D'apporter sur place ou par courrier/courriel une réponse immédiate ou, a minima, d'accuser réception pour une réponse différée
- D'être disponibles pour recueillir toutes les remarques et attentes
- D'identifier le bon interlocuteur en cas de nécessité et au cours de tout échange écrit, téléphonique ou via Internet
- D'en référer à la hiérarchie en cas de besoin

L'ensemble du personnel de la Bibliothèque de Pully, fixe et auxiliaire, s'engage à respecter la présente charte.

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant les lieux, les autres personnes fréquentant la Bibliothèque de Pully et le personnel qui y travaille, vous contribuez à en améliorer l'accueil.