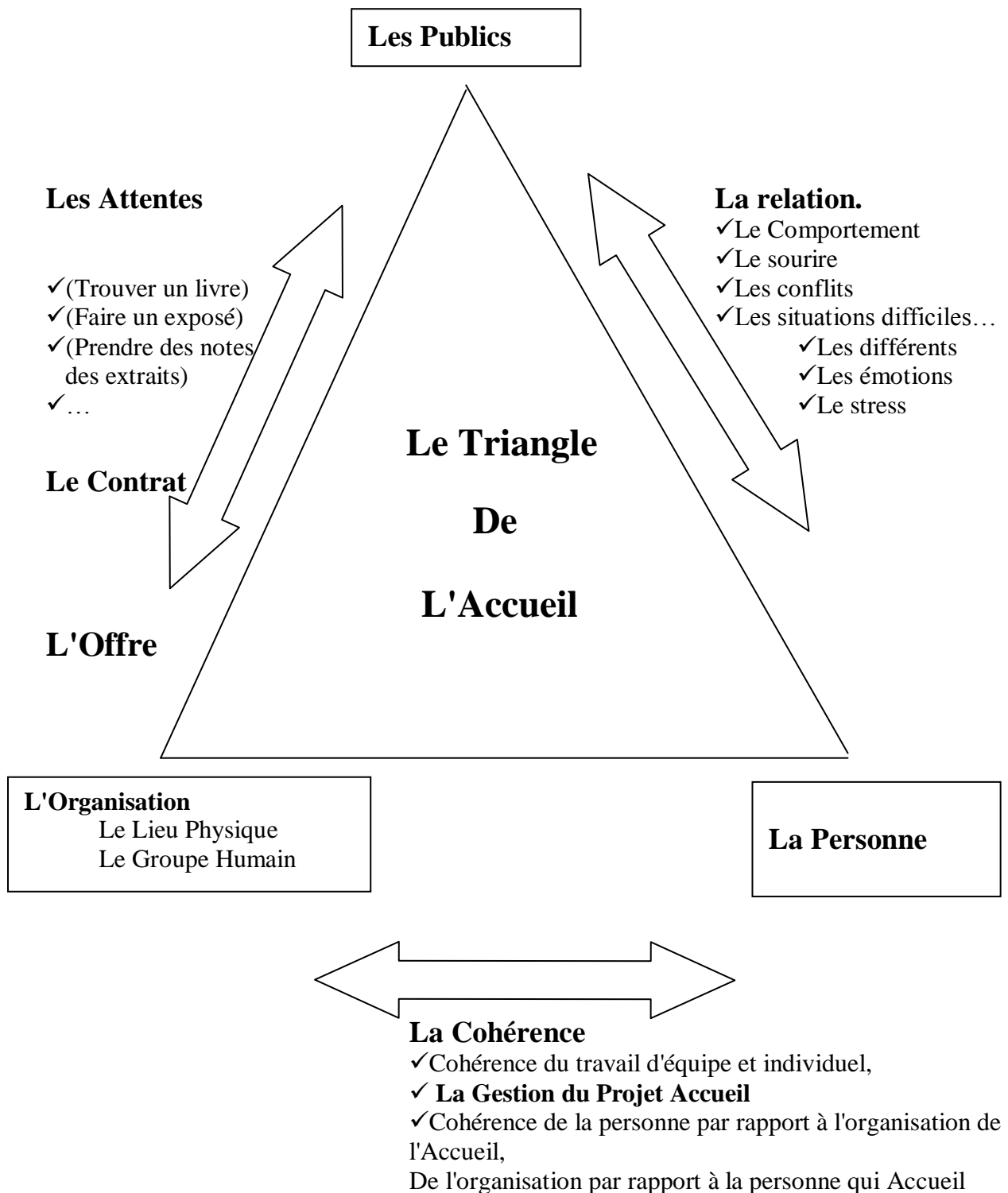


Le triangle de l'Accueil



1^{er} Axe : *La relation entre les différents publics et la personne individuelle qui accueille.*

Cet axe travaille la qualité de la relation individuelle qui se crée.

- Comment développer une attitude accueillante et être en accord avec ses sentiments?
- Comment gérer les situations difficiles ?
- Comment gérer ses émotions et l'accueil ? Que faire de ses émotions quand elles ne semblent pas compatibles avec une attitude accueillante ?
- Comment gérer un conflit ?

2^{ème} Axe : *La cohérence entre l'action individuelle et l'action collective.*

- Le travail fait de façon individuel peut être excellent, les objectifs de l'action collective parfaitement adaptés, mais si l'action individuelle est déconnectée des objectifs collectifs, si le travail d'équipe n'est pas en cohérence avec le travail fait individuellement, alors l'accueil ne peut être de bonne qualité.
- Ce qui sera fait un jour pour une personne accueillie ne sera pas fait le lendemain. Ce qui sera dit un jour, sera contredit un autre jour. Le travail annoncé par l'un ne sera pas fini par l'autre, ou pas de la même manière, pas avec le même "contrat".
- Sur cet axe, nous abordons le contenu de ce que peut-être le projet Accueil pour la médiathèque.

3^{ème} Axe : *La relation entre l'Institution et les différents publics.*

- Les différents publics ont différentes *attentes* vis à vis de l'institution. Quelles sont-elles ? Sont-elles claires et acceptées par l'ensemble du personnel de l'institution? Comment y répondons-nous ?
- *L'offre* de l'institution correspond-elle à ce que les différents publics demandent ? Il y a t-il adéquation entre ce que nous offrons et ce que l'on attend de nous ? Comment peut-on améliorer cette adéquation ? Il y a t-il des attentes auxquelles nous ne souhaitons pas répondre? Comment le faire savoir ?