

## L'ACCUEIL DU PUBLIC EN BIBLIOTHÈQUE

*Les bibliothèques d'aujourd'hui ne se concentrent plus seulement sur les collections. L'attention portée aux usagers et la prise en compte de leurs besoins sont de plus en plus importantes. L'accueil devient l'une des missions prioritaires de la lecture publique et un service à part entière.*

### Définition :

La bibliothèque est un lieu ouvert à tous, quelle que soit la motivation de l'utilisateur (lire, jouer, boire un café, ou même ne rien faire), l'entrée y est libre et gratuite.

L'accueil désigne la médiation et les interactions avec le public accomplies dans les bibliothèques, mais aussi par téléphone ou en interne. Il s'agit des espaces où ont lieu ces interactions, ainsi que les opérations et outils permettant à l'utilisateur de s'approprier la bibliothèque, les collections et les services (communication, horaires, tarification...).

L'accueil du public est donc au cœur du métier de bibliothécaire.

### L'accueil doit :

- Permettre au public :

- de se sentir bien au sein de la bibliothèque ;
- de se repérer dans les collections proposées et d'être autonome ;
- d'avoir une proposition d'accompagnement dans ses différentes démarches.

- Aider le public à :

- connaître et comprendre les services ;
- assimiler les règles de fonctionnement de la bibliothèque.

- Transmettre une image positive de la bibliothèque et du personnel ;

- Fidéliser les usagers et attirer un nouveau public ;

- Favoriser l'accès aux nouvelles ressources d'information, de communication et d'autoformation ;

- Veiller au confort des usagers. La qualité de l'accueil physique mais également téléphonique ainsi que les échanges de mails sont garants de la satisfaction du public.

Les objectifs doivent être portés collectivement par l'équipe. Un accueil de qualité repose sur des qualités relationnelles et suppose que les services et les conditions de fonctionnement de l'établissement soient connus de tous les membres de l'équipe, bénévoles et salariés.



Image : Flickr

### Les membres de l'équipe doivent :

- faire preuve de disponibilité, discrétion, amabilité, bienveillance, confidentialité, neutralité ;
- respecter les horaires ;
- faire preuve de bonne humeur - le public n'a pas à pâtir des problèmes personnels ou internes à l'équipe ;
- avoir une bonne connaissance des collections et des services proposés ;
- garantir une égalité de traitement pour tous les usagers ;
- assurer un libre accès aux informations, sans jugement ;
- savoir gérer des situations conflictuelles en conservant une attitude constructive et positive ;
- connaître le territoire et les habitudes de vie locales (services existants, associations, principaux événements...) ;
- connaître le profil des usagers pour cerner leurs attentes et besoins ;
- faire preuve d'adaptabilité : n'hésitez pas à prendre en compte les remarques et suggestions des habitants pour faire évoluer le service.

### Les horaires doivent être :

- les plus larges possibles ;
- réfléchis et adaptés aux publics ;
- faciles à retenir ;
- éviter les permanences trop courtes (plage horaire de 2 heures minimum).

### Les espaces doivent :

- être accueillants, aérés, propres, accessibles à tous, conviviaux ;
- être visibles et lisibles (signalétique) ;
- avoir leurs collections rangées et mises en valeur ;
- mettre à disposition des usagers, des accessoires pour le confort de tous (casques d'écoute, prises électriques, fauteuils, espace de travail...).

### Pour un accueil réussi, des outils peuvent être mis à disposition de l'équipe :

- le règlement intérieur : voté en conseil municipal ou communautaire, il mentionne les droits et les devoirs des usagers ; et doit être visible dans l'établissement. Il ne doit pas être trop contraignant ;
- le guide du lecteur : généralement transmis lors de l'inscription de l'utilisateur, il contient les informations pratiques (horaires, coordonnées), les modalités de prêt et les services proposés ;
- une signalétique visible et claire, à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment, et notamment dans la commune - afin de faciliter l'accès à la structure et à ses collections.

### Pour un accueil labellisé : le référentiel Marianne



Le référentiel Marianne définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics. Un exemple de mise en place du label Marianne est celui de la ville de Reims : <https://www.reims.fr/le-label-marianne-8520.html?L=1page.html.html>

Il vise ainsi à garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, électronique, courrier). Il promeut des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence.

Elle se fonde sur 12 engagements, déclinés en 4 axes :

- des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace ;
- un accueil aimable et attentionné ;
- des réponses claires dans les délais annoncés ;
- à votre écoute pour progresser.

Les services souhaitant démontrer qu'ils ont atteint un niveau d'excellence dans leur relation à l'utilisateur peuvent bénéficier de ce label. Il est attribué pour 3 ans par des organismes certificateurs indépendants.