

# Accueillir en bibliothèque

---

<b>1.Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>2.Où ? Le cadre de l'accueil en bibliothèque.....</b>	<b>2</b>
<i>Les lieux.....</i>	<i>3</i>
<i>Qualité des lieux.....</i>	<i>5</i>
<i>L'accueil à distance.....</i>	<i>6</i>
<b>3.Pour qui ? Ces fameux usagers.....</b>	<b>6</b>
<i>Connaître les usagers.....</i>	<i>6</i>
<i>Rendre la bibliothèque accessible :.....</i>	<i>7</i>
en favorisant l'autonomie des usagers.....	7
En faisant venir les publics.....	8
<i>Accueil général et besoins particuliers.....</i>	<i>8</i>
<b>4.Par qui ? Les rôles du bibliothécaire.....</b>	<b>9</b>
<i>Médiateur.....</i>	<i>9</i>
<i>Facilitateur.....</i>	<i>10</i>
<i>Garant du cadre de fonctionnement.....</i>	<i>11</i>
<b>5.Comment ? La politique d'accueil.....</b>	<b>11</b>
<i>Modalités d'organisation de l'établissement.....</i>	<i>11</i>
Usages individuels, usages collectifs de la bibliothèque.....	12
Signalétique.....	13
<i>Quand ça ne va pas : litiges et problèmes.....</i>	<i>14</i>
Trouver des solutions.....	15
Travailler en équipe.....	15
<i>Formaliser une politique partagée d'accueil.....</i>	<i>16</i>
Identifier les bibliothécaires.....	16
Des avantages d'ouvrir un établissement.....	16
Dans les grandes structures.....	16
<i>Evaluer.....</i>	<i>17</i>
<b>6.Conclusion.....</b>	<b>17</b>

## 1. Introduction



→ terminologie qui relève souvent du champ social

*“Lorsque l'on veut approfondir, on se heurte vite à des difficultés de définition. Il est difficile de porter un regard distancié sur ce qu'on pratique au quotidien, d'autant que l'accueil recouvre un aspect technique et un aspect relationnel”.* (Munsch, Lucie, *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales*, mémoire de DCB, 2013)

Qu'inclut-on dans l'accueil, et de quoi va t-on parler ?

- relations usagers/agents
- mise en espace et signalétique
- règlement et charte
- conflits, savoir-vivre, politesse

→ **Où et quand commence l'accueil ?**

Physique : banques d'accueil, espaces des bibliothèques et présence hors les murs.

Mais aussi téléphone et site internet. Réseaux sociaux.

→ **Qui accueillir ?**

Connaître ses usagers, identifier leurs besoins, leurs attentes. Les prendre en compte.

Joies et peines liées à l'accueil de publics :

- Comment les litiges peuvent souvent traduire une méconnaissance des usagers quant au service (règles, modalités de fonctionnement), voire un malentendu?
- Des publics qui s'excluent les uns les autres, qui se gênent.

→ **Construire et évaluer l'accueil**

Accueillir dans la fonction publique

Procédures d'accueil issues du règlement intérieur

Construire une réponse d'équipe

Démarches qualité, certifications, chartes, etc

## 2. Où ? Le cadre de l'accueil en bibliothèque

3 dimensions :

- Accueil implicite : non-dit, tout ce qui appartient à l'environnement physique (éclairage, mobilier, signalétique, configuration de l'espace)
- Accueil humain : maintenir une relation de qualité quelle que soit la demande et la personne
- Accueil technique : ce qui concerne la spécificité du service (procédures).

Ces 3 fonctions sont très imbriquées : la qualité de l'accueil en dépend.

## Les lieux

Faire l'exercice de qualifier l'accueil dans un service public en se mettant dans la peau de l'utilisateur : est-ce que la signalétique est claire ? Le mobilier est-il adapté ? intimidant ? Convivial ?

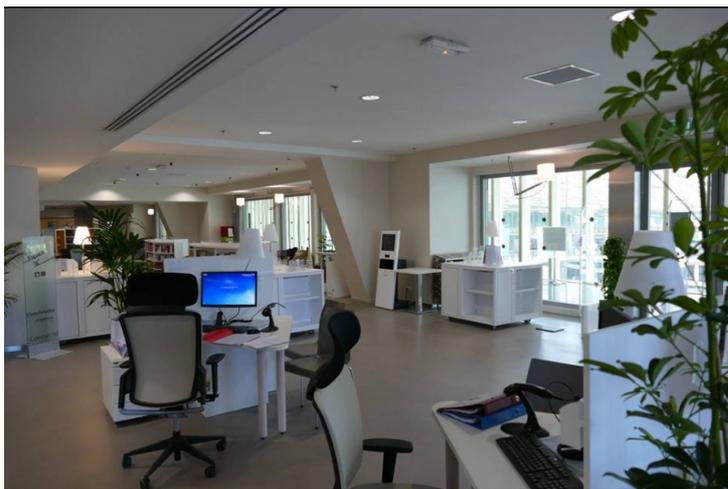
Ci-dessous, différents exemples de banques d'accueil plus ou moins récentes, qui montrent les évolutions des attentes en matière d'accueil :



Banque d'accueil de la Médiathèque Marguerite Duras, Paris



Bibliothèque municipale de Lyon ( Part Dieu)



Bureau d'inscription de la médiathèque de la Canopée, Paris



La station d'information et d'aide au lecteur à la bibliothèque de Delft au Pays-Bas.



Banque d'accueil de la bibliothèque de l'Essib, Lyon.

Effacement de la distance entre "accueillant" et "accueilli". Disparition des grandes banques au profit de dispositifs plus légers, voire de moins en moins identifiables.

## Qualité des lieux

Le caractère agréable des lieux (luminosité, confort, fluidité de la circulation) participe de l'accueil. Le modèle contemporain des bibliothèques publiques valorisent des espaces confortables, incitant l'utilisateur à rester, adaptables et propices à de multiples usages.



Médiathèque entre Dore et Allier



Bibliothèque du Havre

De plus en plus des réflexions inspirées du *merchandising* pour penser la mise à disposition des services et des collections et nourrir l'accueil avec des techniques inspirées du monde de l'entreprise. Exemple de la [médiathèque de Bayeux](#) en construction.

Pour être accueillant dans l'enceinte des établissements, il convient d'être attentif au bien-être et aux demandes des usagers :

- Propreté (si on ouvre le week-end, est-on en mesure de proposer un établissement régulièrement nettoyé ?)
- Chaleur et ventilation
- Local à poussettes, endroits pour changer les bébés.
- Prises pour les ordinateurs.

## L'accueil à distance

- Au téléphone. Engagement *Marianne* (voir plus bas) à répondre en 5 sonneries de manière courtoise, à ne pas balader une demande de poste en poste.
- En ligne : de plus en plus pris en compte par les bibliothécaires

Des bibliothécaires "community managers" : exemple de La Canopée à Paris où un agent est recruté sur ce profil de poste.

Répondre aux questions, compliments et remarques négatives sur des plateformes non institutionnelles :



- Hors les murs : sur des forums extérieurs, au cours de permanences dans d'autres services publics ou au cours d'événements.

## 3. Pour qui ? Ces fameux usagers...

### Connaître les usagers

Attention à l'utilisateur idéal ! Savoir accueillir autant l'habitué des bibliothèques que le nouvel arrivant, l'utilisateur peu familier de l'environnement, le pénible qui sait tout mieux que vous, le jeune enfant ou la personne âgée qui se déplace très mal.

Comment connaître ses publics ?

- **L'observation** est la première clé de compréhension.

→ Que font-ils ? S'adressent-ils à l'équipe ? Où vont-ils ? Reviennent-ils régulièrement ? Quand viennent-ils ? Que cherchent-ils ?

→ identifier les besoins : que demandent-ils ? De quelle manière ? La question est-elle précise/floue/compréhensible ? A-t-on les moyens d'y répondre ?

Nécessité de s'adapter, en fonction des observations faites et de l'adéquation ou non des propositions de la bibliothèque aux attentes des publics.

- plus détaillées, les **enquêtes de publics**. Cela peut être des questionnaires construits par des instituts extérieurs ou réfléchis en interne, passés en face à face, ou en ligne, etc.

Biais principal : ce sont souvent les fréquentants qui répondent. Difficile de toucher le public qui ne vient pas pour en identifier les raisons.

- plus "scientifiques", les **enquêtes sociologiques** menés par des professionnels. 2 exemples intéressants, pour identifier des usagers qu'on ne voit pas :

[Le livre, l'ordinateur et le fauteuil à la Bibliothèque de Toulouse](#) → séjournants à Toulouse

[Des pauvres à la bibliothèque](#) enquête de Serge Paugam et Camila Giorgetti à la BPI, Paris.

## Rendre la bibliothèque accessible :

### ***En favorisant l'autonomie des usagers***

Ce qu'on disait en 1995 : "L'instauration du libre accès dans les bibliothèques a placé les bibliothécaires dans une position inconfortable : être au cœur d'un dispositif conçu pour se passer d'eux" [Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995]

Citation très datée. Aujourd'hui, l'autonomie du public est acquise dans la plupart des établissements :

- automates pour les transactions de prêt et retour.
- Catalogue accessible sur place et en ligne
- ressources numériques accessibles à distance
- plein d'exemples de classifications en clair, pour se passer de la classification décimale Dewey jugée opaque pour les lecteurs.

Pour autant, il reste des freins à cette autonomie !

- Profession très jargonnante. *e Bibliothécais* n'est pas facile.<sup>1</sup>

*Un livre* : une monographie

*Un disque* : un document sonore

*Une partition* : une musique imprimée

*Les enfants* : le public jeunesse

*Quelqu'un qui ne vient jamais* : un non-fréquentant

*Quelqu'un qui voudrait bien pouvoir venir* : un public empêché

*Le catalogue* : l'Opac

*Un fauteuil* : une chauffeuse

*La cafétéria* : l'espace de convivialité

*Poser un code-barres* : exemplariser

- Fonctionnement structurel souvent apparent pour l'utilisateur ("je ne peux pas faire ça pour vous, aller voir le collègue au bureau au fond").

1. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>

- Des lieux pas forcément toujours très facile à appréhender. Un des moyens pour les bibliothécaires de le comprendre est de se mettre à la place de l'utilisateur. **Expérience utilisateur** : faire des parcours d'utilisateurs pour voir que le fonctionnement n'est pas clair, et souvent compliqué.

### **En faisant venir les publics**

- Extension des domaines des bibliothèques : développement de services comme la communication, l'action culturelle, la formation des usagers, la médiation numérique, l'offre de jeux.
- Les accueils de groupes. Passer par des partenaires pour toucher un large public et montrer l'intérêt de la bibliothèque pour les besoins des gens. ex : accompagnement social, école-collège-lycée.
- Différentes actions hors les murs possible, pour des publics peu habitués ou empêchés : lire au parc pour les enfants, aller en prison, dans les établissements sociaux, les maisons de retraite, etc)

→ Faire venir ou aller vers ceux qui ne viennent pas, parce que ça n'a longtemps pas été des lieux pensés pour eux, ou parce que l'offre n'étaient pas attractive.

### **Accueil général et besoins particuliers**

Bien accueillir c'est pouvoir accueillir chacun selon ses besoins.

Ce qui vaut ici, ne fonctionnera pas là : accueil adapté aux publics et aux territoires (populaire, familial, étudiants, etc)

- Comment bien accueillir des **enfants** ?



Bibliothèque de Columbus,  
Ohio, Etats-Unis

- **Ados** : créer des espaces séparés ? Exemple de l'espace *Intermezzo* à la médiathèque José Cabanis à Toulouse
- **Personnes âgées** : proposer des collections et des services adaptés (gros caractères, livres audio) ; visites à domicile (dispositif [Port'âge](#) à Paris)

- **Handicaps.** Rendre l'accueil possible et permettre l'accessibilité aux lieux ; accueil en LSF (bibs de Paris) ; offres et services adaptés  
[http://www.bibliotheque.toulouse.fr/en/guide\\_lecteur\\_accessible.html](http://www.bibliotheque.toulouse.fr/en/guide_lecteur_accessible.html)
- **Etrangers :** <http://www.queenslibrary.org/> ; services d'apprentissage de la langue. Accueil en langue étrangère ?

Tentative de rendre la bibliothèque accessible à ceux qui ne parlent ni ne lisent le français,

page facebook de la Bibliothèque Vaclav Havel, Paris 18<sup>e</sup>



## 4. Par qui ? Les rôles du bibliothécaire

Les bibliothécaires aiment dire qu'ils ne font pas le même métier selon les structures dans lesquelles ils travaillent. C'est certes un métier varié, mais avec des invariants : mettre en relation le public et les services proposés à la bibliothèque, dont la collection. Le terme d'accueil a donc plusieurs facettes pour l'agent, qui est tour à tour et tout à la fois :

→ *médiateur* de l'offre proposée

→ *facilitateur* des demandes de l'utilisateur

→ *porteur* des modalités de fonctionnement de l'établissement et contribuant ainsi à sa compréhension par l'utilisateur.

### Médiateur

Remplir une mission d'information et de médiation avec les collections et ressources proposées. Guider au-delà de ce que peut proposer la bibliothèque.

Comment écouter, questionner, reformuler ?

Attitude : Bienveillance. Réponse systématique. Objectiver.

Quelques conseils :

- Ne pas terminer les phrases, laisser l'espace.
- ne pas être condescendant
- Privilégier les questions alternatives, questions ouvertes (attention aux questions fermées type interrogatoire)
- Reformuler mais attention à ne pas introduire ses propres opinions

Comment déterminer l'information recherchée ?

- Profil de l'utilisateur (niveau général et niveau par rapport à sa question)
- Quel est le besoin d'information ? intérêt personnel, concours...
- A-t-il des obligations de résultats, un travail à rendre ?
- Quel type d'info ? données étoffées ou pas

→ méthode de recherche à adapter en fonction du type de réponse immédiate ou différée (exemple des *Guichets du Savoir* de la BM de Lyon, ou *Eurekoi* partagé par beaucoup de BM françaises et animé par la BPI)

#### **Une minute - une réponse**

[http://www.bibliopedia.fr/wiki/Accueil\\_des\\_publics](http://www.bibliopedia.fr/wiki/Accueil_des_publics)

→ Objectif : chercher à définir les conditions pour des réponses adaptées, pertinentes et rapides.

- 1 minute : une orientation basique
- 3 minutes : un renseignement élaboré (avec comparaison de sources)
- 5 minutes : une réponse précise (jusqu'au contenu du document, qu'il soit en rayon ou en ligne)

Conditions pour donner une réponse efficace : (aspects bibliographiques, culturels, pratiques, et techniques), notamment :

- connaissance de l'organisation des documents/culture générale
- connaissance des ressources (répertoire d'établissements, moteurs de recherche et annuaires, catalogue local, recherche directe en rayon)
- faire en sorte que l'utilisateur aie connaissance de cette fonction d'information du bibliothécaire
- clarté du module de recherche du catalogue
- indexation puissante : Thématique, mot matière des romans, résumé, table des matières
- faible taux de documents perdus ou ayant un statut problématique

## **Facilitateur**

Comment favoriser le lien avec les usagers, voire leur participation ?

→ concernant les acquisitions et fonctionnement : cahier de suggestions ; boîte à idée ; chat avec un bibliothécaire ; participation des usagers à des comités de sélection

→ co-construction des animations (des usagers animateurs (*Tutotek* de la bibliothèque Louise Michel), des usagers qui choisissent les titres des projections comme à la Bibliothèque de Toulouse) ; projet de construction d'une bibliothèque avec les habitants (Mediathèque entre Dore et Allier - Lezoux et la 27<sup>e</sup> région)

Ateliers citoyens → les 4 C aux Champs Libres à Rennes

à lire : Bibliothèque Louise Michel, "une bibliothèque familiale et familière".

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0060-009>

## Garant du cadre de fonctionnement

Fiche de poste CNFPT *Chargé d'accueil en bibliothèque* dont une partie est commune avec celle de chargé d'accueil dans un service public.

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES	
TRONC COMMUN AVEC CHARGÉE / CHARGÉ D' ACCUEIL	code 06/A/02
<b>SAVOIR-FAIRE</b>	
<b>Accueil physique et téléphonique du public</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir le public avec amabilité</li><li>• Prendre des messages</li><li>• S'exprimer clairement et reformuler les demandes</li><li>• Favoriser l'expression de la demande</li><li>• Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques</li><li>• Appliquer les règles de communication et de protocole</li><li>• Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous</li><li>• Mettre en relation des correspondants</li><li>• Gérer les situations de stress et réguler les tensions</li><li>• Réagir avec pertinence aux situations d'urgence</li><li>• Conserver neutralité et objectivité face aux situations</li><li>• S'adapter aux publics de cultures différentes</li><li>• Adapter son intervention aux différents publics</li><li>• Gérer un système de mesure de la fréquentation</li><li>• Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès</li><li>• Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité</li></ul>	
<b>Renseignement et orientation du public</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence</li><li>• Présenter des documents d'information et de communication</li><li>• Gérer un planning de réservation</li><li>• Orienter vers les personnes et services compétents</li><li>• Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité</li><li>• Aider à rédiger des documents administratifs</li></ul>	
<b>Gestion et affichage d'informations</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services</li><li>• Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations</li></ul>	

Focus sur les obligations portant sur les rapports de l'agent avec l'utilisateur :

- Devoir de discrétion : s'applique aux données personnelles des usagers
- Obligation d'information : éléments budgétaires, procédures applicables aux usagers, données d'activité courantes, nécessité de réponse aux usagers
- Devoir de neutralité : tous les usagers doivent être servis également, sans considération d'opinion, de race ou de religion, d'origine ethnique ou d'orientation sexuelle.
- Obligation de réserve : en dehors du service, porte sur la parole publique (expression des opinions « de façon prudente et mesurée »)

## 5. Comment ? La politique d'accueil

### Modalités d'organisation de l'établissement

Plusieurs supports : règlement, guide du lecteur, manuel des procédures/vademecum, guide du nouvel arrivant.

Le **règlement intérieur** rassemble l'ensemble des règles du service (déclinaison au public sous forme de « guide ») :

- modalités d'inscription, tarifs, pénalités
- nombre de documents empruntables, durée, renouvellement, réservation des documents

- document référence pour les droits et devoirs de usagers : vivre ensemble, ce qui est interdit/autorisé.
- Sert de contrat entre service public, agents et usagers.

Il définit les règles d'accès et d'usage de la bibliothèque et prévoit des sanctions éventuelles (pénalités de retard, exclusion temporaire, recours à des agents de sécurité ou à la police). Validé par la tutelle, ce document de taille variable dispose d'une légitimité institutionnelle forte et constitue le « fondement juridique de la répression des abus ». Recours en cas de litige, le règlement ne constitue généralement pas en tant que tel un outil de communication.

La mise à jour d'un règlement doit être validé par la tutelle. Temporalité administrative déconnectée de l'apparition de nouvelles modes et nouveaux comportements : Par exemple, le temps qu'il a fallu aux bibliothèques françaises pour y intégrer la question des téléphones mobiles.

A décliner sous forme de :

- **vademecum** du service public pour les équipes → *Accueil pour les nuls* à Toulouse, une "bible" d'une centaine de pages, recensant les procédures partagées par l'ensemble du réseau et les trucs et astuces pour les appliquer. Importance de le tenir à jour et de le faire connaître et pratiquer par les agents.
- et de **livret d'accueil** ( guide du lecteur) pour le nouvel inscrit en bibliothèque. Premier support de communication et d'information pour l'utilisateur, au moment de son inscription. Il doit donner des éléments de règlement, mais aussi inviter à utiliser les différents services et les faire connaître.  
Quelques exemples : [BU de Toulouse 1](#) ; [Champs Libres](#) à Rennes ; [BU Lille 2](#) ; [Guide pour les enfants](#), à la BMVR de Toulouse
- Un **guide du nouvel arrivant** pour accueillir les nouveaux collègues est un support important au sein d'une collectivité. Il manifeste aux agents qu'un bon accueil est essentiel, y compris entre collègues. Voir le guide "[Bienvenue](#)" du réseau de Plaine Commune, pour le collègue qui arrive, et le guide "Accueillir" pour l'encadrant qui reçoit un nouvel agent au sein de son équipe.

### ***Usages individuels, usages collectifs de la bibliothèque***

Les règles de fonctionnement font aussi l'objet d'une médiation particulière : comment les faire connaître et les faire appliquer ?

Adapter les supports de communication en fonction des publics :

- aux enfants (c'est une des fonctions du guide *BibliBlabla* à la BM de Toulouse).
- Traduire (LSF sur les sites, [langues étrangères](#)).

Le modèle de bibliothèques vivantes (3<sup>e</sup> lieu) a contribué à faire bouger les frontières de tolérance en matière de bruits, de nourriture, etc. Les règles varient selon les établissements, en fonction des collections, des publics visés, etc : on ne fait pas la même chose dans une bibliothèque de quartier et dans une bibliothèque patrimoniale.



## Signalétique

Comment parler des interdits, des usages autorisés ?

Donner de la visibilité aux règles, c'est venir en appui du travail des agents.

Cela peut être un moyen de montrer autrement les espaces, en pointant la liberté offerte aux usagers à la médiathèque : montrer ce qui n'est pas toléré (courir, crier, annoter ou découper des documents), mais aussi ce qu'il est possible de faire dans cet espace (écouter de la musique, se rencontrer, naviguer sur Internet...). Certains établissements font le choix de valoriser ce qui est permis plutôt que les "ne pas ...": le Musée des Beaux-Arts de Lyon indique par exemple sur un panneau qu'il est possible de « s'indigner », mais non de « manger ».

Quelques exemples de signalétique :



Flickr Charlotte Henard, UT1 Capitole



Flickr Charlotte Henard, BNUS



Flickr Charlotte Henard, Grand M

## Quand ça ne va pas : litiges et problèmes

Les litiges peuvent traduire une méconnaissance des usagers quant au service (règles, modalités de fonctionnement), voire un malentendu. Même si la signalétique affiche clairement les interdits et que le règlement est connu des usagers, il arrive que ceux-ci outrepassent les règles imposées. Analyser pourquoi :

- L'utilisateur ne connaît pas la règle : la transgression peut être totalement involontaire, notamment si l'utilisateur n'a pas l'habitude de fréquenter les bibliothèques ou si la règle n'est pas claire.
- L'utilisateur ne reconnaît pas la règle : si la règle est considérée comme illégitime, elle sera moins respectée.
- L'utilisateur a oublié la règle

- L'utilisateur s'oppose aux règles : le fait même de poser des interdictions suscite chez certaines personnes la volonté de les transgresser.

En fonction des situations, la transgression se fera de manière plus ou moins voyante (en se cachant, ou non) et aura une incidence plus ou moins importante sur le bon fonctionnement de la bibliothèque. Si l'incidence est nulle, peut-être peut-on considérer que l'interdiction n'a plus lieu d'être.

Ce qui peut être fait un vendredi à 11h ("mais ça gêne pas, y a personne") et devient insupportable un samedi à 14h : concilier standardisation et personnalisation.

### ***Trouver des solutions***

Distinguer faits / sentiments / opinions. Objectiver :

- Fait : facteur objectif, vérifiable, une information.
- Sentiments : vécu personnel dont on ne peut pas faire abstraction. Comment réagir ? Se montrer compréhensif et écouter sans manifester de jugement.

*Exemple* : que répondre à un usager choqué de devoir payer des pénalités de retard ?

- Opinions : idée personnelle sur un sujet ou jugement porté sur la réalité, en accord avec son cadre de référence. Comment réagir ? Écouter mais pas obligé d'y souscrire.

*Exemple* : que répondre à un usager qui trouve que les jeunes jouent trop aux jeux vidéo ?

Attitude d'accueil : bienveillance et réponse systématique. Éviter les jugements.

### ***Travailler en équipe***

Au sein d'un même établissement, la manière d'intervenir peut varier d'un collègue à l'autre. Le seuil de tolérance de chacun n'est pas le même : si le règlement officiel proscrit certains usages, les situations sont parfois gérées au cas par cas. Cette souplesse témoigne de l'empathie dont font preuve les professionnels, mais trouve aussi ses limites dans la différence de traitement, plus ou moins consciente, qu'elle peut générer.

→ Construire une réponse d'équipe : Parler de ces problèmes en équipe pour construire une réponse collective au problème.

- Permet de ne pas faire face seul à un litige, soutien de mes collègues et de ma hiérarchie.
- ce litige apporte au collectif : on voit ce qu'on a fait, le bon ou le moins bon et on essaie d'en tirer des enseignements pour une éventuelle prochaine fois.
- l'utilisateur qui revient : position de l'établissement, pas de l'agent seul.

→ Formaliser la procédure en cas de litige / incident : quels positionnements en cas de conflits ? L'exemple de la réponse apportée sur le moment et a posteriori dans le réseau des bibliothèques de Plaine Commune (avec discussion en équipe dans les quelques jours qui suivent).

## Formaliser une politique partagée d'accueil

### **Identifier les bibliothécaires**

Éléments distinctifs de l'accueil : Badges nominatifs ou pas, T-shirts ou polaires avec logo (BU Angers). Certaines bibliothèques se dotent d'une identité visuelle comme une marque (ex : *Idea Stores* à Londres, *Anythink* aux Etats-Unis).

→ permet aux usagers de reconnaître les agents, et d'identifier visuellement qu'ils sont porteurs de la politique commune de l'établissement.

### **Des avantages d'ouvrir un établissement**

Exemple d'une politique d'accueil définie en amont, pendant la préfiguration d'une bibliothèque municipale. :

Enquête anonyme conduite auprès des agents de la future bibliothèque Václav-Havel, ouverte en octobre 2013 à Paris. Le but était que chacun réponde librement, pour évaluer ce sur quoi l'équipe tombait d'accord, ce sur quoi il y avait besoin de formation, et ce sur quoi il fallait travailler ensemble pour être d'accord. Sur 60 questions, 10 appelaient un débat collectif. Ces débats ont permis d'élaborer la politique d'accueil, et un vademecum de service public.

Exemples de questions du sondage :

- Autorisez-vous l'usage du téléphone portable dans les espaces ?
- Comment réagissez-vous à un discours de l'usager sur la fainéantise des fonctionnaires ?
- Comment réagissez-vous quand on vous prend à parti sur un des choix de la politique d'établissement avec lequel vous n'êtes pas d'accord ?
- Dans quels cas acceptez-vous de faire un prêt à un usager qui n'a pas les droits pour ?
- La salle d'animation peut accueillir 40 personnes : il y en a 50 qui se sont installées : que faites-vous ?
- La tension monte entre 2 groupes d'ados dans la salle jeu vidéo : que faites-vous ?
- Que faire si qq1 veut s'inscrire et n'a pas de papiers ?
- Que faites-vous face à un collègue qui n'est pas dans son état normal en service public ?
- Que faites-vous face à un usager qui a l'air d'attendre un peu plus de vous que vos missions de bibliothécaire ?
- Que faites-vous face à un usager qui connaît bien les règles et sait en jouer et en bénéficier à son seul profit, sans tenir compte que d'autres usagers sont par conséquent privés ?
- Que faites-vous face à un usager qui vous dit "votre collègue l'a fait la semaine dernière" ?
- Que faites-vous face à un/des usagers qui vous ont pris en grippe ?
- Que faites-vous face à une bande d'ados qui parlent fort et s'affalent sur les fauteuils comme à la maison ?
- Que faites-vous si un conflit éclate entre vous et un groupe et que vous êtes en infériorité numérique ?
- Que faites-vous si un groupe d'handicapés mentaux fait beaucoup de bruit dans les espaces ?
- Que faites-vous si un parent se sert de vous en disant "si tu n'es pas gentil, le/la bibliothécaire va te gronder" ?
- Que faites-vous si vous entendez un de vos collègues dire une bêtise ou une information fautive à un usager ?
- Que pensez-vous du port du badge Bibliothèque ? Le porteriez-vous ?
- Tutoyeriez-vous certains usagers ? Si oui, pour quelles raisons ?

## **Réseau et grandes structures**

En réseau : affirmer une politique d'accueil commune à l'ensemble des établissements : la démarche de la bibliothèque de Toulouse, récompensée par le prix Livre Hebdo en 2014.

Qui prend en charge l'accueil au sein d'un réseau ? Plusieurs organisations possible :

- BMVR Toulouse : un service Accueil assure la transmission des procédures à l'ensemble des agents de la BM qui assurent l'accueil général.
- A la BM de Lyon, l'accueil est fait par une équipe dédiée. Les autres personnels assurent un accueil thématique, dans les départements documentaires.

Risque : considérer l'accueil comme relevant de ce seul service. Bénéfice : un accueil professionnalisé.

## **Évaluer**

Référentiel **Marianne** (succède à la charte Marianne généralisée en 2005) :

- comporte 12 engagements, destinés à améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. Ces engagements s'organisent autour de 5 grands principes : des horaires adaptés ; un accueil courtois ; des informations claires ; des délais garantis ; une écoute permanente (ex : temps d'attente si appel téléphonique).

→ La mise en œuvre du référentiel Marianne concerne les services de l'État et leurs établissements publics. Les administrations ayant mis en œuvre le référentiel sont auditées par un organisme tiers qui évalue le respect de ces engagements, afin d'obtenir le label Marianne pour 3 ans.

Exemple en bibliothèques universitaires : la [BU Paris 8](#).

Référentiel **Qualiville** concerne les collectivités territoriales ( aménagé par la Ville de Paris pour l'ensemble de ses services accueillant du public en [Qualiparis](#)).

Engagement de qualité porté par l'ensemble de l'équipe, fondé sur des indicateurs objectifs. Repose sur un management serré de l'accueil, porté par l'ensemble du personnel et évalué par un audit extérieur.

Démarche évolutive, qui permet d'évaluer la signalétique, l'écoute des usagers, l'accueil téléphonique, etc.

En Haute-Garonne, exemple de Colomiers. <http://www.ville-colomiers.fr/index.php/Qualiville?idpage=46&idmetacontenu=>

## **6. Conclusion**

Bon sens et empathie : accueil qu'on mène chacun au quotidien, et qu'on doit s'astreindre à ne pas perdre de vue quand on est de mauvaise humeur ou que la tête de M. X ne nous revient pas.

Mais c'est aussi une politique d'établissement, qui doit être construite par la direction et en équipe, portée par tous, écrite et mise à disposition, évaluée et amendée si besoin.

Démarche qui ne s'arrête jamais, et évolue en fonction des équipes et des besoins des usagers : ne jamais tenir la qualité de l'accueil pour acquise.

**Quelques pistes de lecture :**

<http://www.enssib.fr/content/bonjour-tous-je-souhaite-avoir-de-la-documentation-actualisee-sur-laccueil-en-bibliotheque>

Et plus récemment :

*Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, [Courty Héloïse \(dir.\)](#), Presses de l'enssib, 2017