

Les qualités d'accueil d'une bibliothèque

Ce qui relève du service et de son fonctionnement

Horaires d'ouverture (validés par les élus)

- ✚ Adapter les horaires d'ouverture à la vie et aux pratiques locales.
- ✚ Adapter les horaires d'ouverture aux plages de disponibilité des usagers potentiels.
- ✚ Proposer des plages d'ouverture minimales de 2h.
- ✚ Proposer des horaires mémorisables.
- ✚ Ne pas changer trop vite ou trop souvent les horaires : il faut se laisser du temps pour vérifier si ça fonctionne ou non.

Modalités d'inscription (validées par les élus)

- ✚ Soigner particulièrement les modalités d'accès pour les mineurs, les personnes sous tutelle.
- ✚ Se limiter aux informations dont la bibliothèque a besoin mais s'y tenir
- ✚ Privilégier l'abonnement individuel aux abonnements famille
- ✚ Privilégier la gratuité pour les mineurs
- ✚ Fixer un tarif d'adhésion raisonnable par rapport au service rendu
- ✚ Garantir l'accès libre et gratuit à la bibliothèque pour tout individu

Modalités d'emprunt (validées par les élus)

- ✚ Fixer un nombre de documents empruntables
- ✚ Les réservations sont-elles possibles ? Combien ? Combien de temps sont-elles mises à dispositions ?
- ✚ Comment sont gérés les retards ? Quelles sont les sanctions prévues en cas de retard répétitif ou excessif ? Avoir des règles claires, applicables, suffisamment souples.
- ✚ Comment sont gérées les pertes ou détériorations de documents ? Règles de remboursement ou de remplacement ?

Ce qui relève du bâtiment

Signalétique externe

- ✚ Une personne extérieure à la commune peut-elle trouver facilement la bibliothèque ? Existence des panneaux d'indication et de l'affichage sur les murs du bâtiment.
- ✚ Accessibilité parking
- ✚ Signalétique sur le bâtiment
- ✚ Affichage des horaires d'ouverture, actualisation des affichages extérieurs

Bâtiment

- + Luminosité, atmosphère (lumière naturelle ou pas, visibilité, hauteur, type d'éclairage...)
- + Matériaux et couleurs : sur des équipements neufs, on peut faire des choix esthétiques réels en lien avec l'architecte. Sur de l'ancien, on corrige, on exploite au mieux...

Aménagement

- + Hauteur et disposition des rayonnages (effet "mur", rigidité, aération...)
- + Taux de remplissage des rayonnages
- + Proximité de la banque d'accueil mais sans excès
- + Percevoir dès l'entrée la diversité de l'offre
- + Percevoir dès l'entrée les différents espaces et leurs fonctions - Prévoir les différents usages : s'asseoir seul ou à plusieurs, lire sur place, butiner...
- + Changer l'aménagement pour réactiver la curiosité et rompre les habitudes
- + Classer, ranger!

Signalétique interne

- + Claire,
- + Actualisée,
- + Compréhensible,
- + Visuelle autant que possible (pictogrammes, images, photo)

Ce qui relève de l'équipe

L'accueil s'organise et met en jeu certaines compétences, que l'on soit bénévole ou professionnel.

Ce qui relève du comportement individuel

+ Disponibilité et convivialité

- o des qualités d'empathie
- o être attentif à l'utilisateur → des qualités d'écoute
- o savoir se concentrer sur la demande de l'utilisateur → la reformuler sans stigmatiser la confusion possible de son expression.
- o accepter de suivre les mouvements de l'utilisateur

Le langage du corps et le langage parlé sont importants

+ Discrétion

L'obligation de réserve s'applique non seulement à notre autorité de tutelle, mais également aux usagers.

+ **Savoir orienter et réorienter** : aucune question ne peut rester sans réponse

- connaître les ressources documentaires de la bibliothèque
- connaître les ressources documentaires du territoire
- maîtriser les outils de recherche que l'on a à sa disposition
- connaître l'environnement culturel et social du territoire
- être à l'affût de l'actualité culturelle du territoire

+ **Etre un médiateur**

- Connaître les publics
- Aller à la rencontre des publics potentiels de la bibliothèque
- Savoir analyser une demande de façon à y apporter une réponse adaptée
- Adapter sa politique d'acquisition aux publics de la bibliothèque

+ **Savoir s'adapter au public**

- Adapter son discours à la personne à qui on s'adresse
- Savoir faire preuve de « souplesse » (par rapport aux modalités d'inscription et de prêt, par rapport aux comportements...) face à des publics dits « fragiles »
- Laisser de côté ses préjugés
- Proposer une collection diversifiée, pour tous (Facile à Lire, etc.)

+ **Favoriser la participation de l'utilisateur dans la vie de la bibliothèque**

- Cahier de suggestions
- Projets participatifs : grainothèque...

Ce qui relève de l'organisation au sein de l'équipe

+ **Etre et rester cohérent**

- respecter les consignes et les procédures mises en place
- communiquer à l'intérieur de l'équipe (cahier de liaison, réunion d'équipe, mise en place de « référents »)
- avoir un discours commun face aux usagers, des règles et des pratiques communes

+ **Pouvoir s'appuyer sur des documents connus de tous**

- le règlement de la bibliothèque
- les conventions signées avec les partenaires
- « Mode d'emploi » pour accueillir à la bibliothèque

+ **Clarifier les tâches et les missions de chacun**

En fonction des compétences et des souhaits de chaque membre de l'équipe

+ **Connaître le projet culturel (et politique) de l'autorité de tutelle pour pouvoir le mettre en œuvre.**