



PUBLICS ET PARTENARIATS

Accueillir du public

Définition

Accueillir le public dans des conditions optimales nécessite des qualités relationnelles et professionnelles de la part des équipes, un espace privilégié et des outils permettant à l'utilisateur de s'approprier la bibliothèque, ses collections et ses services. La bibliothèque est un lieu ouvert à tous, installée au cœur d'un territoire dans un contexte évolutif. L'entrée y est libre et gratuite.

La qualité de l'accueil suppose que les conditions de fonctionnement et l'ensemble des services proposés par la bibliothèque soient connus des équipes. L'attention portée à l'accueil conditionne le dynamisme et la fréquentation de la bibliothèque. Il s'agit de placer cette mission au cœur des préoccupations des équipes en mettant en pratique des repères.

Objectif

Un accueil de qualité doit :

- Permettre au public :
 - de se sentir bien au sein de la bibliothèque afin de créer des relations à long terme,
 - de se repérer dans les collections proposées et l'amener à une certaine autonomie,
 - d'avoir une proposition d'accompagnement dans ses différentes démarches.
- Aider le public à :
 - connaître et comprendre les services,
 - assimiler les règles et le fonctionnement de la bibliothèque.
- Transmettre une image positive de la bibliothèque et du personnel (salarié comme bénévole).
- Fidéliser les usagers et attirer un nouveau public.
- Développer des actions « hors les murs ».
- Favoriser l'accès aux nouvelles ressources d'information, de communication et d'autoformation.

Démarche

Des qualités relationnelles et professionnelles :

- Faire preuve de disponibilité, discrétion, amabilité.

- Avoir une bonne connaissance des collections et des services proposés (animations, accès à Internet, etc.), conseils personnalisés.
- Garantir une égalité de traitement pour tous les usagers, qu'ils soient habitués ou non, venus pour emprunter des documents ou simplement consulter sur place.
- Assurer un libre accès aux informations sans jugement.
- Savoir gérer des situations conflictuelles tout 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 leurs besoins.

La même attention doit être portée à l'accueil téléphonique

Un espace privilégié :

- Accueillant, aéré, propre, spacieux et accessible pour tous.
- Mise à disposition d'accessoires pour un meilleur confort des usagers (casques d'écoute, prises électriques).
- Des horaires d'ouverture les plus larges possibles, réfléchis pour être adaptés au public.
- Un mode de fonctionnement visible : banque de prêt accessible, signalisation lisible.
- Des conseils personnalisés et une assistance à la recherche documentaire.
- Des collections variées, renouvelées, bien présentées et valorisées.

Des outils pour favoriser l'accueil :

- Le règlement intérieur : voté par le conseil municipal ou communautaire, il mentionne les droits et les devoirs des usagers. Ce règlement doit être visible et consultable dans l'établissement.
- Le guide du lecteur : donné et commenté lors de l'inscription. L'utilisateur y trouve les informations pratiques (horaires d'ouverture, adresse, téléphone), les modalités de prêt (nombre de documents et durée d'emprunt) et les services proposés (internet, photocopies, animations régulières, etc.)
- Une signalétique visible à l'extérieur et à l'intérieur de la bibliothèque (panneaux d'affichage, plan).