

## Formation « Accueillir et informer le public »

Documentation de base



## **1) L'organisation et l'accueil du public**

### **a) Qu'est-ce que l'accueil ?**

Accueillir en bibliothèque consiste à se mettre à la place de son usager. Les maîtres mots sont **l'écoute** et **la compréhension**. Le bibliothécaire a un rôle de conseiller pour la lecture, mais pour qu'un lecteur entende et apprécie ses conseils de lecture, il faut que le bibliothécaire soit capable d'établir un vrai contact humain avec son usager. On lit et on apprécie plus facilement un livre conseillé par un ami que par un professeur. Il faut donc être capable d'établir une connivence avec le lecteur, cela va jusqu'à l'intégration d'un représentant des lecteurs dans le CA d'une bibliothèque.

### **Toute stratégie d'accueil doit répondre à 3 grands principes d'efficacité :**

\* L'immédiateté : une demande quelle qu'elle soit doit être comprise rapidement, même si pour cela il faut faire reformuler la demande à l'usager.

Celui-ci doit être pris en charge rapidement, voire tout de suite (c'est pour ça qu'il vaut mieux être deux aux banques de prêt et de retour. L'idéal est d'avoir une personne qui se charge du prêt-retour des documents, et une personne chargée de la recherche documentaire et du renseignement).

\* La lisibilité : quelque soit le message à transmettre, s'exprimer de manière claire et sans ambiguïté (espace, fonctions, personnel au service des lecteurs).

\* L'identité : la bibliothèque doit être repérable comme un ensemble cohérent : il faut mettre en place une charte graphique et s'y tenir – pour tous les documents de communication, utiliser la même typographie ; la signalétique et si possible le mobilier seront les mêmes (même gamme de mobilier, sauf exceptions en secteur jeunesse) dans les secteurs. Mais le plus important, et ce qui touche le plus les usagers selon des enquêtes menées à ce sujet, c'est la qualité du service effectué par le personnel et l'esprit d'équipe qui se dégage du personnel.

### **b) Le rôle essentiel de la banque de prêt : prêt – accueil – renseignement**

La zone de prêt et d'accueil est en général unique dans une petite bibliothèque : c'est là que ce fait l'emprunt et le retour des documents, ainsi que l'accueil et l'inscription. C'est enfin là que les usagers viennent demander des renseignements. Située de préférence près de l'entrée de la bibliothèque,

elle permettra aux bibliothécaires de contrôler les entrées et les sorties, de conseiller les lecteurs (puisqu'elle disposera d'un ou plusieurs postes informatiques), de surveiller la salle.

D'autres zones de prêt plus modestes pourront selon les cas être installées dans d'autres secteurs de la bibliothèque (secteur jeunesse, discothèque, périodiques...).

L'accueil se fait donc à la banque de prêt, en général, c'est du moins là que viennent se renseigner les gens.

## **2) Les droits et les devoirs du public**

### **a) Le règlement intérieur**

L'accueil n'implique pas toujours l'inscription du visiteur à la bibliothèque. En revanche, l'entrée dans les locaux – publics – de la bibliothèque implique le respect du **règlement intérieur** de la bibliothèque. Ce règlement est proposé par le responsable de la bibliothèque à son conseil municipal – pour une BM – ou à son conseil d'administration dans le cas de la bibliothèque territoriale ou d'une bibliothèque associative. Dans tous les cas il sera signé par le Maire ou par le Président du CA avant d'être visible au public.

Il doit être affiché à la vue de tous. Bien qu'il soit en fait un document qui énonce les devoirs de l'utilisateur, il doit être présenté de façon positive. Par exemple, mieux vaut écrire « certains ouvrages doivent être consultés sur place », plutôt que « il est interdit d'emprunter les usuels »..

### **b) Le guide du lecteur**

A l'accueil on expliquera donc à l'utilisateur les différents services offerts par la bibliothèque, on l'aidera à se repérer dans la bibliothèque, on lui expliquera comment être autonome dans la bibliothèque, donc à utiliser le fichier manuel (s'il existe encore) ou l'OPAC pour faire des recherches par lui-même.

Il existe différentes présentations pour le guide du lecteur : feuille pliée, dépliant, marque-page. Dans tous les cas, il sera attractif (jolies couleurs, photos, dessin, informations simples et courtes). On y retrouve les informations principales sur la bibliothèque : horaires d'ouverture, tarifs des inscriptions, coordonnées de la bibliothèque, nombre d'emprunts, durée de prêt, services offerts par la bibliothèque, et le cas échéant, les missions de la bibliothèque et un historique.

! Même si ce guide du lecteur est bien fait et pratique, il ne remplace les explications orales et le contact humain.

### **c) La signalisation intérieure- signalétique**

Il faut bien penser à la signalétique : installer des panneaux bien visibles qui indiqueront les thèmes dans les secteurs. On peut le faire au niveau des rayonnages, des panneaux qui indiqueront les classes de la Dewey (penser sinon à mettre à l'entrée un rappel de la classification Dewey). Les couleurs (particulièrement en secteur jeunesse) et la lumière aident à rendre lisible la signalétique.

### **d) Conduite à tenir en cas d'abus de l'utilisateur**

Certains usagers inscrits ou non peuvent se montrer désagréables à des degrés divers :

- En cas de manque de politesse – considéré comme un manque de respect par le bibliothécaire : garder son calme et savoir répondre gentiment mais fermement aux lecteurs de mauvaise foi (beaucoup sur les amendes). Il convient de bien maîtriser le système informatique, pour avoir raison.
- En cas d'ébriété de l'utilisateur pouvant mener à des comportements abusifs voire violents : lui demander de garder de garder son calme, et s'il devient violent, lui demander de quitter l'établissement.
- En cas de refus d'obtempérer : demander au responsable de la bibliothèque d'intervenir (généralement la position d'autorité suffit à apaiser les choses). En dernier recours le responsable décidera ou non de faire intervenir la police.
- Autre possibilité, si la bibliothèque a les moyens de le budgéter : employer un vigilant, au moins pour les grosses journées du mercredi et du samedi.
- En cas de vol pris sur le fait : après lui avoir demandé le remboursement du document, s'il y a eu altération (ce qui est généralement le cas : on arrache la page contenant l'antivol), demander à la personne de quitter l'établissement (on est généralement autorisé à lui en interdire l'accès pendant un certain temps). En dernier recours, et en cas de récidive, le responsable peut déposer une main courante sur la personne.

### 3) **Au service du public, même au dehors des horaires d'ouverture**

Même fermée la bibliothèque reste un lieu public. **On peut la prêter pour des réunions d'associations, l'utiliser pour des animations (conférences, projections...)**. Il faut seulement faire attention à ce que le public n'ait pas accès aux collections en dehors des horaires d'ouverture normaux, et faire attention à ce que, dans le cas d'accueil d'association, la bibliothèque ne se transforme pas en local d'associations (on privilégie dans ce cas les associations à caractère littéraire (association d'écrivains, de conteurs...)).

D'autre part, on peut proposer au public un service de restitution des livres simple : **la boîte à livres**. On la placera à l'extérieur, à l'abri de la pluie (ou munie d'un système évitant que la pluie ne rentre dans la fente). Cette boîte permettra aux usagers de rendre leurs documents en dehors des horaires d'ouverture de la bibliothèque.

#### **Information et publicité**

Il est toujours utile de faire de la publicité pour la bibliothèque, pour plusieurs raisons :

- Pour fidéliser les lecteurs déjà inscrits
- Pour amener de nouveaux lecteurs à la bibliothèque de diverses manières : en suscitant leurs besoins (professionnels : accepter d'accueillir un carrefour des métiers par exemple ; ou de loisirs : c'est cette optique qu'on a choisi avec « La Fête des bibliothèques »).
- Pour rappeler aux décideurs et aux partenaires l'intérêt de la bibliothèque dans leur politique culturelle.

#### **a) Informer de manière régulière**

- Combiner une information régulière et une information plus forte à l'occasion d'une animation importante par exemple → si possible désigner une personne responsable de ce travail.

#### ***Les moyens :***

- Le guide du lecteur mais aussi tout simplement la carte de lecteur, sur laquelle figurent en général le logo de la bibliothèque et ses coordonnées.

- Des affiches disposées près de la banque de prêt, à la caisse qui rappellent les horaires d'ouverture, les tarifs, ou les animations prévues.
- Dans le journal de la commune ou dans les Nouvelles Calédoniennes rappeler régulièrement les horaires d'ouverture et les coordonnées de la bibliothèque.

### **b) Faire des opérations publicitaires**

Il ne faut hésiter à sortir de la bibliothèque :

- Mener des campagnes de tracts : chez les commerçants, à l'école, à l'université, par voie postale (par Post-Impact).
- Penser à distribuer des bibliographies lors d'opérations particulières (festivals divers auxquels la bibliothèque est invitée : « Jedis du Centre ville, Festival de la BD, SILO).
- Tenir un stand d'information lors des manifestations du même genre.
- Si possible mener des cycles d'information ou participer à des émissions littéraires sur une radio.
- Organiser des visites régulières, voire quotidiennes des classes, avec distribution de guides du lecteur.
- Enfin, il faut faire beaucoup de publicité autour des animations réalisées à la bibliothèque, en s'y prenant suffisamment à l'avance (4 à 3 semaines selon l'ampleur de la manifestation).

### **c) Actions de promotion - médiatisation**

Les diverses actions de promotion peuvent ainsi se résumer :

- La communication de masse : les informations sont diffusées par plaquettes, affiches, par des encarts dans les médias (presse écrite, radios, TNC), par Internet (site de la bibliothèque, liste de diffusion : Redocal - [redocal@univ-nc.nc](mailto:redocal@univ-nc.nc), bibliothécaires du Nord - [bibliothecairesdelaprovincenord@domeus.fr](mailto:bibliothecairesdelaprovincenord@domeus.fr)).
- Les relations publiques avec les autres bibliothèques, les écoles, le milieu universitaire, des associations... Il est important que les collections de la bibliothèque jouissent d'une bonne visibilité auprès de l'environnement scolaire et universitaire.