

3. Accueil

Introduction	2
1. L'information de l'utilisateur	3
A. A l'extérieur de la bibliothèque	3
B. À l'intérieur de la bibliothèque	4
a. Informer et orienter le lecteur	4
b. Au bureau d'accueil, un personnel efficace et compétent.....	4
c. Un règlement intérieur pour fixer les devoirs de chacun.....	5
d. Les outils de communication.....	5
e. Conseils pour élaborer un document de communication.....	6
2. La formation au fonctionnement de la bibliothèque	8
A. Modalités d'accès.....	8
b. Modalités d'inscription.....	8
c. Modalités d'accueil des publics spécifiques	9
3. La formation à la recherche bibliographique.....	11
A. Plan de classement et catalogues	11
4. La réorientation des lecteurs	14
A. Le renseignement à distance	14
b. Plusieurs services existent en France :	14
5. Évaluation des services d'accueil.....	16
A. Que changer pour améliorer l'accueil ?	17
6. Conclusion	18

Introduction

Il y a encore une trentaine d'années, les bibliothèques étaient fréquentées par un public homogène d'étudiants, de chercheurs, de savants et de lettrés qui acceptaient les conditions restrictives d'accès aux livres – qui étaient tous conservés en magasin – ainsi que des heures d'ouverture et des conditions de prêt très restreintes.

Actuellement, la démocratisation de l'enseignement supérieur ouvert à 80 % d'une classe d'âge, l'habitude de recevoir des informations largement médiatisées, la rapidité d'évolution des sciences et techniques, la nécessité de la formation continue professionnelle pour suivre cette évolution, et bien d'autres paramètres ont changé le paysage des bibliothèques qui se sont heureusement adaptées à ce nouvel environnement. Mais elles doivent à leur tour donner les clés d'accès de leurs richesses à leurs usagers. Plus simplement elles doivent présenter le mode d'emploi de leur établissement pour une meilleure efficacité de fonctionnement et une meilleure rentabilité de leur gestion, et offrir à leurs usagers la possibilité d'utiliser tous leurs services de la manière la plus efficace et la plus autonome possible.

Ainsi le service d'accueil comprend à la fois l'information de l'utilisateur, la formation au fonctionnement de l'établissement et aux services nombreux qu'il propose, enfin l'adaptation de ces services aux exigences de ce lectorat.

L'accueil est aujourd'hui une fonction primordiale dans toutes les bibliothèques, un nouveau service rendu indispensable face à l'afflux de nombreux lecteurs et à la variété de leurs demandes.

Objectifs du cours

Montrer les différents aspects de l'accueil en bibliothèque et donner les principes de sa mise en œuvre.

1. L'information de l'utilisateur

L'information de l'utilisateur se fait à deux niveaux :

- à l'extérieur de la bibliothèque (signalisation dans la ville, publicité...),
- dans la bibliothèque elle-même où le lecteur devra s'orienter et localiser les services dont il a besoin, enfin au niveau du bureau d'accueil où le personnel de la bibliothèque accueillera le lecteur pour répondre à ses questions et pour lui donner tous les renseignements et les informations dont il a besoin.

A. A l'extérieur de la bibliothèque

L'information sur la bibliothèque doit être présente bien avant d'arriver dans la bibliothèque elle-même grâce à une bonne signalisation.

- **Localiser la bibliothèque**

Par exemple pour une bibliothèque publique, on utilisera des panneaux indicateurs lisibles pour les piétons comme pour les automobilistes. On demandera à la mairie de l'indiquer sur les plans de la ville

- **Faire de la publicité**

Pour faire connaître la bibliothèque, on peut également utiliser la publicité dans la presse écrite locale ou dans les journaux municipaux, ou encore proposer une page WEB sur le réseau Internet.

- **Faire connaître l'emplacement et l'existence de la bibliothèque**

Dans le cas d'une bibliothèque universitaire ou d'une bibliothèque de service culturel, de centre éducatif ou de formation, ces informations devront aussi être disponibles dans les bureaux d'accueil de l'entrée du centre, dans les bureaux de la scolarité où les étudiants viennent s'inscrire ou bien encore insérées dans leurs dossiers d'inscription. Cette information devra aussi se trouver dans les centres d'information et d'orientation, dans les journaux d'informations sur la vie universitaire et dans les lieux fréquentés par les étudiants (couloirs de cours, cafétéria, foyers, restaurant universitaire, etc.)

B. À l'intérieur de la bibliothèque

a. Informer et orienter le lecteur

Panneaux muraux, affiches, panneaux mobiles, panneaux électriques, bornes informatiques : l'information et la manière de s'orienter doivent être accessibles partout. Ils indiqueront le plan général de l'établissement, le plan des salles, le plan de classement des documents en langage naturel qui devra de plus être rappelé sur chaque rayonnage en fonction des ouvrages qui y sont rangés.

b. Au bureau d'accueil, un personnel efficace et compétent

Situé près de l'entrée de la bibliothèque, le bureau d'accueil est l'endroit où le visiteur doit rencontrer un personnel courtois, efficace et compétent, bref " accueillant " pour répondre à ses questions, dans le respect de ses droits de citoyen.

Petit rappel sur les droits du lecteur

Il n'est pas inutile de rappeler que le lecteur contribue financièrement à ce service public par le paiement de droits de bibliothèque ou de taxes et d'impôts.
Toutes les demandes de renseignements et de documents doivent être traitées avec la même compétence et sans porter aucun jugement de valeur sur l'intérêt d'une question : chaque demande est importante pour le lecteur qui la formule, que ce soit pour ses recherches personnelles, professionnelles, ou simplement pour ses loisirs.

Disponibles au bureau toutes les informations générales sur la bibliothèque :

- Adresse, numéros de téléphone et fax
- Horaires d'ouverture avec dates de fermeture et de vacances
- Principaux services proposés (prêt, photocopies, réservations) : leurs contenus, leurs modalités de fonctionnement et leurs tarifs.
- De plus en plus, à l'image des publics *libraries* anglo-saxonnes, le bureau d'accueil est le lieu où le lecteur trouvera toutes les informations sur son environnement : programmes culturels de la ville, brochures sur des expositions, adresses d'organismes ou d'associations, coordonnées de services utiles à la population, information pratique et locale.

c. Un règlement intérieur pour fixer les devoirs de chacun

Le lecteur doit pouvoir consulter et conserver le règlement interne de la bibliothèque qui précise les droits et devoirs de l'usager et du personnel. Ce règlement est un texte administratif qui doit être approuvé par l'autorité de tutelle avant d'être affiché de manière visible dans la bibliothèque et distribué individuellement aux lecteurs. Il sert de texte de référence en cas de litige entre un lecteur et la bibliothèque. Il doit toujours être bien distinct du " guide du lecteur ".

Ce règlement doit indiquer clairement les clauses du contrat passé entre l'établissement et ses usagers : le rappel des règles minimales de respect des autres lecteurs, du personnel et des documents, ainsi que les sanctions prévues en cas de transgression manifeste de ces règles. Ces sanctions peuvent être une amende à payer, un document à racheter, une interdiction temporaire d'emprunter, une interdiction temporaire ou même définitive d'entrer à la bibliothèque en cas de conduite irrégulière répétée...

d. Les outils de communication

Outils	Fonctions	Publics	Actualisation	Diffusion
Guide du lecteur	Mode d'emploi	Usagers	Si nécessaire	Interne
Dépliant	Mode d'emploi d'un service	Usagers	Si nécessaire	Interne
Site web	Informations globales	Usagers, publics intéressés	Permanente	A distance
Signet	Informations pratiques et synthétiques (horaires, adresses, ..)	Usagers	Si nécessaire	Interne

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques
Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

Journal	Présente les actualités, collections, services, actions culturelles.	Usagers et publics intéressés	Mensuelle à trimestrielle	Externe et interne
Programme culturel	Présente l'action culturelle	Usagers et publics intéressés	Mensuelle à trimestrielle	Externe et interne
Bibliographie	Met en valeur une collection	Usagers et publics intéressés	Ponctuelle	Interne
Sac de transport des documents	Objet utile et promotionnel	Inscrits	Si nécessaire	Interne
Carte postale, invitation, carte de vœux	valorise une action	Usagers et publics intéressés	ponctuelle	Externe et interne

Autre petit rappel

Il faut toujours garder à l'esprit que l'utilisateur découvre l'espace documentaire au fur et à mesure de ses demandes et de ses besoins ; il ne faut donc pas espérer qu'il saura se mouvoir dans l'établissement comme le professionnel qui y travaille depuis plusieurs années.

e. Conseils pour élaborer un document de communication

La communication la plus simple est souvent la plus réussie. Toutefois, la tendance est toujours de vouloir passer le plus d'informations possibles sur un support. Il faut donc toujours de s'interroger sur la pertinence et la cohérence du document.

Les étapes de réalisation :

- Les objectifs du document : Quel est le message principal ? Chaque page d'un guide du lecteur doit, par exemple, être porteuse d'une information clef.

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques
Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

- Le public cible : s'il y a des publics très différents, ne faut-il pas créer plusieurs documents ?
- La charte graphique : disposer d'une charte graphique permet d'identifier plus facilement l'émetteur du message. Un logo, un format, une typographie doivent être choisis et conservés. Les images sont choisies pour leur efficacité. Une infographie, soit une représentation graphique d'une idée, est souvent très efficace.
- Le test : le document doit être soumis à quelques personnes extérieures pour relecture. Par exemple, une brochure pour un service jeunesse a tout intérêt à être relu par des jeunes, leurs avis seront précieux. Bien sûr, la communication est aussi encadrée par la direction d'un établissement qui doit donner son accord pour diffuser.

Quelques conseils d'écriture :

- le titre est une invitation. Il est concis, informatif, explicite, autonome, compréhensible.
- Le chapeau se place entre le titre et le texte. Il donne envie de lire ou permet aussi de ne pas le lire la suite.
- Le contenu utilise une syntaxe simple avec cette règle fondamentale, une seule idée par phrase. Utilisez un style direct plutôt qu'institutionnel, privilégiez la troisième personne. Il faut bannir les expressions négatives, éviter le mode verbal passif, se méfier des jeux de mots, de l'humour, supprimer les redondances et pléonasmes, les clichés et généralités.

2. La formation au fonctionnement de la bibliothèque

A. Modalités d'accès

Dans la plupart des bibliothèques, l'accès aux différentes salles de lecture et aux collections en libre accès ne requiert aucune formalité d'inscription ni de paiement de droits. Mais parfois l'inscription est obligatoire avant même de pouvoir entrer, essentiellement pour les bibliothèques spécialisées qui disposent souvent d'une faible capacité d'accueil ou pour quelques grands établissements. Ainsi la Bibliothèque encyclopédique Sainte Geneviève, la bibliothèque inter-universitaire de la Sorbonne, ou la Bibliothèque nationale de France... régulent le flux des lecteurs trop nombreux. (À ces exceptions près, il est toujours souhaitable que le lecteur prenne le temps de découvrir d'abord ce nouveau territoire documentaire avant de décider volontairement de son inscription au service du prêt. Il se pliera alors volontiers aux modalités administratives (apporter un justificatif de domicile récent, ou une autorisation parentale pour les mineurs par exemple) et au règlement du prêt (durée et nombre d'ouvrages empruntables, durée du renouvellement, gestion des retards et remplacement des livres abîmés ou perdus, réservations de documents...).

a. Modalités de consultation

Le lecteur doit être averti que certains documents sont à consulter sur place uniquement, en particulier les usuels qui doivent rester toujours disponibles, et les ouvrages rares ou précieux dont l'accès indirect est limité et surveillé.

b. Modalités d'inscription

Lors de l'inscription, il faut toujours préciser au lecteur la raison des demandes d'informations personnelles, lui rappeler les possibilités qu'il a toujours, dans le respect de la loi " informatique et liberté", d'avoir accès aux informations le concernant et lui confirmer le respect absolu de la confidentialité des données privées qu'il a confiées à la bibliothèque. En particulier, on ne doit jamais communiquer à un organisme extérieur ou à un autre lecteur l'adresse et le numéro de téléphone d'un usager mais on peut éventuellement proposer de faire passer un message.

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques

Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

Il n'est pas inutile de rappeler que de nombreuses démarches administratives nécessitent la production d'un ou plusieurs justificatifs de domicile. Dans un souci de simplification administrative, le décret du 26 décembre 2000 qui a supprimé les fiches d'état civil a également interdit aux administrations de demander des justificatifs de domicile pour les démarches les plus courantes. La bibliothèque doit donc être très prudente avec la demande de ces justificatifs

c. Modalités d'accueil des publics spécifiques

Les bibliothèques publiques doivent proposer un accueil approprié pour des publics qui ont des besoins spécifiques. On les classe en deux catégories :

Les publics empêchés et les publics éloignés.

Empêchement/éloignement	Types de public
Déficiences motrices	Paraplégiques, troubles fonctionnels...
Déficiences sensorielles	Mal et non voyants, sourds et malentendants
Déficiences intellectuelles et psychiques	Handicap et troubles mentaux, dyslexie, aphasie
Eloignement culturel	Immigrés, non francophones, illettrés, non lecteurs
Eloignement social	Précarité et exclusion
Empêchement par l'âge	Jeunes enfants et personnes âgées
Eloignement géographique	Zone rurale isolée, zone urbaine fragile
Eloignement physique	Prison, hôpital

On remédie à l'accueil des publics empêchés par une adaptation du bâtiment et de l'accès collections et aux services.

Par exemple pour le bâtiment: rampes inclinées d'accès, ascenseurs, larges ouvertures des portes pour laisser passer les fauteuils roulants et les poussettes d'enfants. Pour les collections,

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques
Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

on propose des documents adaptés comme des livres en Braille, livres en gros caractères. Le portage à domicile de documents est un service utile pour joindre des personnes empêchées.

Pour les publics éloignés de l'offre des bibliothèques, il s'agit surtout de prendre en compte les besoins de personnes en difficultés avec l'écrit. Les actions sont réalisées en partenariat avec des organismes en contact avec ces populations sous forme de rencontres, d'ateliers, de bibliothèques hors les murs.

3. La formation à la recherche bibliographique

A. Plan de classement et catalogues

Le plan de classement des documents doit être expliqué clairement aux lecteurs. On doit lui montrer comment il peut s'aider de la signalétique qui lui évite des efforts de mémoire. On devra également le former au fonctionnement des catalogues informatisés.

Cette affiche présente, de manière imagée, comment les bibliothécaires peuvent guider, aider et orienter l'étudiant **à travers** les différentes étapes de son travail de recherche. Elle est libre de droit. Elle a été conçue par le Groupe de travail du Programme de développement des compétences informationnelles du réseau de l'Université du Québec Vous pouvez la récupérer sous ce lien

<https://tribuneci.wordpress.com/2012/04/04/infographie-et-competences-informationnelles/>

Prendre le lecteur par la main : pourquoi ?

Le lecteur novice a de nombreuses possibilités de se perdre dans la variété et la complexité des modes de recherche documentaire (cédéroms ou bases de données, catalogues collectifs avec localisation d'un document dans une autre bibliothèque) — le système universitaire de documentation par exemple —, répertoires spécialisés selon les fonds ou selon la forme des documents — thèses ou périodiques, et bientôt les moteurs de recherche les plus intéressants pour un accès libre au réseau Internet.

Malgré tous vos efforts et les indications écrites, attendez-vous à répéter souvent les mêmes explications pour deux raisons principales :

1. le lecteur n'a pas compris ces explications écrites, car elles sont souvent trop compliquées. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à modifier les indications qui suscitent toujours les mêmes questions,
2. de nombreux lecteurs ont besoin de se faire confirmer oralement ce qu'ils ont lu. Là, il faut s'armer de patience et accompagner le lecteur dans sa démarche de recherche, en lui montrant, au fur et à mesure des explications orales, les indications écrites portées en haut et en bas de l'écran ou sur le petit tableau papier récapitulatif voisin. Une seule explication " accompagnée " suffit quand le lecteur sait qu'il peut retrouver des informations écrites. Mais déjà un autre lecteur se présente et vous demande la même assistance, précise et personnelle.

a. Suivi individualisé ou formation collective ?

La technique de suivi individualisé se révèle plus efficace que les séances de formation collective à la maîtrise des outils bibliographiques, séances régulièrement programmées mais toujours insuffisantes. En effet, comment imaginer former 3000 étudiants de 1er cycle, à chaque rentrée universitaire ou leur présenter toutes les ressources de l'établissement en 1 heure et 1/2 ? Ou encore 25 enfants d'une même école, dont la durée d'attention à vos explications est très limitée ?

Cette idée de formation de masse n'est efficace que si elle fait partie intégrante du cursus scolaire ou universitaire, et si elle inclut des exercices pratiques, devoirs ou examens notés par les enseignants. Cette formation obligatoire est prévue dans les cycles des nouveaux diplômes européens LMD (licence, maîtrise et doctorat).

Les bibliothécaires préfèrent l'idée d'assistance à l'utilisateur. Cette démarche consiste à étudier avec lui les blocages techniques ou intellectuels qui entravent son appropriation des informations, quitte à modifier l'environnement, chaque fois que cela permet d'aplanir une difficulté rencontrée par de nombreux lecteurs.

La formation assistée est ainsi adaptée aux besoins et aux capacités du lecteur, et à ses demandes immédiates. Mais cette formation-assistance exige un personnel lui-même parfaitement formé à ce rôle et disponible pendant toute la durée d'ouverture de la bibliothèque. On constate ainsi l'efficacité des moniteurs-étudiants et des médiateurs du livre, personnel très proche d'un certain type de lectorat (étudiants ou adolescents et collégiens) pour l'assistance duquel il a été précisément formé à la fois d'un point de vue technique et d'un point de vue psychologique.

Plusieurs tutoriels ont été réalisés par des organismes de formation ou des bibliothèques. Vous pouvez les consulter et les proposer à vos usagers :

- *Infosphère*, un outil de formation utile pour développer ses habiletés de base en recherche d'information [<http://www.bibliotheques.uqam.ca/infosphere/>].

- *Cerise* : un guide d'initiation aux méthodologies de l'information documentaire, destiné plus particulièrement aux étudiants de premier cycle universitaire. Il propose des conseils de méthode et des indications pratiques <http://giry.enc.sorbonne.fr/cerise/>

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques
Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

Les techniques de recherche d'information évoluent régulièrement. Il est donc utile de mettre à jour vos connaissances.

4. La réorientation des lecteurs

Un bibliothécaire répond :

- 40% de questions d'orientation, par exemple « Ou sont les contes ? »
- 20% de questions pratiques, comme « Combien de livres puis-je emprunter ? »
- 20% de questions simples, avec un titre ou un auteur
- 10% de questions difficiles, sur un sujet vague, peu ou mal exprimé, par exemple « La crise de l'espace français »
- 10% réorientation, face à une question trop complexe, il faut proposer à l'utilisateur le recours à des spécialistes.

Chaque question nécessite une réponse donc si vous ne pouvez satisfaire à sa demande, vous réorienterez votre lecteur.

A. Le renseignement à distance

Les services de réponses à distance prendront le temps de chercher pour offrir à la personne une réponse factuelle, une orientation bibliographique ou des outils méthodologiques.

b. Plusieurs services existent en France :

- Le service des réponses à distance «Bibliosesame»

: [http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSESAME_WEB/fr/index.awp]

-La bibliothèque municipale de Lyon, le « Guichet du savoir » :

[<http://www.guichetdusavoir.org/>]

-La Bibliothèque Nationale de France possède elle aussi son service de réponses à distance :
SINDBAD :

[http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire.html]

MEDIADIX Techniques documentaires et gestion des médiathèques Cours de bibliothéconomie – 3 / Accueil

-Le service « Questions? Réponses! » De l'Enssib répond aux questions dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques :

[<http://www.enssib.fr/en/services-et-ressources/questions-reponses>]

Tous les pays disposent de ce genre de services de réponses à distance. Selon le périmètre de la demande, vous pouvez aussi avoir recours à une bibliothèque étrangère comme *l'Ask a librarian* de la Library of congress :

[<http://www.loc.gov/rr/askalib/>]

a. Répertoires d'autres bibliothèques et le PEB

On peut aussi réorienter le demandeur vers des ressources documentaires extérieures (bibliothèques voisines ; prêt entre bibliothèques). Il faut alors utiliser des catalogues collectifs comme le CCFR, le Sudoc ou à l'international WorldCat ou des répertoires de spécialités.

- Le répertoire du CCFr, est le plus complet sur les bibliothèques spécialisées.
[<http://ccfr.bnf.fr/portailccfr/jsp/index.jsp>]
- L'Oriente-Express est un répertoire d'adresses de bibliothèques et de centres de documentation, situés à Paris ou dans la région parisienne, ouverts à un large public ou faisant référence dans leur domaine.
[http://www.bpi.fr/fr/recherche_documentaire/autres_bibliotheques/focus_oriente_express/oriente_express.html]

Le lien ne fonctionne pas à vérifier avant de mettre le cours en ligne

- Le répertoire des bibliothèques municipales et départementales de prêt sur le site du Ministère de la Culture :
[<http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/pres.htm>]
- Le répertoire des centres de ressources du SUDOC (Système universitaire de documentation),
[<http://www.sudoc.abes.fr/>]
- Au niveau mondial, Worldcat propose aussi un annuaire de bibliothèque
[<http://www.worldcat.org/libraries>]

- Les signets de la BNF répertorient les plus grands catalogues des bibliothèques dans le monde
[\[http://signets.bnf.fr/html/categories/c_017etranger.html\]](http://signets.bnf.fr/html/categories/c_017etranger.html)

J'ai revérifié tous les liens et réactivé certains il y a un problème avec la BPI

Le Prêt entre bibliothèques (PEB) est très rarement utilisé en Île-de-France où l'on préfère envoyer le lecteur dans une autre bibliothèque après avoir vérifié qu'il pouvait y avoir accès, mais il est encore utilisé dans le reste de la France, en Europe et dans le monde entier. L'accès aux bases de données modifie considérablement l'impact du PEB.

5. Évaluation des services d'accueil

Il est utile de disposer de tableaux de bord pour suivre et analyser l'activité de la bibliothèque. Ces outils de pilotage reprennent les principaux domaines d'action de l'établissement avec des informations sur les collections, les publics et les services.

Sur les publics, on rassemble ces données

- Les inscrits : répartition par âge, par quartier, par catégorie socio-prof.
- La consultation sur place : quantifier et cartographier les usages loisirs, informations, documentation, étude, recherche d'emploi, ...
- Les services : nombre d'animations, ateliers, formations et les participants
- Les données sur les publics sont à comparer avec la population de la ville ou avec le public potentiel. Ces tableaux sont alimentés tous les ans et permettent de suivre les évolutions ;

Il est aussi intéressant de mettre à disposition des usagers des outils d'expression comme le cahier de suggestions, la possibilité de déposer des messages par mail, des livres d'or lors des manifestations culturelles, des courtes fiches d'évaluation lors d'animation. Ces instruments sont riches d'informations pour connaître les besoins des usagers et leurs réactions face aux changements ou aux dysfonctionnements des services. Pour toutes réclamations précises, il faut impérativement respecter quelques règles simples de fonctionnement : apporter des réponses rapides (au maximum une semaine de délai), claires, sans jargon professionnel et toujours justifiées (raison d'un non-achat par exemple), enfin toujours signées par les initiales et la fonction de la personne qui répond –acquéreur, bibliothécaire ou directeur.

Pour avoir l'opinion des lecteurs sur un point précis de fonctionnement les concernant (élargissement des horaires d'ouverture, transformation d'un espace...) on peut élaborer un questionnaire ou un sondage, qu'il faudra ensuite dépouiller et analyser, et qui pourra servir d'argument devant les autorités de tutelle, pour améliorer un service.

A. Que changer pour améliorer l'accueil ?

L'analyse de ces données peut permettre par exemple d'envisager pour être plus efficace :

- D'augmenter le nombre des panneaux d'information supplémentaires pour guider les lecteurs
- D'améliorer l'information par une signalétique plus lisible, par des affiches, par des tableaux explicatifs plus compréhensibles...
- De corriger les dysfonctionnements les plus gênants pour les utilisateurs.
- Ces améliorations allègeront d'autant le stress du personnel souvent impuissant devant les mêmes incessantes réclamations.
- De réaliser un guide des bonnes pratiques internes qui rappelle au personnel les règles de bases communes comme le port du badge, la disponibilité, la courtoisie ou encore le message d'accueil au téléphone, la vérification du matériel, les règles de fermeture.
- De concevoir une politique de l'accueil formalisée qui pourra être retranscrite sous la forme d'une charte d'accueil précisant les missions de la bibliothèque, rappelant l'égalité d'accès à tous, énonçant ses engagements à l'égard des usagers. De nombreuses bibliothèques de lecture publique, ainsi que des bibliothèques universitaires, ont affiché une charte d'accueil dans leur bibliothèque, s'inspirant les unes les autres dans le souci d'harmoniser les pratiques et d'améliorer le service rendu à l'utilisateur.

L'Etat français a développé un label Charte Marianne pour normaliser les fonctions de l'accueil.

La Charte Marianne engage les services sur 5 points :

- un accès facilité aux services

- un accueil attentif et courtois
- une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- une réponse systématique à vos réclamations
- à votre écoute pour progresser

La bibliothèque détaille alors ses engagements de services sur ces points. Vous pouvez lire les engagements de la Bibliothèque universitaire Dauphine, [https://bu.dauphine.fr/fileadmin/mediatheque/Bibliotheque/Documents/Charte_Marianne_Bibliotheque_Dauphine_nov_2014.pdf]

6. Conclusion

En conclusion de ce rapide tableau des services d'accueil, il apparaît que cette fonction dépasse largement l'organisation d'un cadre agréable à l'entrée de la bibliothèque. L'accueil doit devenir un état d'esprit, un savoir-être de médiateur entre un public hétérogène et un fonds multiforme : la meilleure stratégie d'accueil consistant à placer le public, tous les publics, au centre des missions de la bibliothèque.

Les usagers étant bien accueillis et aidés dans leurs recherches, feront eux-mêmes la promotion de la bibliothèque et amèneront de nouveaux lecteurs. Quant au personnel, il offre un réel service public, et donne tout son sens à l'ensemble des activités et des collections de la bibliothèque qu'il organise en fonction de ces publics.