

# **Accueil des publics**

Formation auxiliaire de  
bibliothèque / ABF

2024-2025

# Plan du cours

1. Définition de l'accueil
2. L'accueil humain
3. L'accueil physique / matériel
4. L'accueil technique
5. Accueillir, c'est aussi la résolution de conflits
6. Atelier pratique « in situ » l'accueil à la médiathèque José Cabanis
7. Bibliographie

Qu'est ce qu'être bien accueilli ? Mal accueilli ?  
Racontez-nous une de vos expériences.



# **Définition de l'accueil**

# Charte du Conseil supérieur des bibliothèques - 1991

Titre 1, article 3

« La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. »

# Loi Robert - 2021

«Article 1

« Les bibliothèques se doivent de « garantir l'égal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs ainsi que [de] favoriser le développement de la lecture. »

## La notion de service public : quelques principes et définitions

Service public : toute activité exercée par une collectivité dans le but de satisfaire un intérêt d'ordre général.

Au sens matériel, toute activité destinée à satisfaire un **besoin d'intérêt général** et qui, en tant que telle, doit être assurée ou contrôlée par l'Administration, parce que la satisfaction continue de ce besoin ne peut être garantie que par elle »

Une activité d'intérêt général, assurée directement ou sous la responsabilité d'une personne publique, qui a la maîtrise des structures de ce service, qu'il s'agisse d'une collectivité territoriale (les municipalités, le département, les régions) de la collectivité centrale de l'État (une bibliothèque universitaire, par ex.).

*Lexique des termes juridiques*, sous la direction de Raymond Guillien et Jean Vincent, Dalloz

# Les Grands principes du Service Public

## ➤ Continuité

→ satisfaire de façon continue les besoins collectifs sans coupure soudaine et néfaste au bon fonctionnement du service public. (Ex. Les horaires d'ouverture sont-ils satisfaisants ? Sont-ils respectés ?)

## Égalité

→ donner accès à toute personne sans différences ni discriminations aux services et traiter chacun de la même façon. (Ex. égalité tarifaire, accès libre et gratuit pour tout le monde)

## Neutralité

→ non-discriminer notamment en fonction de la race, des opinions ou activités politiques, syndicales, des convictions religieuses, philosophiques, etc. Ce principe a pour corollaire le principe d'égalité devant la loi. (Ex. Pas de jugement ou de commentaire sur les choix de documents d'un lecteur, pas d'expression d'opinions, croyances ou orientations politiques personnelles, etc.)

## Mutabilité

→ s'adapter aux évolutions de la société, de l'intérêt général et donc aux besoins de la collectivité. Les évolutions qui s'opèrent avec le temps doivent ainsi être prises en compte par le service public, qui doit s'adapter à chacune de ces mutations. (Ex. élargissement des horaires, ouverture le dimanche, répondre aux besoins d'inclusion numérique).

## **Les Grands principes du Service Public appliqués aux bibliothèques**

- Des bâtiments et des services accessibles.
- Des horaires d'ouverture étendus, adaptés aux rythmes de vie de la population et assurés toute l'année.
- Une fréquentation facilitée pour tous les types de publics.
- La définition d'une offre adaptée aux besoins et aux attentes de la population du territoire concerné.
- La neutralité d'opinion dans le choix des collections et dans la relation avec les usagers

« Pour le public, l'accueil c'est pêle-mêle le sourire, le repos, calme, l'attention, la sécurité, l'intimité, la certitude de comprendre et d'être compris;

c'est le sentiment de passer du statut d'assujetti à celui d'utilisateur, même à celui de client, voire de personne reconnue; c'est le désir complexe d'être respecté dans son intimité tout en étant écouté dans ses désirs exprimés ou inexprimés »

CALENGE, Bertrand (In Accueillir, orienter, informer, 1996, p.76)

## La qualité de l'accueil

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

## **La qualité de l'accueil**

Ce qui relève du service et de son fonctionnement

## **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 ?

**L'accueil est une fonction transversale de la bibliothèque**, qui va révéler son bon ou mauvais fonctionnement.

Il repose sur 3 éléments :

- **L'accueil humain** (l'équipe de la bibliothèque, les usagers),
- **L'accueil physique** (accessibilité, horaires, aménagement),
- **L'accueil technique** (procédures, communication)

2

**L'accueil humain**

## **La qualité de l'accueil**

Ce qui relève du personnel

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

- **Disponibilité et convivialité**
- **Discrétion**
- **Savoir orienter et réorienter**
  - Aucune question ne peut rester sans réponse !
- **Etre un médiateur**
- **Savoir s'adapter au public**
- **Favoriser la participation de l'utilisateur dans la vie de la bibliothèque**

Être identifié par les usagers  
→ port du badge

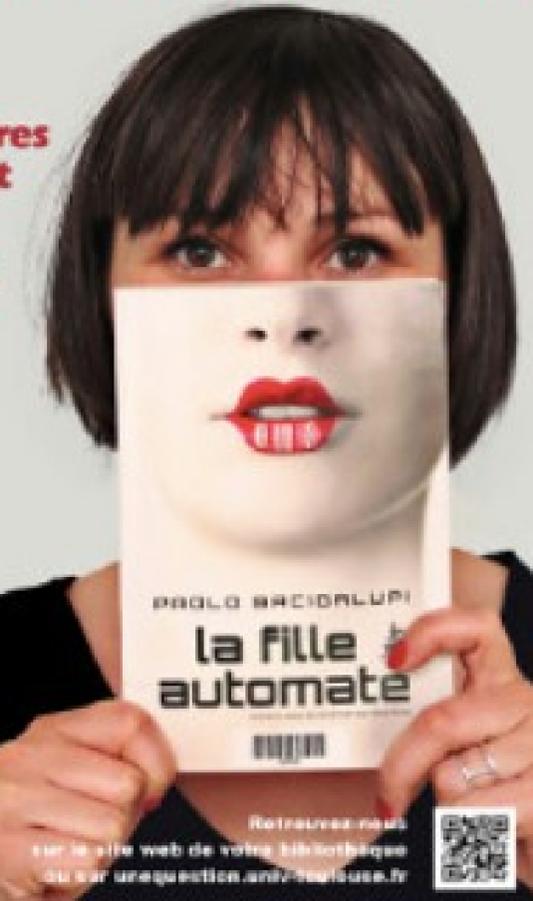


# « Emprunter un bibliothécaire »

**une question**  
pour une réponse 100% humaine...

les bibliothécaires vous répondent

chat lun-ven 9h-18h  
mail 24h/24



Retrouvez-nous sur le site web de votre bibliothèque ou sur [unequestion.univ-toulouse.fr](http://unequestion.univ-toulouse.fr)



**une question**  
pour y voir plus clair...

les bibliothécaires vous répondent

chat lun-ven 9h-18h  
mail 24h/24



Retrouvez-nous sur le site web de votre bibliothèque ou sur [unequestion.univ-toulouse.fr](http://unequestion.univ-toulouse.fr)



**une question**  
en toute confiance...

les bibliothécaires vous répondent

chat lun-ven 9h-18h  
mail 24h/24



Retrouvez-nous sur le site web de votre bibliothèque ou sur [unequestion.univ-toulouse.fr](http://unequestion.univ-toulouse.fr)



Emprunter un bibliothécaire à la BU, Toulouse



## L'accueil à distance

- Le standard téléphonique
- Les réponses par mail / webmestre  
→ renseignements, renouvellement de prêts, solution à problèmes, programmation culturelle, accompagnement sur les services en ligne
- Les services de questions-réponses
  - Le guichet des savoirs – Lyon
  - Eureka

## L'accueil à distance : les services de questions-réponses

- [Le guichet des savoirs](#) – Lyon
- [Eurekoi](#)

**LE GUICHET  
DU SAVOIR**



Votre bibliothèque fait partie d'Eurêkoi, réseau international de questions-réponses. Posez une question, vos bibliothécaires vous répondent en moins de 72h!

Consultez des exemples de questions et téléchargez notre application mobile sur [www.eurekoi.org](http://www.eurekoi.org)

**Poser une question**

Appuyez sur ENTER

3

**L'accueil matériel**

## • **La signalétique**

- Signalétique fonctionnelle
- Signalétique liée aux collections

## • **Aménagement des espaces : mobiliers adaptés, places assises, circulations, confort**

## • **Accessibilité des bâtiments**

# La signalétique

- La signalétique diffère de la communication dans le sens où elle est permanente, alors que la communication est éphémère pour un événement précis.
- La signalétique nous permet de faire de la **médiation indirecte, de rendre nos usagers autonomes, nos bibliothèques accessibles et faciles à utiliser.**
- Il existe deux sortes de signalétique en bibliothèque : la **signalétique fonctionnelle et la signalétique liée aux documents.** Pour que les espaces soient conviviaux il faut réfléchir de façon à harmoniser les deux.

# La signalétique

- **Les règles de réalisation de la signalétique**
- Règles de rédaction : Simple, dépouillée, efficace, synthétique, intelligible
- Règles techniques :
  - **Visible** : Veiller à ce qu'elle ne soit pas cachée derrière des meubles ou des éléments architecturaux. Tenir compte de l'orientation de la lumière dans la bibliothèque (éviter les panneaux à contre-jour).
  - **Durable** : Prévoir des supports dans des matériaux résistants.
  - **Flexible** : La signalétique doit être modulable pour pouvoir s'adapter aux évolutions de la bibliothèque.
  -

## Les règles de réalisation de la signalétique (suite et fin)

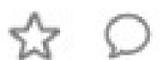
- **Lisible** : Privilégier les polices linéales qui sont les plus claires (arial, verdana...) et un contraste fort qui favorise la lisibilité. Prendre garde à la taille et à la distance.
- Le panneau doit être placé dans le champ visuel. Il doit être d'une taille suffisante pour être repéré à la distance souhaitée, et doit être là où l'on s'attend à le trouver.
- Prendre en compte que le regard tend naturellement à s'orienter vers la droite quand on entre dans un espace.
- **Uniforme, cohérente et continue** : Elle doit être un des éléments importants de la ligne graphique de la bibliothèque et doit la respecter. Les couleurs sont souvent utilisées comme fil conducteur

## La signalétique fonctionnelle : la signalétique extérieure

- Affichage des horaires et jours d'ouverture sur le bâtiment (de façon large et en couleurs contrastées en respect des normes handicap).
- Indiquer la présence et le lieu de la « boîte de retour ».
- Dans la ville, veiller à ce que la bibliothèque soit bien indiquée par les diverses entrées de la commune.
- À proximité immédiate des lieux, veiller à ce que le stationnement et l'entrée du bâtiment soient clairement indiqués (idem pour les entrées de fournisseur)
- Les questions à se poser :
  - → Une personne extérieure à la commune peut-elle trouver facilement la bibliothèque ?



Bibliothèque Benny, Montréal



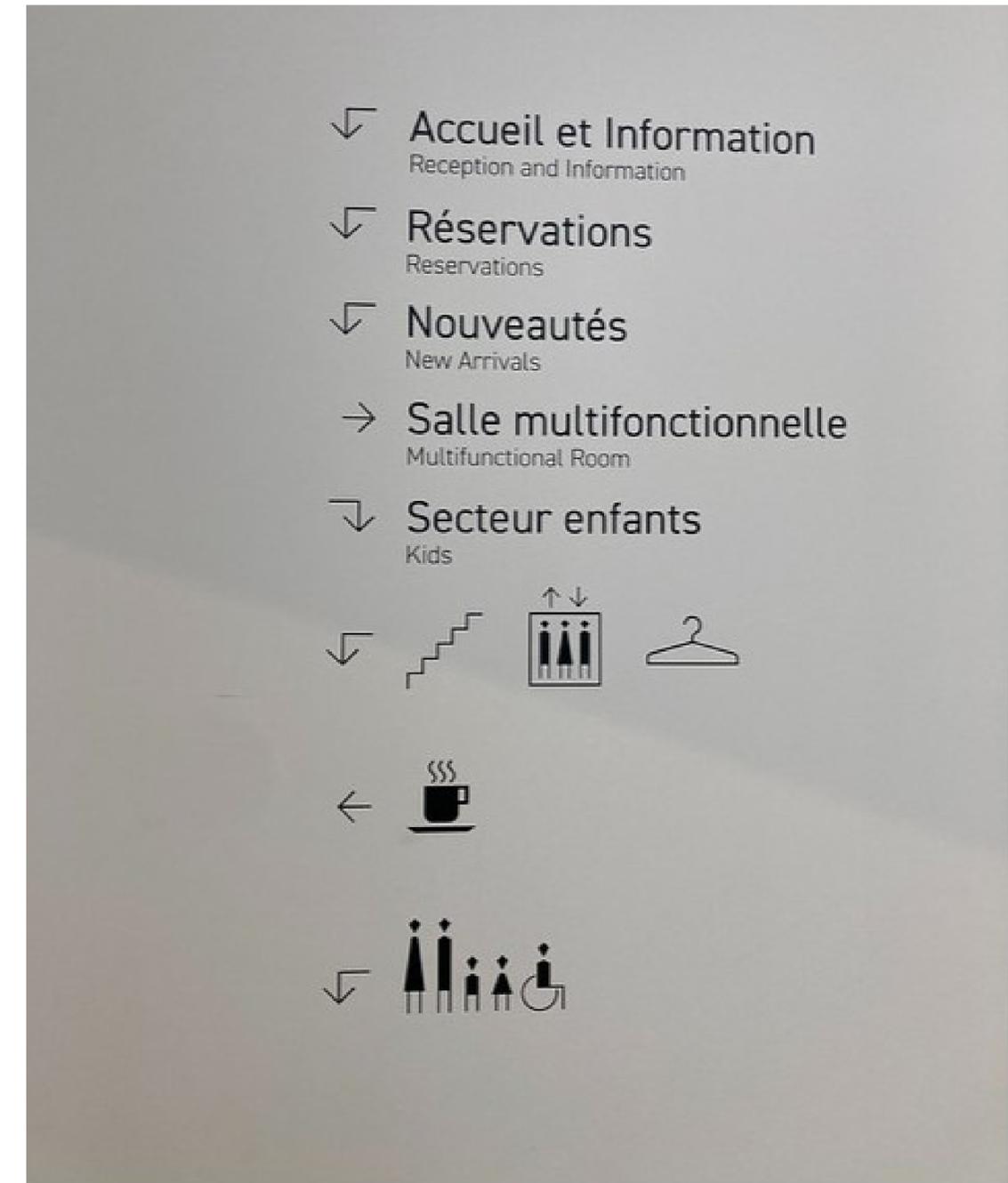
## La signalétique fonctionnelle : la signalétique intérieure

- **Signalétique obligatoire**

- Ensemble des éléments concernant les voies d'évacuation, les sorties de secours, les panneaux électriques, les réglementations légales...

- **Signalétique technique**

Gestion des besoins des usagers : vestiaires, consignes, sorties de secours, défibrillateurs et extincteurs, zones spécifiques (« inscriptions », « prêt / retour »), salles spécifiques (auditorium, heure du conte, salle de travail)



Bibliothèque de Pierrefonds, Montréal



## La signalétique fonctionnelle : la signalétique intérieure

- **Signalétique d'injonction**

Ce sont des interdictions de circulation et d'accès, accès réservé au personnel (bureaux, locaux techniques).

- **Signalétique d'interdiction de comportement**

C'est à l'entrée des lieux que l'on indique les interdictions, ce qui est un peu contradictoire avec la notion d'accueil et de bienvenue. Il faut donc faire simple et souvent quelques pictogrammes suffisent (animaux interdits, téléphones). Ils évitent aussi d'avoir à faire trop de discipline et confortent le personnel en cas de besoin de rappel à l'ordre.

Dans tous les cas ces interdictions doivent figurer dans le règlement, sinon elles sont contestables. Les interdictions de comportement (boire, manger, parler, téléphoner...) suivent l'évolution des pratiques et des services. L'interdiction de vapoter devra par exemple être spécifiée désormais.



bibliothèque Gabriel Garcia Márquez, ...



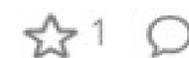
## La signalétique fonctionnelle : la signalétique intérieure



BU UT1 Capitole



Médiathèque Léonard de Vinci, Vaulx-en...

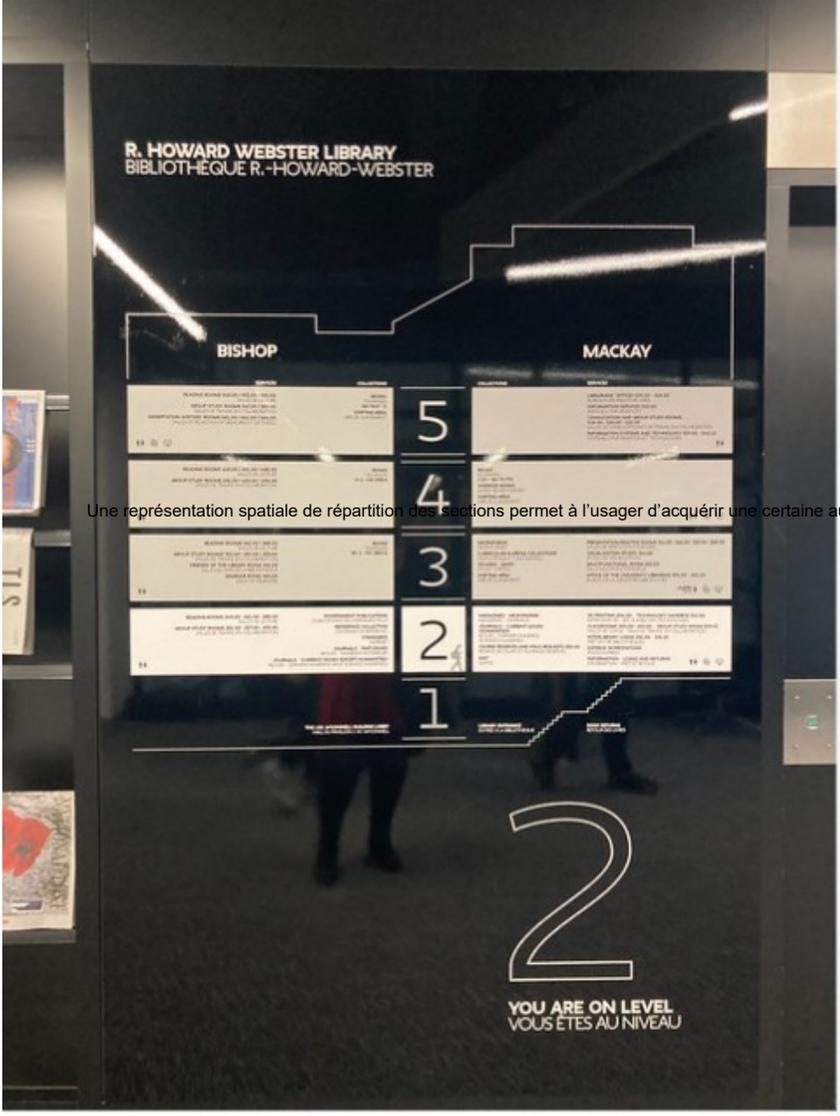


# Plan de la bibliothèque / secteurs documentaires

Une représentation spatiale de répartition des sections permet à l'utilisateur d'acquérir une certaine autonomie et d'éviter la surcharge à la banque d'accueil.

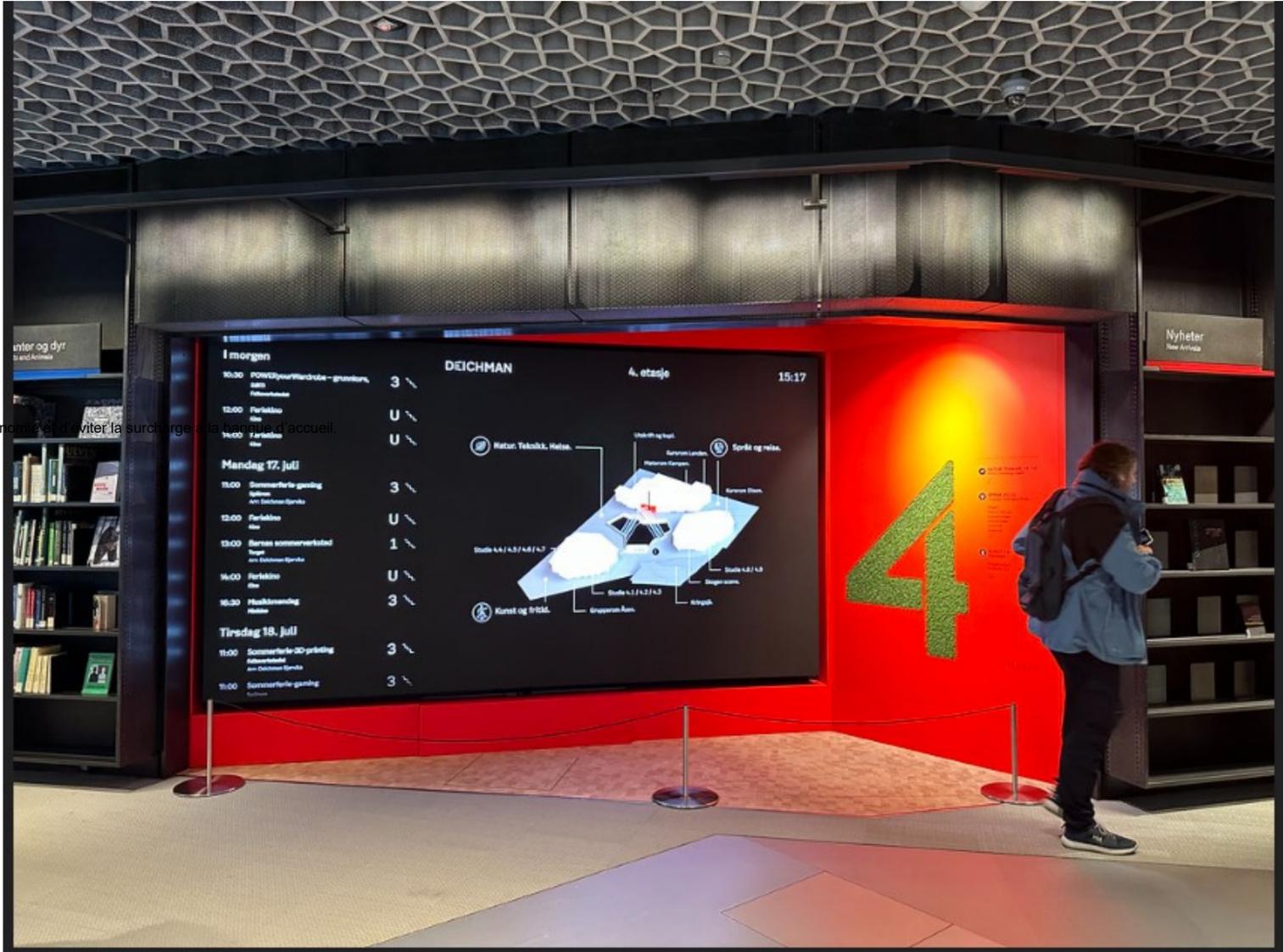


Bibliothèque d'Aalborg, Danmark

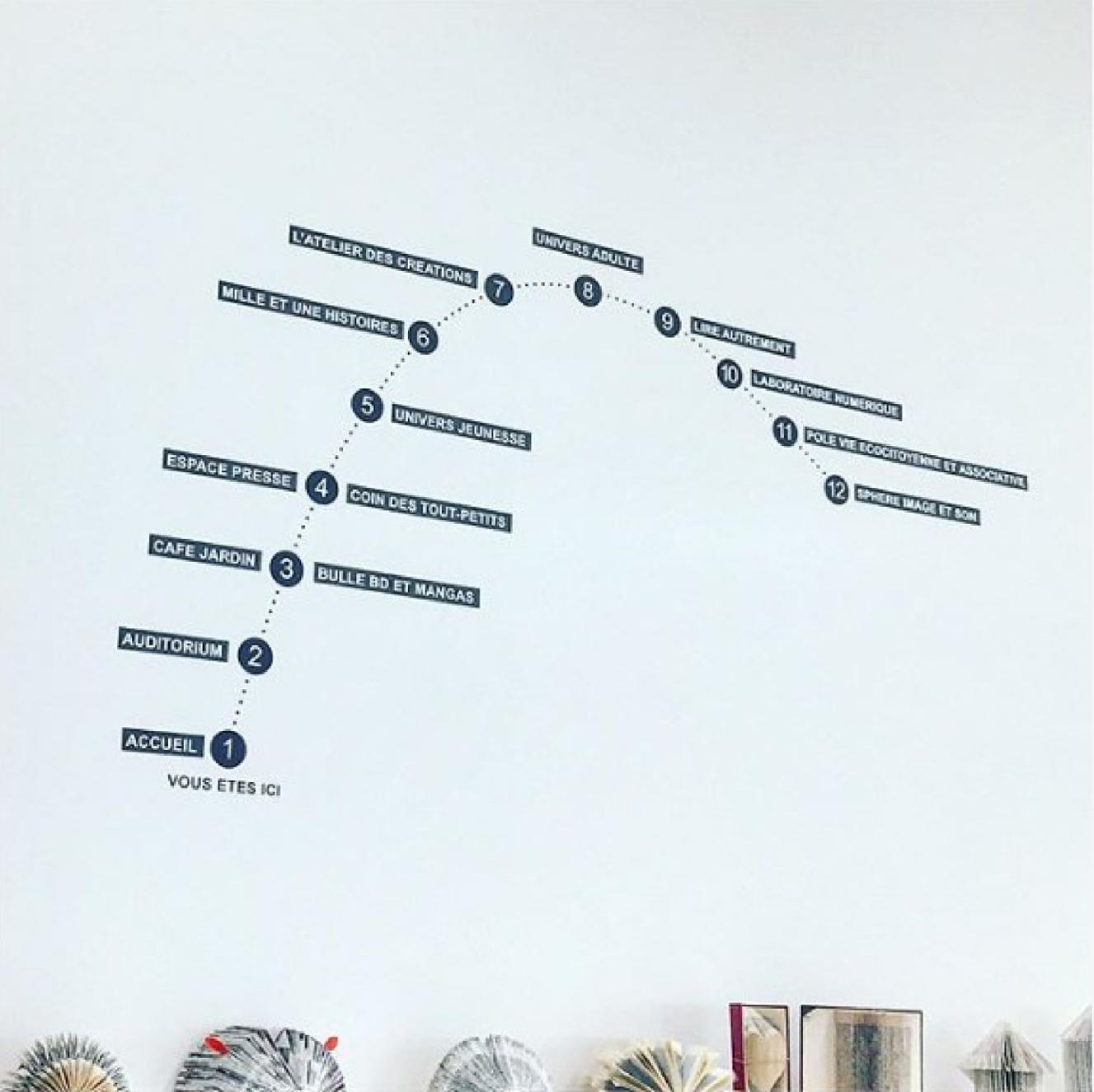


Une représentation spatiale de répartition des sections permet à l'utilisateur d'acquérir une certaine autonomie et d'éviter la surcharge à la banque d'accueil.

Bibliothèque Webster de l'Université Concord...



# Plan de la bibliothèque / secteurs documentaires



Médiathèque La Source, Le Bouscat



Médiathèque La Source, Le Bouscat



Ma.at médiathèque d'Arcachon



# Accueil / Inscriptions



Médiathèque François Mitterrand - Les Capucins, brest  

# De la signalétique des interdits... !



Rolex Learning Center, Lausanne



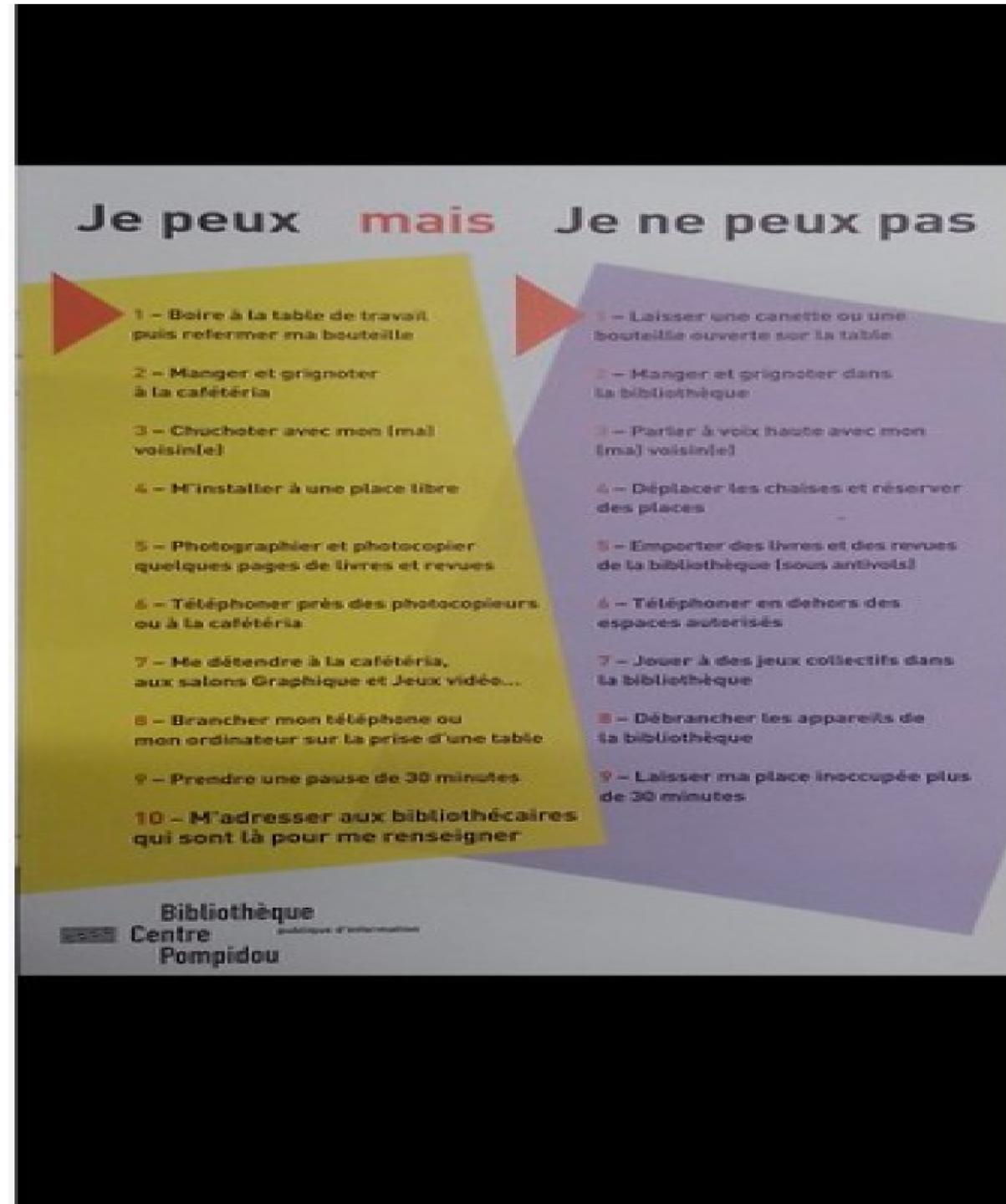
Bibliothèque Mordecai-Richler



# La signalétique des interdits !



Bibliothèque de l'UQAM



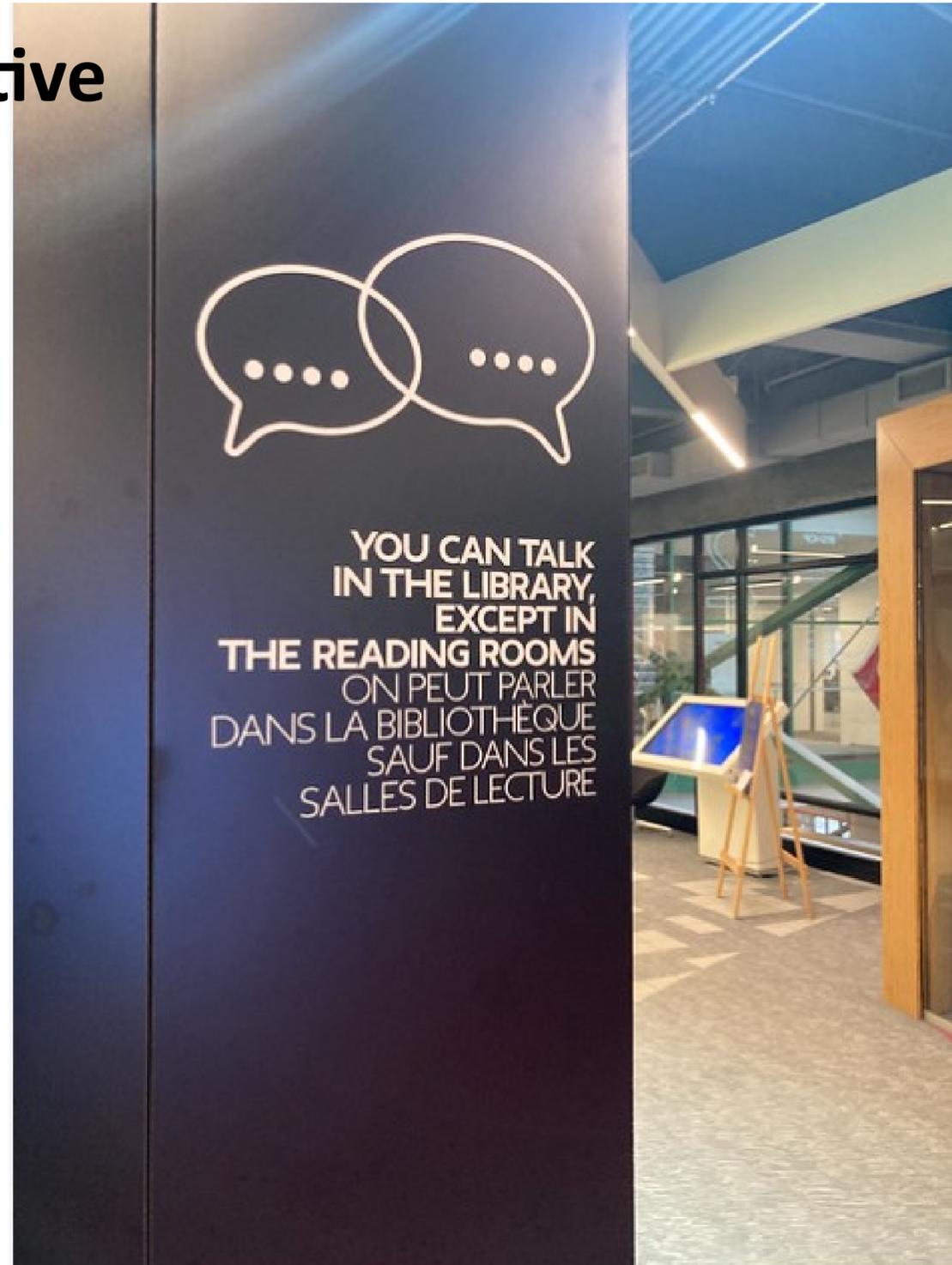
À la BPI (date et source inc...



## ... à une signalétique positive



Bibliothèque Père-Ambroise, Montréal



Bibliothèque Webster de l'Université Concord...



Bibliothèque de Brossard, Québec



# La signalétique positive, décalée ou humoristique



Bibliothèque Abbé-Grégoire, Blois



Bibliothèque de Pierrefonds, Montréal. Allaitement



BAnQ



## Signalétique inclusive

### Signalétique inclusive en bibliothèque : Livre et lecture en Bretagne propose une base de 27 pictogrammes à télécharger librement



disposition de la base des pictogrammes.

La base des 27 pictogrammes est un outil pour les professionnels, visant à améliorer l'accessibilité des bibliothèques et lieux du livre aux publics en difficulté de lecture.

Signalétique inclusive, la base des pictogrammes est librement téléchargeable et utilisable.

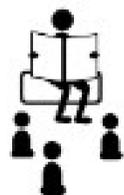
Les 27 pictogrammes traduisent 27 termes définis par le groupe de travail de Livre et lecture en Bretagne comme essentiels à la signalétique en bibliothèque, répartis en 3 catégories : actions, documents, espaces.

Une [charte d'utilisation](#) de ces pictogrammes, pour une utilisation optimale et accessible au plus grand nombre, accompagne la mise à

# Les 27 pictogrammes

Les 27 pictogrammes traduisent des termes définis par le groupe de travail régional comme essentiels à la signalétique en médiathèque, répartis en trois « familles » : espaces, actions, documents.

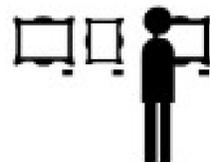
## Espaces



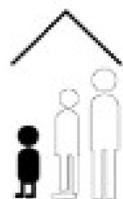
Espace contes



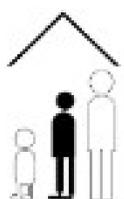
Espace de travail



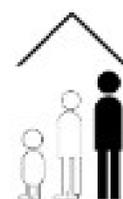
Espace d'exposition



Espace enfants



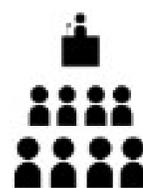
Espace ados



Espace adultes



Espace numérique



Auditorium



Accueil et information



Bibliothèque



Médiathèque

## Actions



Emprunter un document



Rendre un document



Rechercher



Boîte de retours



Imprimer Copier - Scanner



Écouter de la musique



Regarder une vidéo

## Documents



Livres



Livres en grands caractères



Presse



Livres audio



Jeux de société



Jeux vidéo



Tablette / Liseuse



CD



DVD

# La signalétique liée aux collections

Evitez le jargon professionnel : fonds, thesaurus, désherbage...  
= Mettre en évidence l'**arborescence du classement des documents**, qui pourra comporter, selon la taille de l'établissement, entre deux et cinq niveaux.



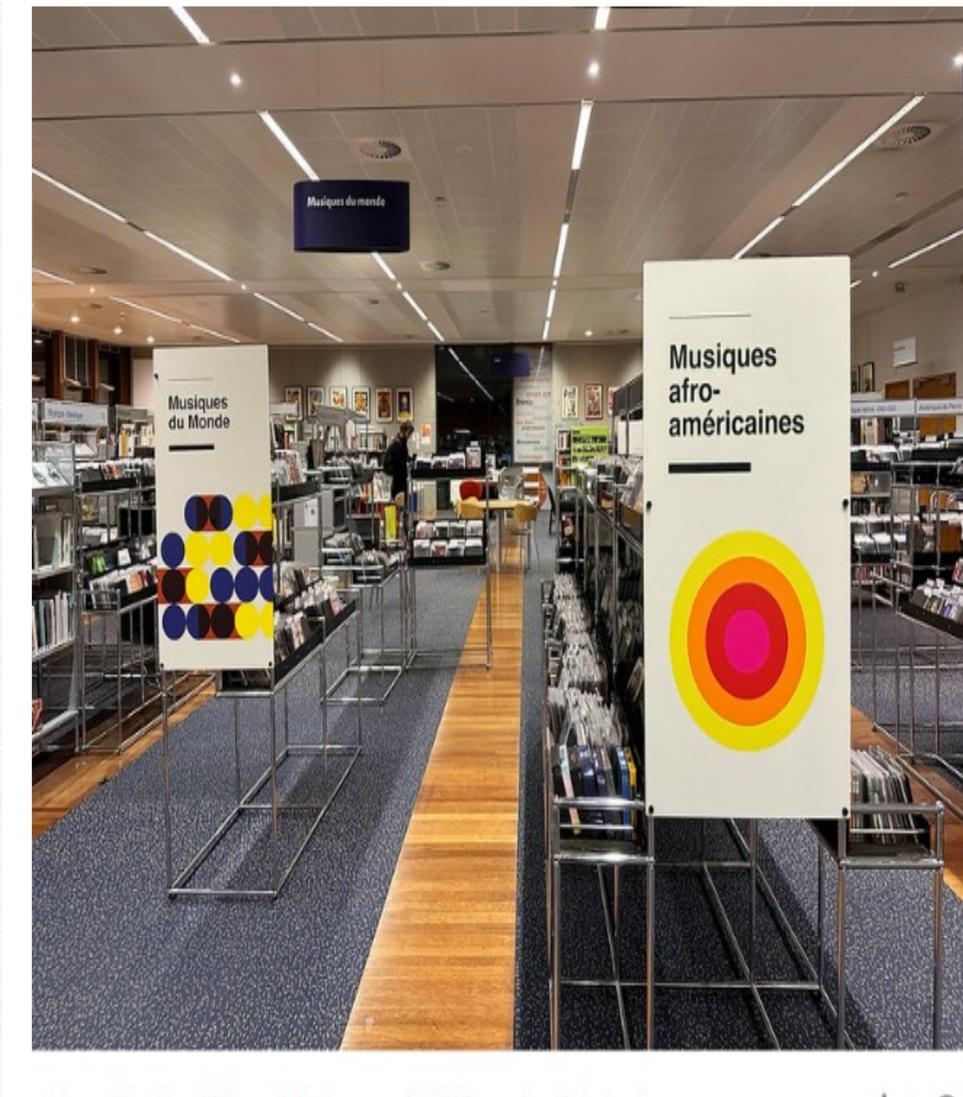
Médiathèque Camus, Bourg-en-Bresse



Espace bd. Médiathèque



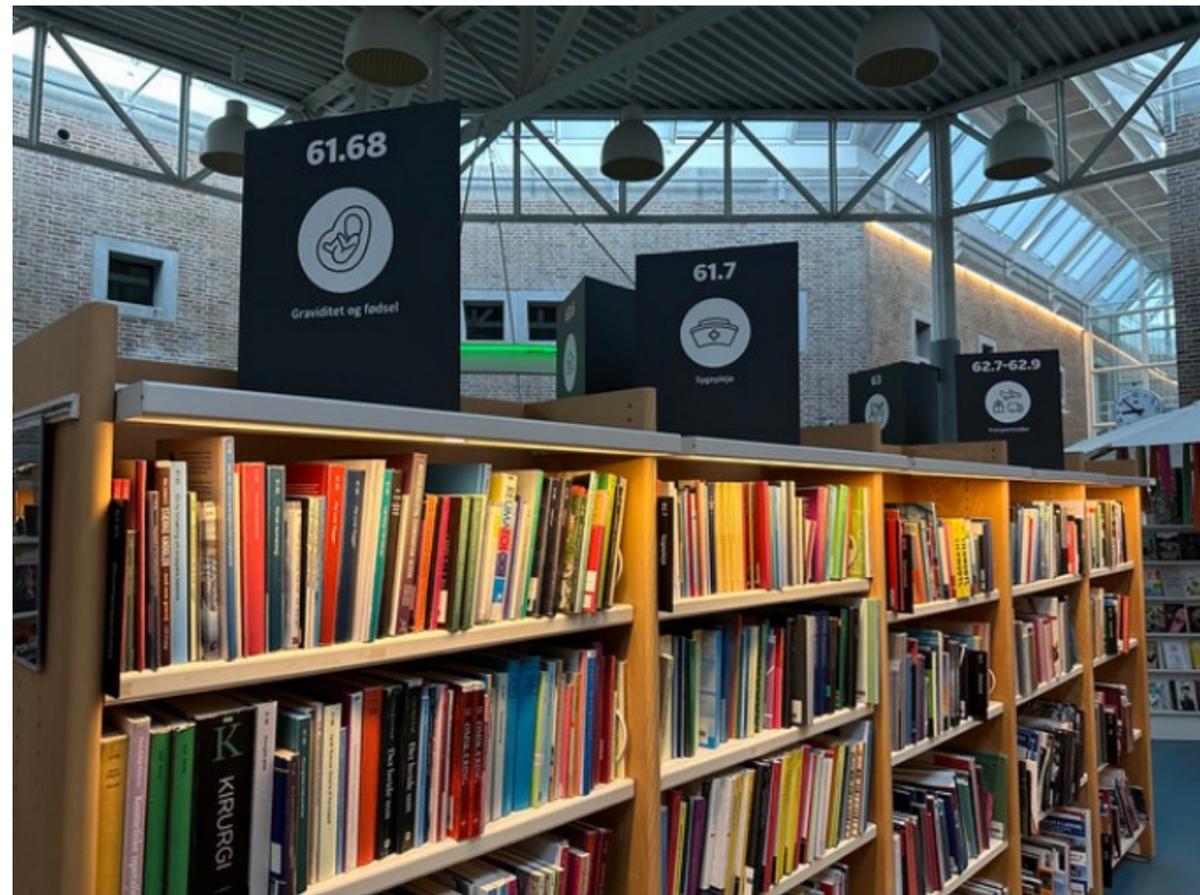
Nouvelle signalétique, Musique, médiathèque



Nouvelle signalétique, Musique, médiathèque José Cabanis



# La signalétique liée aux collections



Bibliothèque d'Aalborg, Danemark



Bibliothèque Deichman Tøyen, Oslo



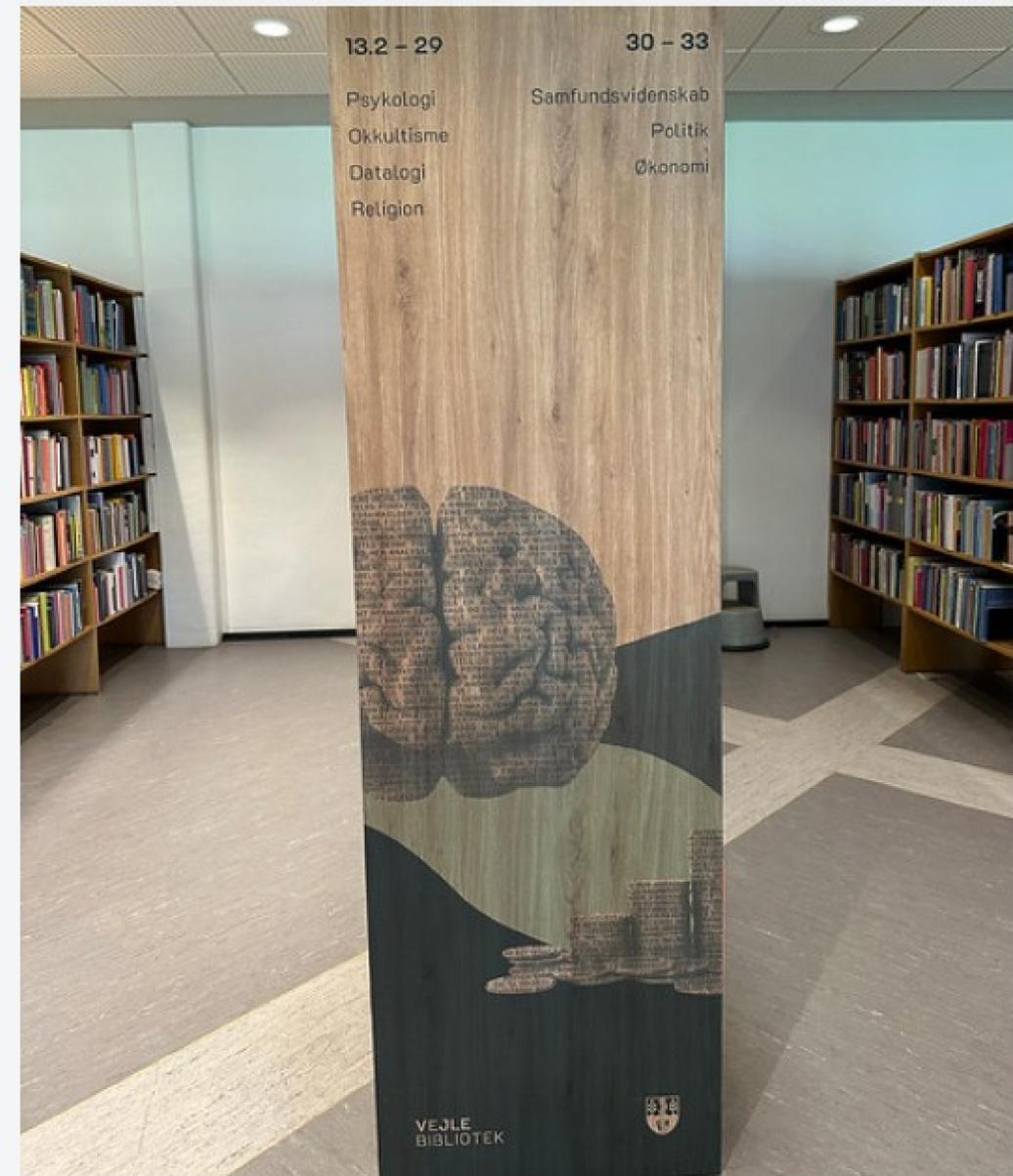
Bibliothèque de Göteborg, Suède



# La signalétique liée aux collections



Bibliothèque de Vejle, Danemark



Bibliothèque de Vejle, Danemark



## La signalétique liée aux collections



Bibliothèque de Vejle, Danemark



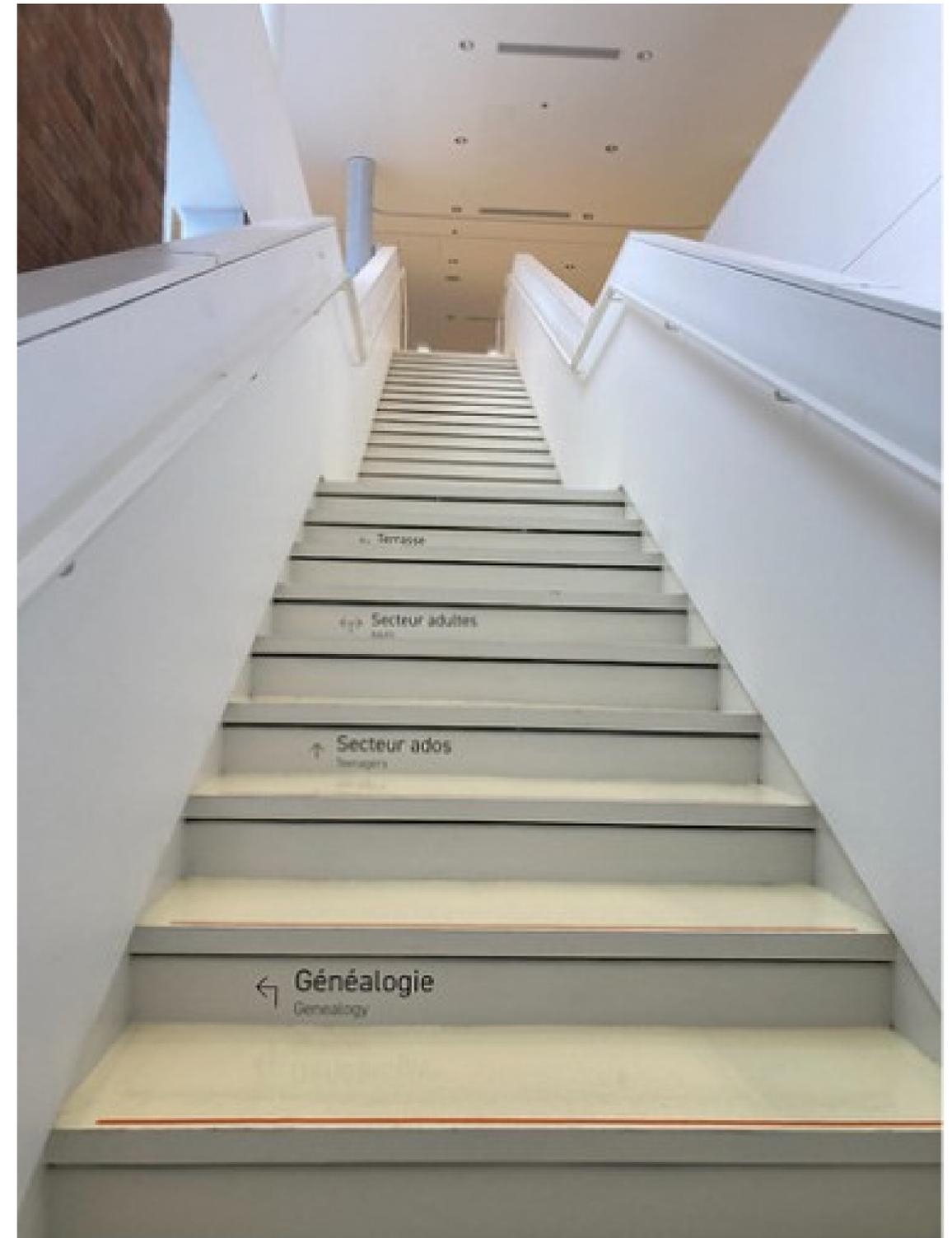
Bibliothèque d'Aabenraa, Danemark



# La signalétique liée aux collections



Medialab, Tabakalera, San Sebastián



Bibliothèque de Pierrefonds, Montréal



# Signalétique des collections



Bibliothèque municipale de Vevey



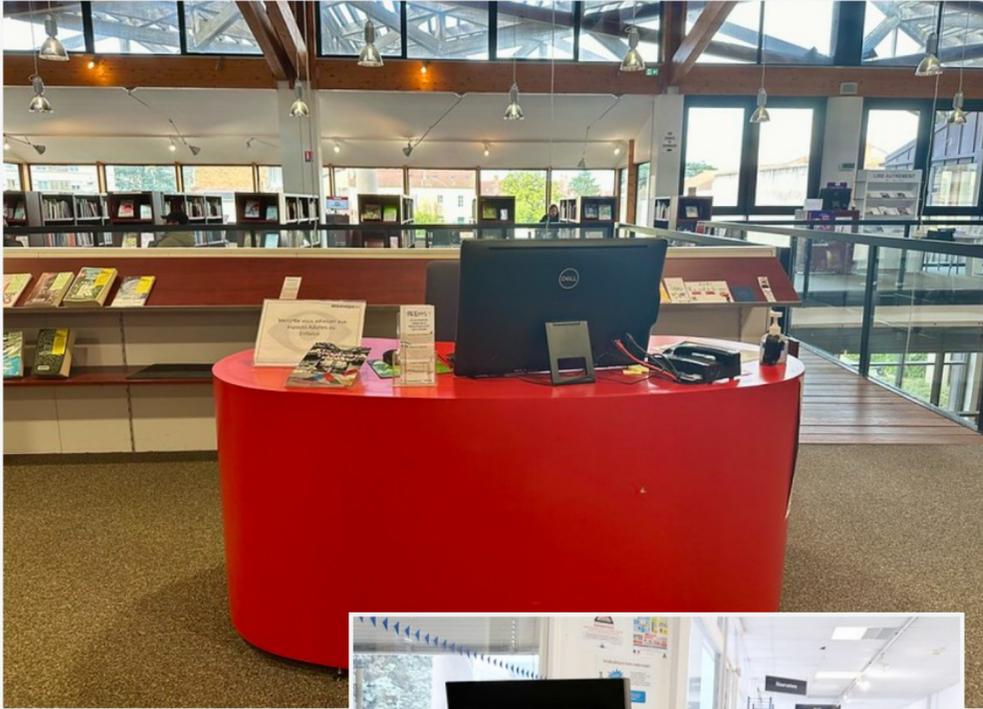
Bibliothèque de la Fondation Jan Michalski po...



# Aménagement et mobilier

- 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!

# Mobilier adapté : les banques d'accueil



Médiathèque de Mâcon



Rolex Learning Center, Lausanne



Médiathèque d'Istres



Médiathèque Pierre Amalric, Albi



# Mobilier adapté : les banques d'accueil



Bibliothèque Centrale de Cantabrie, Santander



Bibliothèque publique de Burgos



Bibliothèque de Brossard, Québec



# Mobilier adapté : les banques d'accueil



bibliothèque de Hjørring, le Ruban rouge, Danemark



Biblio Toyen, Oslo : la bibliothèque interdite aux adul...



Bibliothèque de Göteborg, Suède



# Mobilier adapté : les banques d'accueil



Médiathèque Puzzle de Thionville



Dokk1, Aarhus, Danemark



# Mobilier confortable et chaleureux

Privilégiez le confort et l'agrément



sur le vif, Médiathèque José Cabanis, Toulouse

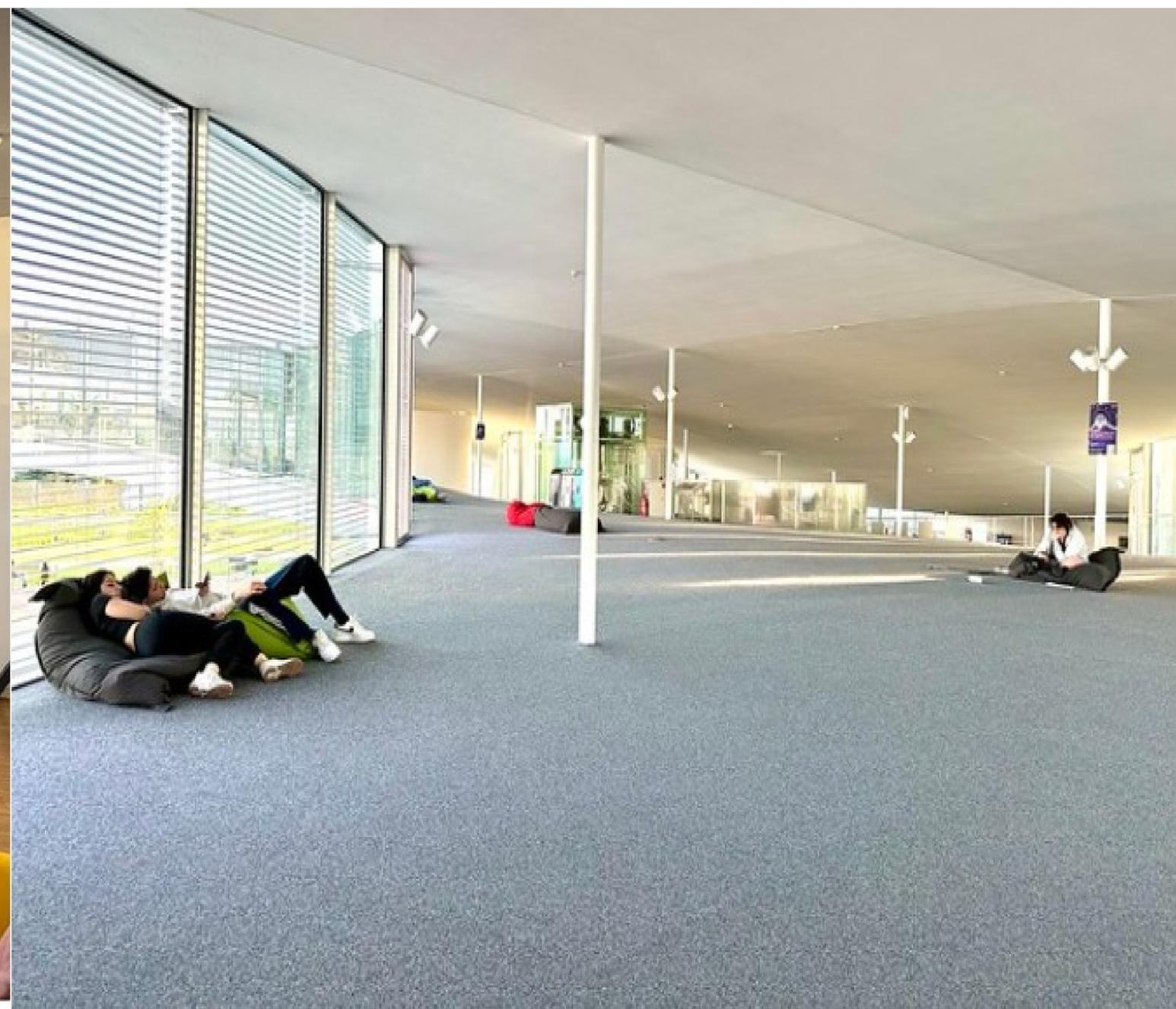
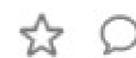


Médiathèque Pierre Amalric, Albi





Bibliothèque municipale de Vevey



Rolex Learning Center, Lausanne





bibliothèque Gabriel Garcia Márquez, Barcelone



bibliothèque Gabriel Garcia Márquez, Barcelone



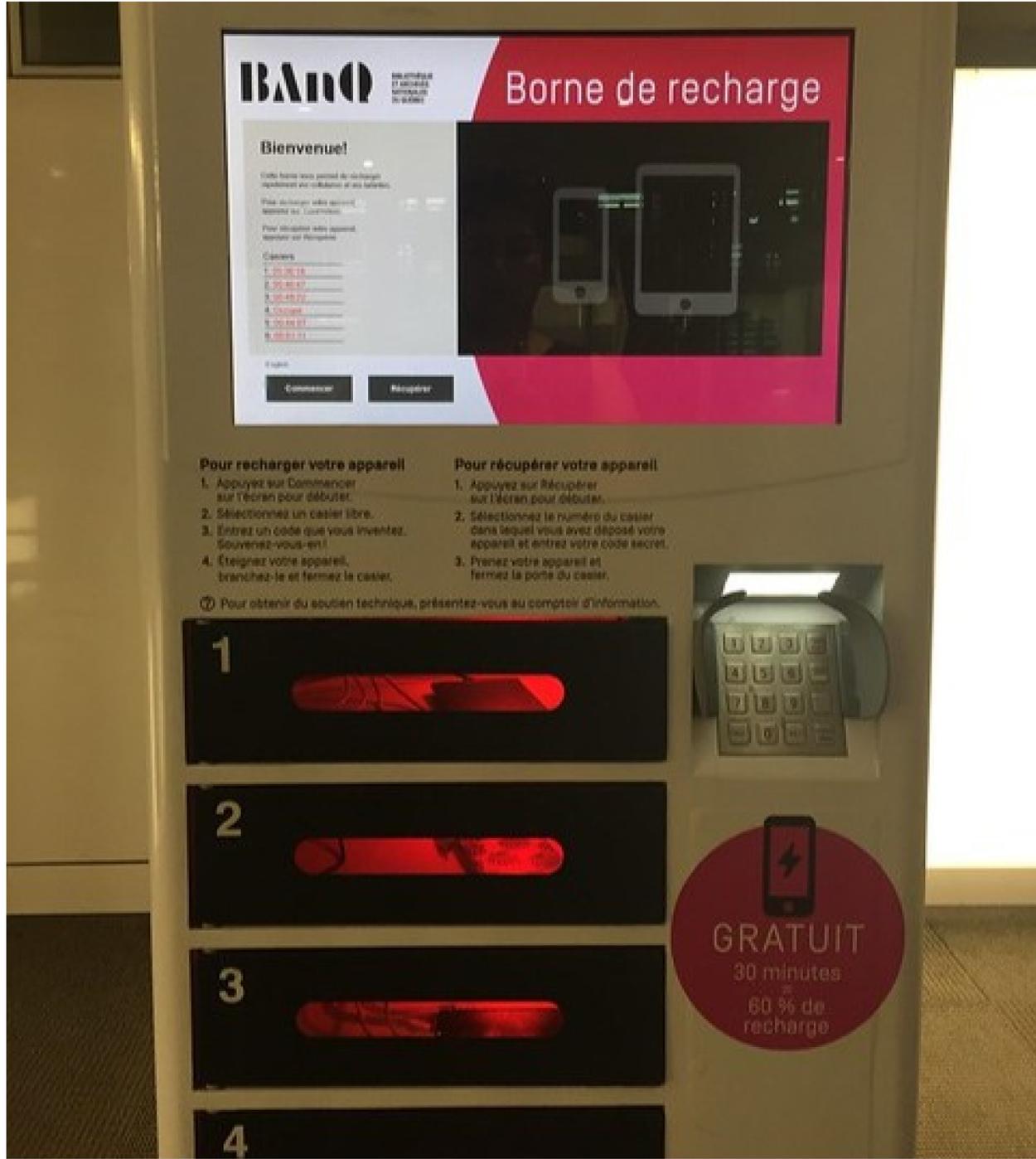
# Adaptez le mobilier et les services



Dokk1, Aarhus, Danemark



# De nouveaux services ?



BAnQ



Bibliothèque de Göteborg, Suède



**4**

**L'accueil technique**

# Le référentiel Marianne

Le **Référentiel Marianne** définissait un ensemble de 12 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics, visant à offrir aux justiciables un accueil courtois, un accès facilité, et une réponse systématique à leurs demandes dans un délai raisonnable.

**Services Publics + (2021)** est désormais le programme de l'amélioration continue des services publics, centré sur *l'expérience usager* et s'inscrit dans la continuité du référentiel Marianne. L'ensemble des administrations est ainsi invité à faciliter le parcours des usagers, simplifier les normes et les démarches afin d'assurer une meilleure qualité de service, à savoir rendre les services publics plus proches, plus simples, plus efficaces.



**1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur**  
+ Proches



**2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne**  
+ Proches



**3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle**  
+ Proches



**4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande**  
+ Efficaces



**5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier**  
+ Efficaces



**6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service**  
+ Efficaces



**7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches**  
+ Simples

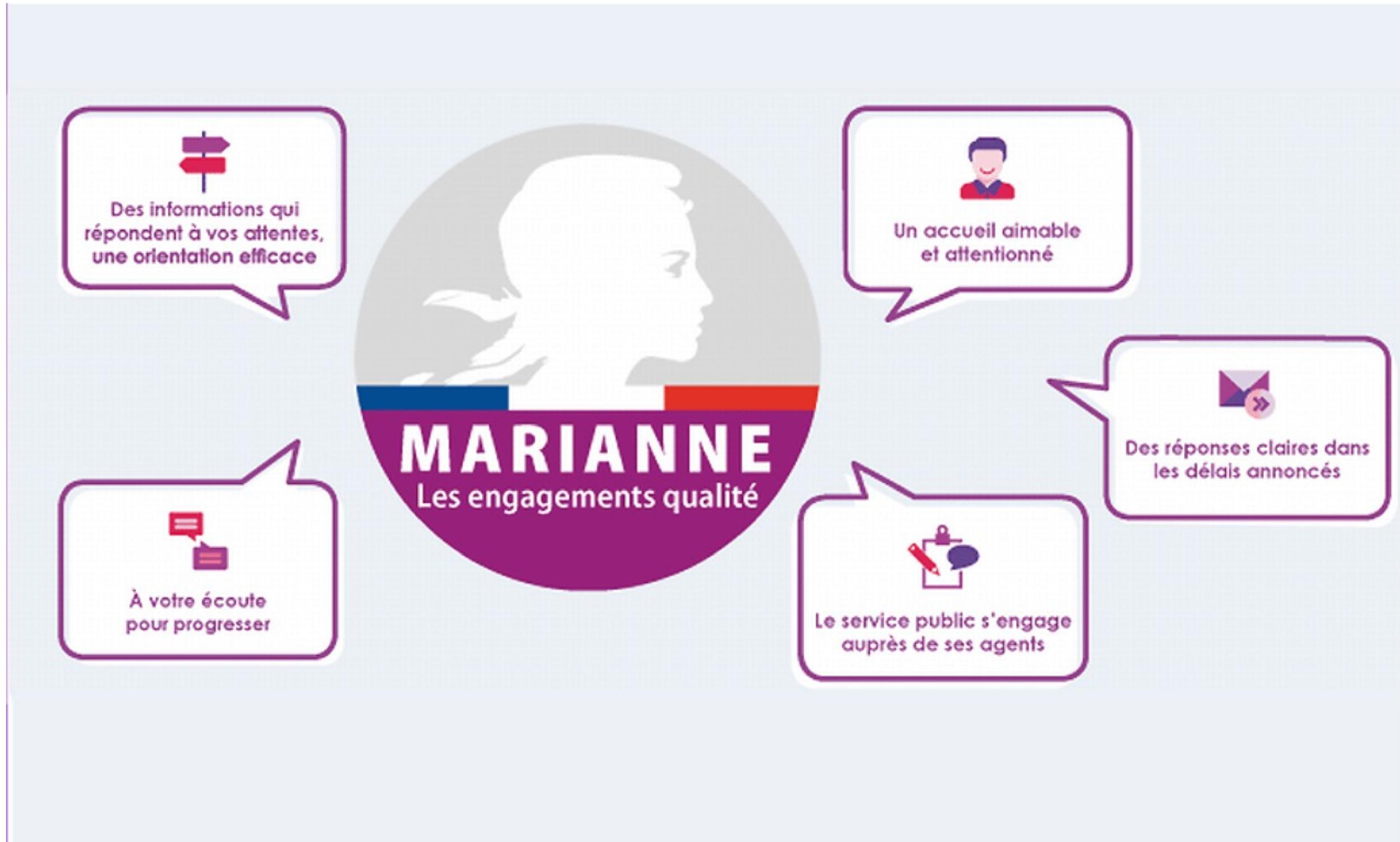


**8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu**  
+ Simples



**9. Nous sommes éco-responsables**  
+ Simples

# Les outils à disposition : le référentiel Marianne



# Les outils à disposition

- Le règlement intérieur
- La charte d'accueil
- Les procédures
- La sécurité
- La communication interne
- La communication en direction des usagers

**EPFL**

## S'inscrire à la Bibliothèque

L'EPFL fait partie du réseau swisscovery. Inscrivez-vous gratuitement pour...

- Emprunter et réserver des livres
- Commander des documents d'autres bibliothèques
- Demander des numéros
- Accéder à votre compte

**Membres EPFL**  
3 étapes à effectuer en ligne

**1 Compte SWITCH edu-ID**  
[go.epfl.ch/switch](http://go.epfl.ch/switch)  
Si vous avez déjà un compte SWITCH edu-ID, passez à l'étape 2. Pour créer votre compte SWITCH edu-ID, remplissez bien le formulaire jusqu'au bout et assurez-vous de rentrer une **adresse email privée** (pas celle de l'EPFL) afin de sécuriser l'accès à votre compte.

**2 Affiliation EPFL**  
[go.epfl.ch/affiliation](http://go.epfl.ch/affiliation)  
Une fois votre compte SWITCH edu-ID créé, ajoutez votre affiliation EPFL. Cliquez sur « **Utiliser votre compte EPFL** » et connectez-vous avec vos identifiants CASPAR.

**3 Compte swisscovery**  
[go.epfl.ch/inscription-swisscovery](http://go.epfl.ch/inscription-swisscovery)  
Des compléments d'information vous seront demandés, assurez-vous de bien lire votre inscription et d'accepter les conditions d'utilisation.

**Publics non EPFL**  
1 étape à effectuer en ligne

**1 Inscription**  
[go.epfl.ch/inscription](http://go.epfl.ch/inscription)  
Si vous n'avez pas de compte swisscovery, créez-en un en cliquant sur « **Créer un compte** ». Si vous avez déjà un compte swisscovery, cliquez sur « **Se connecter** ». Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « **Mot de passe oublié** ». Si vous avez besoin d'aide, demandez-en à un agent de la Bibliothèque.

**Besoin d'aide ?**  
[go.epfl.ch/vinscrire](http://go.epfl.ch/vinscrire)

**English version**  
[go.epfl.ch/registration](http://go.epfl.ch/registration)

Rolex Learning Center, Lausanne



# Le règlement intérieur

- Le règlement intérieur est rédigé par les bibliothécaires et soumis à validation du conseil municipal par voie de délibération.
- Il doit également être affiché dans la bibliothèque.
- C'est un **ensemble de règles et d'usages** instituant un cadre précis et délimitant le licite et l'illicite. C'est au règlement intérieur de la bibliothèque que l'on **se réfère en cas de litige avec les usagers**.

=> Sa finalité est donc toute différente de celle d'un texte promotionnel ou pédagogique, genre « guide du lecteur », et il est nécessaire de distinguer clairement les différentes publications de la bibliothèque en la matière.

• Exemples :

- [Bibliothèque départementale des Deux-Sèvres](#)
- [Modèle Bibliothèque du Lot e Garonne](#)

# Le règlement intérieur : [vidéo BSF Campus](#)



Rechercher



LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Le règlement intérieur

bsfcampus

BSF Campus  
15,4 k abonnés

S'abonner

👍 67



🔗 Partager

⬇️ Télécharger



# La charte d'accueil

La charte d'accueil a pour objet d'énoncer les **engagements de la bibliothèque vis-à-vis de ses usagers**.

Elle est modifiable, et peut être adaptée à tout moment afin d'intégrer par exemple, des améliorations proposées par les bibliothécaires ou par les habitants, ou encore de nouveaux outils de communication, et ceci toujours afin de répondre au mieux aux besoins et usages de tous, et suivant les évolutions de la politique d'accueil de la Ville et l'avancée du plan de lecture publique.

Elle a pour **vocation de donner des repères lisibles à destination des habitants, des partenaires, des services, des élus et des professionnels des bibliothèques**.

# CHARTRE D'ACCUEIL

## des bibliothèques de Bourges

### Un accès facile pour tous

Les quatre bibliothèques municipales de Bourges sont **repérables** dans la ville et **accessibles** par tous les moyens de transport.

Leurs locaux sont **accessibles** aux personnes en situation de **handicap**, à l'exception de la bibliothèque des Quatre Piliers.

Elles sont **ouvertes à tous** : inscrits et non-inscrits (dès la naissance et tout au long de la vie, quelle que soit la motivation de chacun).

L'**entrée** dans les bibliothèques est **libre et gratuite** dans le respect du règlement intérieur.

Les bibliothèques facilitent l'accès à leurs services par une **information claire** et un aménagement des espaces **compréhensible par tous**.

### Un accueil attentif et courtois

Les bibliothécaires sont **identifiables, disponibles** et à **votre écoute**.

Ils vous accueillent avec **amabilité, discrétion** et dans le **respect mutuel**.

Ils sont à **votre service** pour vous **accompagner** dans vos recherches et vous **aider** à utiliser les outils et les ressources des bibliothèques.

Les bibliothécaires vous **orientent** vers les services adéquats ou les bons interlocuteurs.

Ils veillent à **votre tranquillité et votre confort** et font respecter le règlement dans l'intérêt général.

### Nos réponses dans un délai annoncé

Nos réponses à vos questions sont exprimées en termes **simples et compréhensibles**.

Nous sommes attentifs à la **lisibilité** et la **clarté** de nos supports de communication.

Nous nous engageons à répondre à vos courriers et courriels dans les meilleurs délais sans excéder **4 semaines**.

Au téléphone, nous nous engageons à vous répondre **rapidement** et si nécessaire à vous recontacter dans un **déla de 3 jours** en l'absence de réponse immédiate.

### Vos remarques et réclamations

Vous pouvez nous faire part de **vos remarques**

- ▶ sur le site internet des bibliothèques à la Rubrique **Contact**,
- ▶ sur les réseaux sociaux,
- ▶ sur les formulaires de suggestion disponibles dans nos locaux ou auprès des bibliothécaires.

Une réponse vous sera apportée dans un **déla maximum de 4 semaines**.

Si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez solliciter un **rendez-vous** avec le responsable de l'établissement ou un membre de l'équipe de direction.

### Une écoute permanente

Nous prenons note de **vos attentes**.

**Des enquêtes** évalueront votre **satisfaction** concernant la qualité de l'accueil au sein des bibliothèques.

Tous les agents des bibliothèques s'engagent à respecter la présente charte.

La **qualité de l'accueil** dépend de **nous**. Elle dépend aussi de **vous**.

En respectant les lieux, le personnel qui y travaille ainsi que les autres usagers, vous nous aidez à améliorer l'accueil.

# CHARTRE D'ACCUEIL

Des services de la ville de Reims et de la Communauté urbaine du Grand Reims

## Nos services s'engagent à :

### Faciliter votre accueil

- Un accueil attentif et courtois
- Une orientation vers le bon service
- Des horaires d'ouverture clairement indiqués
- Des locaux accessibles
- Des espaces confortables et agréables

### Simplifier vos démarches

- Une aide à la réalisation de vos formalités
- Un accueil adapté pour les personnes en difficulté
- Un numéro unique à votre disposition **Reims-Contact (03 26 77 78 79)**
- Une offre en ligne facilitant vos démarches

### Être à votre écoute

- Une évaluation régulière de votre satisfaction
- Une prise en compte de vos suggestions et réclamations
- Une évaluation constante de nos pratiques
- Des agents impliqués dans l'amélioration de nos services

### Répondre à vos demandes

- Des réponses claires dans les meilleurs délais
- L'identification de la personne en charge de votre dossier
- Un accusé de réception transmis pour chaque demande envoyée
- Un temps d'attente limité au maximum



La qualité d'accueil dépend de nous, mais aussi de vous. En respectant nos services et les autres usagers, vous contribuez aussi à améliorer notre accueil. Merci de votre compréhension.

Retrouvez l'ensemble des engagements du Label Marianne sur les sites [www.reims.fr](http://www.reims.fr) et [www.grandreims.fr](http://www.grandreims.fr)



# CHARTRE D'ACCUEIL DE LA BIBLIOTHÈQUE DE TOULOUSE

*Nos engagements pour un accueil et un service de qualité*

### UN ACCUEIL BIENVEILLANT ET COURTOIS

Nous vous accueillons dans les bibliothèques de Toulouse gratuitement et sans distinction d'usage, que vous souhaitiez vous abonner ou non, et quel que soit votre lieu de résidence.

Nous vous orientons, vous conseillons et vous informons de manière courtoise et attentive dans chacune de nos bibliothèques grâce à un personnel formé et disponible. Nous nous engageons à vous orienter vers l'interlocuteur le plus à même de vous répondre.

Nous veillons à ce que nos espaces soient pratiques et accueillants pour toutes et tous, quel que soit votre usage des bibliothèques.

### UN ACCÈS FACILITÉ À NOS BIBLIOTHÈQUES ET SERVICES

Nous vous informons sur nos horaires d'ouvertures par voie d'affichage, par téléphone et sur notre site Internet [www.bibliotheque.toulouse.fr](http://www.bibliotheque.toulouse.fr)

Nous nous engageons à communiquer tout changement d'horaires par ces mêmes moyens. Nous mettons à votre disposition, dans nos structures et sur notre site Internet, des documents d'information clairs et actualisés sur les collections, les services et les événements proposés.

Nous prêtons une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap avec des collections dédiées, des espaces accessibles, un site adapté, des agents formés.

### DES BIBLIOTHÉCAIRES À VOTRE ÉCOUTE

Nous prenons en compte votre avis sur le fonctionnement de la bibliothèque.

Nous recueillons vos observations dans chaque bibliothèque via les cahiers de suggestion, le standard téléphonique ou l'adresse mail [accueilbib@mairie-toulouse.fr](mailto:accueilbib@mairie-toulouse.fr)

Nous vous répondons dans les meilleurs délais, de manière claire et précise, par téléphone, par mail ou par courrier.

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de notre accueil et nos services.



**Aimer Vivre à Toulouse**

**MAIRIE DE TOULOUSE**

# Autres documents de communication

- Le guide de l'utilisateur
- Le guide des bibliothèques
- Le programme culturel
- Le site Internet / les services en ligne
- Les cahiers de suggestions/remarques

# Le guide de l'utilisateur

Le guide de l'utilisateur est un **document de présentation des services et du fonctionnement** d'une structure de lecture publique.

Initialement **pensé pour les lecteurs**, le guide du lecteur est désormais plus fréquemment appelé guide de l'utilisateur ou guide de la bibliothèque. Véritable outil de communication et de promotion d'une bibliothèque, ce dernier se doit d'être attractif et concis.

# Le guide de l'utilisateur

Il recense principalement les informations suivantes :

- Une courte présentation des collections
- Les services proposés : animations, accès à Internet, impression/photocopies...
- Un plan (de la bibliothèque/des bibliothèques d'un réseau)
- La présence en ligne (portail, réseaux sociaux...) de la / des bibliothèque(s)
- Les informations pratiques : coordonnées, horaires, modalités d'inscription et de prêt, accès libre et gratuit

Exemples :

[Exemple de guide de l'utilisateur du réseau Thouarsais](#)



# Le cahier de suggestion

Principes et fonctionnement :

- Prendre en compte le point de vue de l'utilisateur
- Instaurer un dialogue
- Visibilité et transparence des réponses pour tous
  - > canaux de diffusion des réponses (papier/numérique)

Au quotidien :

- L'organisation
- Les circuits de validation
- Comment éviter la langue de bois ?

Evaluation :

Bilans et statistiques

# Le site Internet de la bibliothèque

Exemples :

- [Bibliothèque de Toulouse](#)
- [Bibliothèque de Lyon](#)



**BIBLIOTHÈQUE  
MUNICIPALE DE LYON**



PRATIQUE

16 BIBLIOTHÈQUES

LES RENDEZ-VOUS

NUMÉRIQUE

WEBZINE

COLLECTIONS

ESPACE PRO

RECHERCHE CATALOGUE

DOSSIER D'ABONNÉ



# Développer les services en ligne

- Accès à son compte d'abonné : consultation de la liste des emprunts en cours, réservation en ligne, prolongation des prêts...
- Catalogue en ligne
- Ressources numériques en ligne :
  - Autoformation (langues, bureautique, loisirs créatifs, musique, code de la route...)
  - Presse
  - Livres numériques
  - Musique...

- Exemples :

[MaBM](#)

[Bibliothèque municipale de Bordeaux](#)

# Le site Internet de la bibliothèque : les foires aux questions

Vous vous interrogez sur le fonctionnement de la bibliothèque ou sur ses collections ? Consultez les questions les plus fréquemment posées dans cette Foire Aux Questions

Exemple : BPI

## Modalités d'accès à la Bpi

Faut-il s'inscrire pour accéder à la Bpi ?

Tout le monde doit-il faire la queue dans la file d'attente ?

Quelles sont les périodes conseillées pour éviter la file d'attente ?

## Consignes de sécurité

Quels dispositifs de sécurité sont mis en place pour garantir la sécurité des visiteurs à la bibliothèque ?

Peut-on refuser d'être contrôlé(e) ?

Les sacs et bagages sont-ils autorisés dans la bibliothèque ?

Des objets sont-ils susceptibles d'être confisqués ?

Pourquoi ne faut-il pas laisser ses sacs sans surveillance ?

## Modalités de consultation

Est-il possible d'emprunter un document (livre, revue, manuel...) à la bibliothèque ?

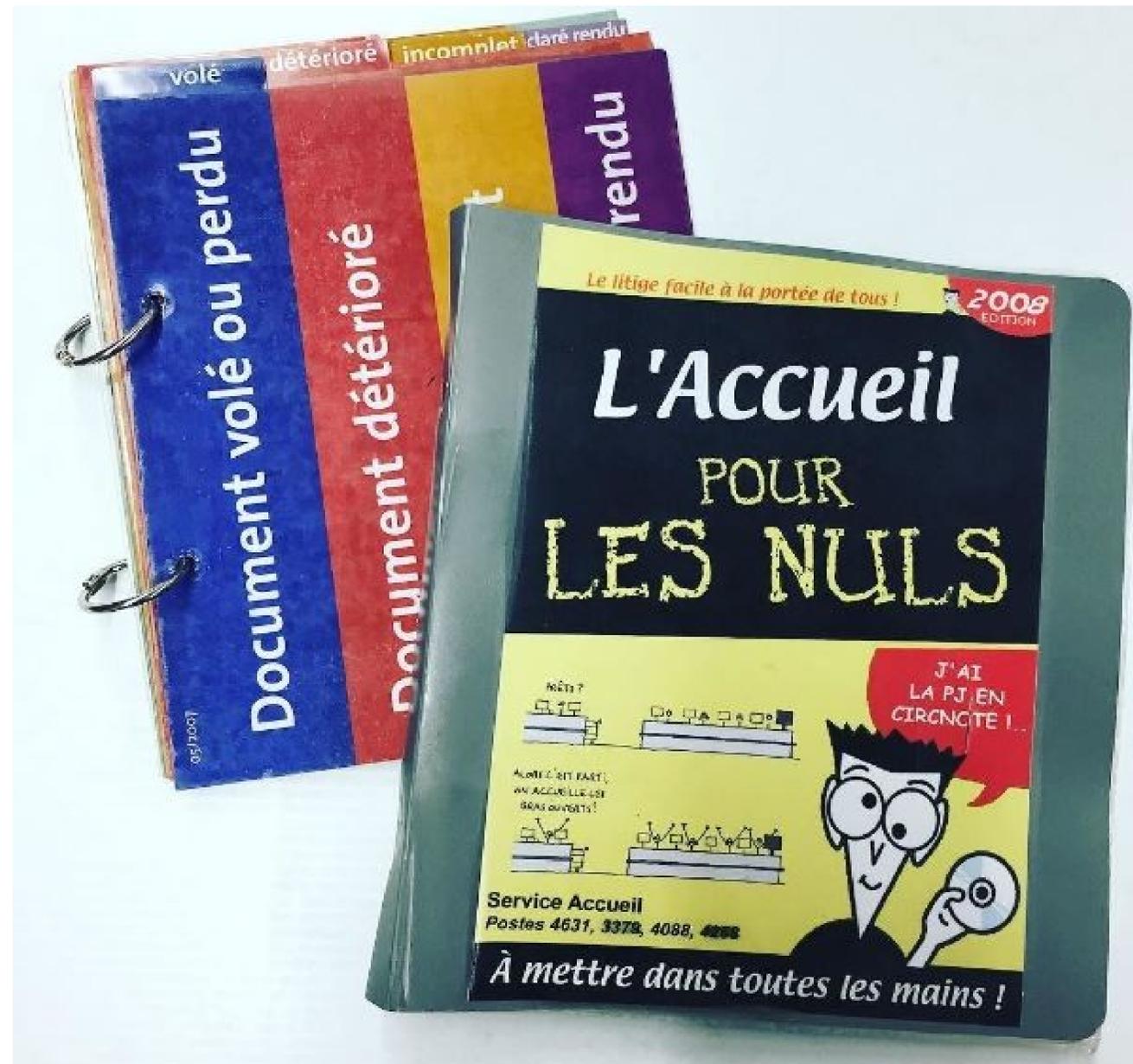
Peut-on demander qu'un document d'une autre bibliothèque soit transféré à la Bpi pour pouvoir le consulter ?

## Boire et manger à la bibliothèque

Peut-on manger et boire dans la bibliothèque ?

# Les documents en interne

= un guide des procédures auquel on doit pouvoir se référer lorsqu'on a la moindre question et le moindre doute. Les informations qui y sont contenues doivent être **claires, actualisées et faciles à trouver.**



## V A D E M E C U M

- Accès à la Médiathèque ET aux 20 bibliothèques de quartier
- 10 documents maximum :
  - 8 livres ou revues par site
  - 6 BD par site
  - 1 dvd film + 1dvd docum
  - 3 cd
  - 3 partitions
  - 1 cdrom etc...
- Pour 3 semaines  
SAUF les DVD pour 1 semaine
- Possibilité de réserver, de prolonger (si pas déjà réservé)  
SAUF les DVD
- Amendes en cas de retard : 0.15 cts par jour et par doc
- Vérifier l'état des docs à chaque emprunt (automates)
- Boîte à livres
- Accès Multimédia et Internet 1h30 par jour
- NIP et accès en ligne

# En résumé : Accueillir dans un espace convivial ([vidéo BSF](#))



Rechercher



ACCUEILLIR DANS UN ESPACE CONVIVIAL

ACCUEILLIR LES PERSONNES EN MIGRATION DANS LES BIBLIOTHÈQUES

0:04 / 3:59



Accueillir dans un espace convivial

**5**

**Accueillir, c'est aussi  
la résolution de conflits**

# La gestion des incidents

Les litiges peuvent souvent :

- Traduire **une méconnaissance ou d'un oubli des usagers quant aux règles** du service, voire un malentendu.
- Être un **refus de reconnaissance de la règle ou d'une opposition** à celle-ci.
- Si la règle est considérée comme illégitime, elle ne sera pas acceptée.
- Être liée à la cohabitation des publics et des usages.

Le rôle du bibliothécaire, selon Marielle de Miribel, est alors « d'être garant de la limite, médiateur, régulateur, diplomate ou urgentiste ».

# La gestion des incidents

- La relation au règlement
- Pénalités et amnisties
- Adaptation de la règle (seuils)
- Les incivilités (fichier anonymisé, accessible au personnel)
- Grille de sanctions / Progressivité de la sanction
- Suivi des agressions
  - intervention sur le moment,
  - suivi des cas > en direction de l'utilisateur et du personnel
- Possibilité de déposer plainte

6

**Atelier pratique « in situ »  
à la médiathèque José Cabanis**

# Atelier pratique sur l'accueil à Cabanis

- 20 mn : observation avec grille (plusieurs items portant sur l'entrée, les points de médiation, l'ambiance et l'aménagement intérieur, la signalétique et la communication)
- → retours et analyses



# **Bibliographie**

[Fiche pratique Signalétique](#), médiathèque départementale de l'Herault

CALENGE Bertrand, Accueillir, orienter, informer. Cercle de la Librairie (Bibliothèques), 1996.

HENARD Charlotte, Le métier de bibliothécaire, Cercle de la Librairie, 2019.

[Les qualités d'accueil d'une bibliothèque](#), fiche pratique médiathèque Ille-et-Vilaine

[Flickr Charlotte Hénard](#) : photothèque sur les bibliothèques en France et à l'étranger

**Merci de votre attention**

Fanny Fourrier

Responsable du service Publics et responsabilité sociale

[fanny.fourrier@mairie-toulouse.fr](mailto:fanny.fourrier@mairie-toulouse.fr)