

L'Accueil des publics

Introduction

En quelques décennies, l'accueil des publics en bibliothèques a beaucoup évolué. Pendant très longtemps, les bibliothèques ont été fréquentées par un public homogène d'étudiants, de chercheurs, de savants et de lettrés qui acceptaient les conditions restrictives d'accès aux livres, proposés souvent en accès indirect, avec des heures d'ouverture et des conditions de prêt très restreintes. Pour les bibliothèques universitaires, le rapport Miquel publié en 1989 a fait date ; en effet, ce dernier pointait à la fois le déficit des espaces d'accueil, le manque de personnel, les horaires restreints, ainsi que la faiblesse de l'offre documentaire.

La démocratisation de l'enseignement supérieur, la dématérialisation des supports, la rapidité de l'évolution des sciences et techniques, la nécessité pour le bibliothécaire d'assurer une médiation de plus en plus importante ont fait évoluer les missions des bibliothèques, replaçant l'enjeu de l'accueil des publics au centre des préoccupations professionnelles, s'ajoutant au temps consacré à la gestion des collections.

Dans un contexte de concurrence culturelle beaucoup plus fort, les publics sont devenus plus volatiles qu'autrefois. Il a fallu s'adapter et répondre aux exigences d'un lectorat, en proposant de nouveaux services, avec la nécessité de répondre à des attentes et des attitudes des usagers des bibliothèques parfois bien différentes. Aujourd'hui, l'accueil est devenu une fonction primordiale dans toutes les bibliothèques et sa qualité est continuellement mesurée.

Nous tenterons dans cette fiche de définir dans une première partie l'accueil du public en bibliothèque et ce qu'il recouvre, avant d'aborder dans une seconde partie les manières d'informer les publics et d'analyser leurs attentes, condition absolue pour prétendre proposer un accueil efficient.

Il est à noter que cette fiche se veut très généraliste et pose des définitions. Les questions relatives à la qualité de l'accueil, l'information et la formation du public étant de plus en plus d'actualité lors des concours, il est indispensable de se référer à d'autres fiches de tronc commun pour compléter la mise à jour de ses connaissances sur ce sujet. Une fiche spécifique consacrée à l'accueil des publics en situation de handicap est notamment disponible.

Vous trouverez également des fiches sur l'accueil de publics type jeunesse ou seniors ou encore non usager. Enfin, le contexte récent de pandémie ayant fortement influencé le fonctionnement des bibliothèques, vous pourrez vous reporter à la fiche « Les bibliothèques et la crise sanitaire ».

1. Définition et fonctions de l'accueil

L'accueil est l'ensemble des moyens et dispositions mis en œuvre pour recevoir le public dans la bibliothèque.

L'accueil des publics en bibliothèque est multiple. La fonction pédagogique première en bibliothèque (transmettre le savoir et la culture) n'est pas la seule, on peut en identifier d'autres qu'il ne faut pas minimiser. Ainsi, Bertrand Calenge¹ écrit qu'accueillir c'est : « écouter, séduire, simplifier l'accès aux documents, garantir la sécurité, assurer un confort, s'adapter aux flux des usagers, contribuer à l'image de la bibliothèque et fédérer son équipe ».

On peut ainsi définir par accueil les situations suivantes :

- Situations concrètes de contact avec le public.
- Analyse des besoins des usagers et les stratégies mises en place pour y répondre.
- Choix d'organisation et de fonctionnement des services de la bibliothèque.

Pour toute bibliothèque, ces situations peuvent prendre forme dans 3 périmètres :

- Hors les murs (« accueillir, c'est cueillir ») : l'accueil suppose de considérer l'ensemble du territoire dans lequel se situe la bibliothèque comme la bibliothèque elle-même.
- Accueil dans les locaux : le poste d'accueil, le bureau d'accueil assurent un « sas » entre les activités de la cité et celles de l'institution.
- Accueil dans tous les secteurs d'activité de la bibliothèque : être attentif au bien-être de l'utilisateur, l'écouter, quelle que soit l'activité de l'agent de bibliothèque.

¹ Calenge, Bertrand. *Accueillir, Orienter, Informer*. 2e éd. rev. et mise à jour. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. ISBN 2-7654-0777-0.

Modalités d'expression de l'accueil :

Accueil implicite

Il passe par les éléments d'environnement tels que la visibilité extérieure des bâtiments, la tenue du personnel, les horaires d'ouverture, les coloris et matières du mobilier, etc.

Accueil technique

Des outils et moyens spécifiques sont mis en place pour accueillir les publics tels qu'une cafétéria, un livret d'accueil, des photocopieurs, de la signalisation extérieure, etc.

Les normes établissent une nécessité d'une surface de 1,5 m²/étudiant. Par ailleurs, une luminosité parfaitement étudiée, une température de 20 ° minimum, des postes de travail ergonomiques et performants, une implantation du mobilier assurant un confort de circulation, la gestion du bruit, la gestion des files d'attente (statistiques des flux), etc. sont des éléments d'importance.

Accueil humain

La qualité de l'accueil passe aussi par la volonté d'écoute et de service des personnels (qu'ils soient affectés à l'accueil ou non). L'agent d'accueil doit être conscient de l'importance et de la valeur de son rôle, il doit faire preuve d'ouverture, de motivation et de diplomatie.

Il doit aussi connaître parfaitement la composition des services et leur fonctionnement, maîtriser ses outils de travail. L'agent d'accueil doit renseigner, ce qui ne signifie pas qu'il doive nécessairement donner une réponse détaillée (ex. : les questions de cours).

Donner une image irréprochable de la bibliothèque en montrant, par son savoir-faire, l'efficacité de cette dernière, cela signifie mettre en œuvre 3 processus :

- Être soi-même à l'aise
- Mettre à l'aise les usagers
- Savoir gérer les situations difficiles

L'accueil concerne ainsi tous les agents, comme l'écrit Nic Diamant, « quels qu'ils soient, qu'ils soient ou non en contact direct avec le public, où qu'ils se situent dans la hiérarchie, le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque »². Il s'agit aussi bien des agents

² Diamant, Nic. Mode d'emploi. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions, in Diamant, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p 24. ISBN 2-910966-05-4.

de la filière bibliothèque, que d'une secrétaire de direction qui répond au téléphone, un vacataire, un moniteur étudiant, un tuteur, etc.

L'accueil passe par la réflexion autour de la qualité de service rendu :

- Pour les BU et les bibliothèques publiques : mise en place de Services Publics + https://www.plus.transformation.gouv.fr/actualites/2953300_temoignage-du-mois-lecoresponsabilite-en-bibliotheque-universitaire (consulté le 14/07/2024)

2. Information du public et analyse de ses attentes

2.1. Les outils d'aide à l'information

Guide du Lecteur : C'est un mémento pratique de la bibliothèque.

Le guide du lecteur donnera des informations de base à l'usager. C'est un moyen d'information et de promotion de la bibliothèque et de la lecture. Il doit être simple, court, compréhensible, si possible attrayant et valorisant, déclinable sous différentes formes (imprimé, sonore, numérique et si possible braille et vidéo LSF (langue des signes française)).

On y trouvera notamment l'adresse, le numéro de téléphone, les horaires d'ouverture, la description des services, une explication sur le mode de classement des collections et des extraits du règlement intérieur.

Règlement : Élément indispensable du fonctionnement de la bibliothèque, aussi complet que possible, il est voté par l'assemblée délibérante. Il précisera les droits et devoirs de l'usager et du personnel. Les sanctions à l'encontre d'un usager seront mises en évidence. Distinct du guide du lecteur, il doit être visible et affiché dans la bibliothèque. C'est un contrat mutuel entre les usagers et la bibliothèque.

Le règlement intérieur indique les conditions d'utilisation de la bibliothèque, il doit mettre en avant les droits de l'usager et s'efforcer de formuler ses devoirs de façon positive, trop d'interdictions rebutant parfois le lecteur.

Le règlement doit être connu et adopté par l'ensemble du personnel et être appliqué de façon uniforme par tous et pour tous les usagers. Bien que très complet, il pourra être abrégé et distribué ou apparaître en partie dans le guide du lecteur (les points les plus importants notamment). Bien le connaître permet au personnel d'argumenter en cas de problème avec un lecteur. Les règles doivent être claires et montrer qu'elles s'adressent aussi bien aux usagers qu'aux bibliothécaires (interdiction de fumer, manger, etc.). Le règlement énonce aussi les obligations visant à protéger les collections (détériorations sanctionnées, reproduction limitée, utilisation d'internet contrôlée, etc.). Le règlement sera présenté lors de l'inscription ainsi que les modalités d'emprunt, il pourra être commenté en cas de visite de la bibliothèque.

Une approche pédagogique et une bonne relation avec l'utilisateur dès son arrivée détermineront son rapport futur à la bibliothèque.

Autres formes de relations entre la bibliothèque et son public :

- Les signets : pour des informations brèves et ponctuelles.
- Les dépliants : pour mettre en avant l'activité culturelle de la bibliothèque par exemple.
- Les fiches d'information spécialisée, souvent beaucoup plus attractives qu'une documentation complète sur tous les services, elles permettent de sensibiliser le lecteur sur des points précis en fonction de ses centres d'intérêt.
- Les newsletters proposées sous forme d'abonnement.
- Les SMS pour individualiser la communication et sensibiliser le lectorat sur une information ponctuelle et immédiate (réservations, retards des prêts, etc.).
- Les réseaux sociaux : outils incontournables pour toucher le public de façon large.
- Guides pour publics spécifiques : enfants, personnes en situation de handicap, primo arrivants etc.
- Les services de question réponses en ligne (exemple du réseau UBIB³ ou du réseau Eurêkoi⁴)

2.2. Les rapports et enquêtes

Accueillir le public, c'est aussi s'interroger sur ses attentes, pour cela on utilisera :

Les statistiques de fonctionnement, mais aussi les enquêtes auprès du public. À un rythme qui varie en fonction de la taille de la bibliothèque, l'équipe de direction doit rédiger des documents synthétiques visant à clarifier et à préciser la politique du service ou de l'établissement.

Le bilan d'activité de la bibliothèque peut par exemple contenir le formulaire statistique du ministère de la Culture ou des données tirées de l'ESGBU (Enquête Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires). Le rapport d'activité est un document dans lequel on trouvera un rappel des orientations et objectifs, les moyens humains (bilan de l'activité, prévision des emplois), les moyens budgétaires (ventilation, taux d'utilisation, insuffisances constatées, etc.), le bâtiment et l'équipement (entretien, maintenance, sécurité, etc.), les services offerts (nombre d'heures d'ouverture, fréquentation, nombre de prêts, nombre de formations dispensées, nombre d'animations et de manifestations culturelles ou éducatives y compris les services distants).

³ <https://ubib.libanswers.com/> (consulté le 14/07/2024)

⁴ <https://www.eurekoi.org/> (consulté le 14/07/2024)

L'enquête est un mode d'éclairage qui va permettre de valider ou d'invalides des hypothèses. Elle est à mener régulièrement (tous les 3 à 5 ans) et permet de voir l'évolution dans les cas d'enquêtes successives. Pour approfondir la question des enquêtes en bibliothèques, des fiches du tronc commun sont dédiées à ces questions (fiches Bibliothéconomie 3-10 et 3-11 sur la qualité et l'évaluation en bibliothèques).

L'intérêt des enquêtes est triple :

- Pour l'institution : il s'agit de distinguer le vraisemblable du réel, de connaître les usagers pour les fidéliser, d'identifier les besoins des usagers et des non-usagers et d'aller à la conquête de nouveaux publics (usagers potentiels).
- Pour l'utilisateur : l'enquête lui permet de s'exprimer, de donner son sentiment, de mesurer que son avis est pris en compte, d'évaluer le service rendu.
- Pour le personnel : il doit être associé dans la réflexion. L'enquête permet souvent de valider des décisions et de désamorcer les problèmes éventuels.

Focus :

Le rapport Orsenna⁵ : renforcement de l'attractivité des bibliothèques par une ouverture plus large (ouverture du dimanche) et faire des bibliothèques des lieux de culture et de réduction de la fracture numérique.

Mission flash Orsenna-Corbin⁶ : ouvrir plus, offrir plus. Actions en faveur de la jeunesse, exploiter les leviers du numérique, rendre accessible les bibliothèques à plus de public, former les bibliothécaires, contractualiser...

Conclusion

L'accueil des publics en bibliothèque s'articule autour de trois notions importantes :

- **Proximité** : il est nécessaire que la bibliothèque soit à proximité des lieux de vie quotidiens des différents publics, c'est l'idée de la bibliothèque au cœur de la ville.
- **Accessibilité** : elle concerne le bâtiment dans sa conception, mais aussi sa localisation. Elle fait aussi écho aux questions de tarification, d'horaires d'ouverture, de consultation ou de prêt des collections et d'accueil de tous les publics.
- **Attractivité** : les usagers des bibliothèques ressentent un besoin de convivialité et de confort. La bibliothèque est un lieu de vie et, à ce titre, de plus en plus de bibliothèques proposent une salle loisirs, détente, culture générale, un espace cafétéria en plus du lieu d'information et de travail traditionnel.

La bibliothèque doit s'efforcer de contenter tous ses publics.

⁵ <https://www.culture.gouv.fr/Nous-connaître/Missions-et-consultations-publiques/Mission-Orsenna-sur-la-lecture/Actualités> (consulté le 14/07/2024)

⁶ <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69934-mission-flash-sur-les-suites-donnees-au-rapport-orsenna-corbin-sur-les-bibliotheques.pdf> (consulté le 14/07/2024)

Voir aussi les notions suivantes en relation avec l'accueil des publics :

- Plan Bibliothèques ouvertes + : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/ameliorer-l-accueil-en-bibliotheques-universitaires-le-plan-bibliotheques-ouvertes-46377> (consulté le 13/07/2025)

Pour compléter :

- <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-15-0146-002> (consulté le 13/07/2025)