

Charte de la politique d'accueil

Préambule

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.

1. Les missions et les objectifs du réseau des Bibliothèques de Saint-Egrève

Les missions des bibliothèques municipales sont définies par des textes professionnels officiels (la *Charte des Bibliothèques du Conseil supérieur des Bibliothèques*, le *Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques*).

Les Bibliothèques de Saint-Égrève ont pour missions :

- le développement de la lecture publique
- la réduction des inégalités d'accès à la culture
- la lutte contre la fracture numérique
- l'accès à tous les médias en matière de loisirs et de divertissements, de culture, d'information et de formation continue

Par ailleurs les Bibliothèques de Saint-Égrève ont pour objectifs :

- de devenir des lieux de vie culturelle
- s'inscrire dans la vie culturelle de la Ville et de l'Agglomération
- participer à la dynamique culturelle du territoire

2. La notion d'accueil en bibliothèque

La notion d'accueil en bibliothèque s'articule autour de plusieurs axes :

Un service public pour tous

Les bibliothèques sont des lieux publics, gratuits et ouverts à tous.

Les agents accueillent toutes les tranches d'âge, toutes les appartenances, tous les styles de vie.

De cette spécificité découle la nécessité de permettre à toutes les catégories sociales de coexister au sein d'un même espace, celui-ci se devant de rester accueillant et convivial.

Le respect d'autrui, l'altérité et la sécurité des usagers sont des règles partagées par tous les agents.

Une attention particulière aux personnes en situation de handicap

La seconde spécificité de l'accueil en bibliothèque est sa capacité à ouvrir ses portes et à développer des services adaptés à ces personnes : collections et attitudes d'accueil bien définies avec si besoin l'acquisition de compétences spécifiques.

Des fonctions de médiation et de facilitation

La troisième spécificité de l'accueil en bibliothèque est la nécessité d'appréhender les tendances de la société et les problématiques qui la traversent.

En dialoguant avec les usagers, en prenant appui sur leurs préoccupations, la bibliothèque les accompagne et les met en lien avec des ressources, des collections, des services et/ou des personnes.

Savoir-être et savoir-faire, savoir écouter, questionner, reformuler et avoir une attitude bienveillante sont les piliers de la médiation et de la facilitation.

De même, favoriser le lien entre les usagers, les habitants, les inciter à participer ou faire émerger certaines actions permettront de donner un véritable sens et de valoriser le rôle social des bibliothèques dans la Ville.

Un concept de tiers-lieu

La fonction accueil est lisible à travers différents indicateurs : les bâtiments bien sûr, mais aussi la signalisation dans la Ville et les horaires d'ouverture.

A l'intérieur de l'équipement, c'est l'agencement qui indiquera la manière dont la bibliothèque signale à ses usagers une certaine utilisation des espaces et des collections.

La signalétique participe également à la mise en lisibilité de l'offre des bibliothèques.

3. Les outils de l'accueil en bibliothèque

La politique d'accueil

Elle permet de :

- répondre à des situations et à des questions concrètes de manière uniforme et dans un certain état d'esprit
- définir des outils sur lesquels les agents vont pouvoir s'appuyer pour rendre tangibles et concrètes les propositions faites aux usagers
- rendre explicites les règles de « bon usage » des espaces
- régler la question des inscriptions
- définir les règles de prêt et retour de documents
- régler le fonctionnement des espaces selon les usages

Elle est surtout traduite dans différents documents mis à disposition du public : le règlement intérieur, le guide du lecteur ou livret d'accueil, et la charte d'accueil.

Charte d'accueil

Un service public pour tous

Un accès facile et convivial

- Les bibliothèques sont libres, gratuites et ouvertes à tous.
- Les bibliothécaires mettent tous leurs efforts en œuvre afin de vous faciliter l'accès à tous les services y compris la mise à disposition de services accessibles à distance via le site internet : réservations, prolongations de documents, suggestions d'achats, avis d'usagers, sélections variées, accès à la Numothèque Grenoble-Alpes métropole, formations en ligne, consultations de l'agenda culturel.

Dans le plan de rénovation-extension des Bibliothèques, une vigilance particulière sera portée sur la conception et l'équipement des espaces afin que ceux-ci soient le mieux adaptés aux personnes en situation de handicap.

Une information claire et adaptée

- Les horaires d'ouverture des Bibliothèques sont visibles :
 - à l'entrée de chaque bibliothèque
 - sur le site internet : www.bibliotheque.saint-egreve.fr
 - sur les différents supports de communication
- Les bibliothécaires s'engagent à signaler par affichage, via le site Internet tout changement d'horaire d'ouverture et toute fermeture exceptionnelle au moins 10 jours avant l'événement (sauf en cas de force majeure ex : crise sanitaire, mouvements sociaux etc).
- Le descriptif de l'ensemble des services des Bibliothèques ainsi que leurs coordonnées (téléphone, courrier, courriel) sont portés à votre connaissance dans des documents prévus à cet effet ainsi que sur les sites internet de la Ville et des Bibliothèques.

Un accueil attentif et bienveillant pour un service efficace

Les bibliothécaires s'engagent à :

- Répondre à toutes vos questions et à faciliter les échanges que ce soit par écrit ou par téléphone, en vous donnant leur nom.
- Être identifiables à l'aide d'un badge.
- Être à votre service pour vous orienter, informer et conseiller sur les collections et autres services des Bibliothèques.
- Vous renvoyer vers l'interlocuteur le plus adapté pour vous répondre (personne, organisme, association etc...).
- Garantir une égalité de traitement entre tous les usagers, tout en assurant un accueil adapté pour les personnes ayant des besoins spécifiques.
- Favoriser votre autonomie dans le réseau des Bibliothèques grâce notamment à une signalétique claire et adaptée. La mise en place de cette signalétique sera faite au rythme de l'avancement du plan de rénovation-extension des Bibliothèques dans les trois bibliothèques de la Ville.
- Tout mettre en œuvre pour vous garantir une disponibilité, une attention, une efficacité optimales en vous fournissant des réponses adaptées.

Une réponse claire à vos demandes et réclamations dans un délai annoncé

Les bibliothécaires s'engagent à :

- Être disponibles afin de recueillir toutes les remarques ou attentes.
- Porter une attention particulière à la lisibilité et à la clarté de leurs courriers et informations.
- Indiquer les moyens de formuler vos demandes :
 - par courrier
 - par courriel à bibliotheque@mairie-st-egreve.fr
 - via le site de la Ville

Une réponse claire vous sera systématiquement apportée dans un délai maximum de 5 jours. Si la réponse doit être différée, le nom de votre interlocuteur vous sera donné et l'état d'avancement de la réponse communiquée.

- Solliciter la responsable de l'établissement si vous l'estimez nécessaire, pour la rencontrer immédiatement (si elle est disponible), ou bien pour prendre un rendez-vous.

Il est également possible que l'on vous redirige vers un membre de son équipe de direction, qui vous apportera une réponse appropriée.

Une offre de services élargie et diversifiée

Au-delà du simple prêt de documents, de nombreux services et ressources vous sont proposés : orientation, conseils, documents et outils numériques, conférences, concerts, animations, ateliers thématiques.

Dans le plan de rénovation-extension des Bibliothèques de Saint-Égrève, une attention particulière sera portée sur la création d'espaces dédiés ou modulables dans chaque bibliothèque, permettant la mise en place d'actions nouvelles sur les trois sites tels que : écoute musicale, visionnage de films, jeux vidéos et de société, espaces et outils pour l'aide aux devoirs etc...

Renseignez-vous auprès de notre équipe, ou via les sites internet du réseau des Bibliothèques et de la Ville, sur les conditions, caractéristiques et éventuelles modalités de participation aux services et manifestations.

Les bibliothécaires s'engagent à :

- Adapter les services à l'évolution des besoins.
- Améliorer leurs compétences par la formation ou l'information professionnelle.
- Développer des moyens d'expression destinés aux utilisateurs de la bibliothèque.
- Évaluer votre satisfaction et à mettre en place des actions d'amélioration. Le site internet du réseau des Bibliothèques, le journal de la Ville et les réseaux sociaux se feront le relais de cette information.

Tous les agents du réseau des Bibliothèques s'engagent à respecter la présente charte.

La qualité de l'accueil dépend de nous mais elle dépend aussi de vous. En respectant ces lieux, les utilisateurs et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil, à progresser et à innover.

4. Évaluation

Le Référentiel Marianne comporte 12 engagements, destinés à améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. Les bibliothèques peuvent largement s'en inspirer.

Ces engagements s'organisent autour de 5 grands principes :

- des horaires adaptés
- un accueil courtois
- des informations claires
- des délais garantis
- une écoute permanente

Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs

- fréquentation des usagers (cette fréquentation ne sera mesurable qu'avec l'installation d'un compteur d'entrées dans chaque bibliothèque)
- enquêtes ou questionnaires évaluant les attentes et la satisfaction des usagers
- mise en place de procédures harmonisées pour l'ensemble des bibliothèques
- écoute et prise en compte des attentes de tous les publics
- ambiance générale
- convivialité

L'engagement de qualité doit être porté par l'ensemble de l'équipe, et se mesure grâce au savoir-être et savoir-faire de chaque agent.

Cette démarche évolutive doit être inscrite fortement dans la politique de l'établissement.