

CHARTRE 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.

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 de la bibliothèque « le jardin des livres » de Coëx

Les missions des bibliothèques municipales sont définies par des textes professionnels officiels (loi Robert).

La bibliothèque de Coëx a 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, la bibliothèque de Coëx a pour objectifs :

- De devenir un lieu de vie culturelle,
- De s'inscrire dans la vie culturelle de la ville
- De 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 bibliothécaires 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 bibliothécaires.

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 de la bibliothèque 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 du bâtiment, 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 de la bibliothèque.

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 bibliothécaires vont pouvoir s'appuyer pour rendre tangibles et concrètes les propositions faites aux usagers,
- Rendre explicites les règles de « bon usage » des espaces,
- Réglementer la question des inscriptions,
- Définir les règles de prêt et retour de documents,
- Réglementer le fonctionnement des espaces selon les usages,

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

Un accès facile et convivial

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'utilisateur, sélections variées, accès la médiathèque numérique de Vendée (emedi@) consultations de l'agenda etc...

Une information claire et adaptée

Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont visibles :

- A l'entrée de la bibliothèque,
- Sur le site internet,
- Sur les différents supports de communication,
- Le descriptif de l'ensemble des services de la bibliothèque ainsi que ses coordonnées (téléphone, courrier, courriel) sont portés à votre connaissance dans des documents prévus à cet effet ainsi que sur le site internet de la Ville.

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,
- Etre identifiable à l'aide d'un badge,
- Etre à votre service pour vous orienter, informer et conseiller sur les collections et autres services de la bibliothèque,
- Vous renvoyer vers l'interlocuteur le plus adapté pour vous répondre (personne, organisme, association,
- Garantir une égalité de traitement entre tous les usagers, tout en assurant un accueil adapté pour les personnes ayant des besoins spécifiques,
- 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 :

- Etre 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,
- Une réponse claire sera systématiquement apportée dans un court délai, soit par courrier, par courriel, par téléphone ...
- Solliciter la responsable de l'établissement si vous l'estimez nécessaire, pour la rencontrer ou prendre un rendez-vous,

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

Renseignez-vous auprès de notre équipe ou via le site internet sur les conditions, caractéristiques et éventuelles modalités de participation aux services et manifestations,

Les bibliothécaires s'engagent :

- 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,

Tous les bibliothécaires de la bibliothèque s'engagent à respecter la présente charte.

La qualité d'accueil dépend de nous mais elle dépend aussi de vous.

En respectant ces lieux, les utilisateurs et les bibliothécaires, vous nous aidez à améliorer l'accueil à progresser et à innover.

[illegible]