

REGLES DE VIE EN BIBLIOTHEQUE

La bibliothèque est le premier lieu d'accès à la culture et parfois le seul équipement culturel de proximité sur le territoire. Les médiathèques établissent une politique de lecture publique destinée à toute la population. Elle contribue aux loisirs, à la culture, à l'information et à la documentation du public, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale.

La bibliothèque départementale de la Manche (BDM) contribue au développement de la lecture publique en apportant ses services et son accompagnement aux bibliothèques et réseaux de bibliothèques du territoire.

Le Département de la Manche a affirmé son intention de proposer à tous les habitants de la Manche, des bibliothèques ouvertes, accueillantes, accessibles à tous sans exclusion, en inscrivant dans son schéma de développement de la lecture publique pour les années 2020-2025, des orientations prioritaires pour œuvrer dans ce sens.

Ce guide pratique a été élaboré par la BDM pour aider les bibliothèques à définir les règles de vie au sein de leur établissement.

La mise à plat et la lisibilité accrue des règlements de la bibliothèques (règlement intérieur, règles de prêt -quota, délai, formalité d'inscription..) sont déterminantes pour favoriser l'accès de tous, faciliter l'accessibilité et le bon fonctionnement de la bibliothèque et ainsi « dépolssiérer » l'image de la bibliothèque.

SOMMAIRE

PHILOSOPHIE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE.....	P4
TARIFS D'ACCESP.5
REGLES DE PRET	P. 6
REGLEMENT INTERIEUR ET USAGES	P.7

PHILOSOPHIE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE

Une philosophie de service est un document qui a pour but de guider les personnels dans leurs interactions avec les usagers. Il permet également d'informer les usagers sur ce qu'ils peuvent attendre de l'organisation en termes de qualité de service.

Qu'est ce qui est essentiel dans votre réseau / votre bibliothèque ?

ACCUEIL

PRÊT SIMPLIFIE

Usagers, habitants

Soyez centré sur l'utilisateur, pas sur la bibliothèque

Formulez votre philosophie de services en 5 étapes

Créer un
petit groupe
de travail

Privilégiez les
personnes en
contact avec
le public

Creusez
collectivement
ce qui existe
déjà

Gardez ce qui
trouve un
écho chez
chacun des
participants

Créez votre
philosophie en
conservant les
principes
appréciés

TARIFS D'ACCES : GRATUITE

Le Département de la Manche et l'ABF préconisent la gratuité totale et universelle des bibliothèques. (quelque soit le domicile)

La gratuité c'est plus de public, c'est plus lisible, c'est moins discriminant.

A ce sujet, la gratuité vise aussi l'abolition des pénalités diverses mises en place dans les bibliothèques. Avec ou sans inscription gratuite, il ne faut plus de pénalités de retards pour lever toute réticence.

Pour plus d'info voir l'argumentaire « Bibliothèque gratuite on a tout à y gagner »

OUI, MAIS CE QUI EST GRATUIT N'A PAS DE VALEUR POUR LES GENS

Il existe deux types de gratuité d'utilisation :

- 1) les biens communs tels que l'air qu'on respire, la majorité des routes et chemins que l'on emprunte, etc.
- 2) la gratuité marchande (moteur de recherche dont les revenus viennent d'ailleurs la publicité).

Une grande valeur est pourtant attribuée par leurs usagers à ces services et le grand public s'est habitué à accéder gratuitement à de nombreuses ressources.

OUI MAIS LA TARIFICATION RAPPORTE DES RESSOURCES NON NÉGLIGEABLES

Ces ressources sont faibles par rapport au coût d'une bibliothèque en documents, matériels, maintenance des locaux, systèmes informatiques et personnels.

En définitive, la gestion des recettes coûte davantage en temps de travail que ce qu'elle rapporte à la collectivité.

ET SI LA COLLECTIVITÉ NE SOUHAITE PAS S'ENGAGER VERS LA GRATUITE ?

Vous pouvez interroger les tarifs actuellement au sein de votre collectivité :

Est-il possible de les simplifier ?

Il est possible de proposer la gratuité pour les moins de 26 ans et un tarif unique et lisible pour les plus de 26 ans (5 €).

RÈGLES DE PRÊT

Le Département de la Manche préconise un assouplissement complet des règles de prêt :

prêt illimité de documents, tous supports confondus

Simplification et allongement de la durée de prêt des documents (4 semaines ou 1 mois pour l'ensemble des documents) avec possibilité de prolongation.

En cas de pertes de documents : livres récents (de moins d'un an par exemple) remplacement à l'identique dans la mesure du possible. Pour les documents plus anciens : suppression des remboursements de documents perdus ou abimés

La simplification des règles de prêt instaure des relations apaisées entre les publics et les équipes des bibliothèques, c'est plus simple et plus lisible.

OUI MAIS LE PRÊT ILLIMITÉ DE DOCUMENTS RISQUE DE VIDER TOUS LES RAYONNAGES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Les usagers auto-régulent leurs emprunts, il y a toujours des documents à emprunter pour les publics.

D'autre part, la mise en place d'une nouvelle règle donne l'occasion à la bibliothèque d'adapter sa politique d'acquisition en fonction de la demande du public, en menant par exemple une politique d'exemplaires, pour limiter le déséquilibre entre les rayons.

OUI MAIS LE PRÊT AVEC UNE DATE DE RETOUR PLUS LARGE RISQUE D'ALLONGER LES PÉRIODES DE PRÊTS

La venue des usagers à la bibliothèque se fait souvent en lien avec d'autres activités.

En cas de prolongation, il est possible d'adresser une notification à l'emprunteur d'un document s'il est réservé. (à l'appui d'un logiciel performant).

ET SI LA COLLECTIVITÉ NE SOUHAITE PAS S'ENGAGER VERS L'ABOLITION TOTALE DES RÈGLES DE PRÊT ?

Vous pouvez interroger les règles actuelles de prêt :

Est-il possible de les simplifier ?

Il est possible de les règles de prêt en proposant un quota de prêt global, simple et lisible tous supports confondus, avec un délai unique de date de retour pour l'ensemble des emprunts.

REGLEMENT INTERIEUR ET USAGES

Beaucoup de règles et procédures sont des restrictions superflues. Trop de règles limitent les bénévoles et les professionnels de manière négative : elles restreignent leur capacité à exercer leur discernement sur la manière d'interagir, de répondre ou de rendre service au public.

Le Département de la Manche préconise une simplification du règlement intérieur et usages :

Possibilité de pique-niquer à la bibliothèque (avec ou sans espace dédié, par exemple à l'espace presse en fonction des surfaces disponibles)

Possibilité de téléphoner dans un espace dédié, par exemple à l'espace presse

Possibilité de stationner la poussette, trottinettes, affaires personnelles dans des espaces dédiés

Possibilité de se réunir, parler à voix haute (avec ou sans espace dédié)

Possibilité de mettre à disposition des espaces pour les phases de révisions

OUI MAIS SI LE PUBLIC MANGE À LA BIBLIOTHÈQUE, DANS QUEL ÉTAT VONT SE RETROUVER LA BIBLIOTHÈQUE ET LES COLLECTIONS ?

Les usagers sont respectueux du bien commun. A l'expérience, il vaut mieux ouvrir la porte aux publics à la bibliothèque (le midi par exemple) que les laisser prendre leur pique-nique à l'extérieur.

D'autre part, il est possible de limiter la zone pique-nique à l'espace presse par exemple.

OUI MAIS SI LE PUBLIC TÉLÉPHONE, SE RÉUNIT À LA BIBLIOTHÈQUE, QUELLE EST L'IMAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

A l'heure des 3e lieux, l'image des bibliothèques évolue et n'est plus le lieu réservé du silence. Pour parler à voix haute et téléphoner, il est possible de réserver des espaces dédiés et éviter ainsi les éventuels conflits d'usagers.

CONCLUSION : ALLEZ A LA SIMPLIFICATION

Des règles de prêt lisibles, des accès gratuits et une philosophie de services partagée concourent à libérer les professionnels et bénévoles des tâches administratives. Les équipes sont plus disponibles, plus sereines pour accompagner les publics. L'ensemble de ces nouvelles dispositions concourt à instaurer des relations apaisées au sein des équipes des bibliothèques.