

Accueillir le public est au cœur des missions de la bibliothèque.

La bibliothèque est un service public ouvert à tous sans distinction, son entrée est libre et gratuite. Les usagers peuvent consulter sur place en toute liberté les ressources mises à leur disposition.

Il ne faut pas réduire le public de la bibliothèque aux usagers empruntant des documents (usagers inscrits actifs). De plus en plus nombreux sont les usagers qui viennent à la bibliothèque pour y faire tout autre chose qu'emprunter des documents (consulter sur place, accéder à un ordinateur, discuter, se réchauffer...), on parle alors de fréquentation.

Quelques principes :

- Ouverte à tous sans distinction de façon libre et gratuite
- Prendre en compte la fréquentation de la bibliothèque et pas seulement les usagers inscrits actifs
- Egalité de traitement
- Un règlement intérieur clair et affiché dans la bibliothèque
- Des horaires d'ouverture adaptés et un minimum de 6 heures
- Favoriser la gratuité
- Régie de recette pour toute perception d'argent
- Des règles de prêts claires et applicables à tous les usagers
- Une durée de prêt unique quel que soit le type de document

Le règlement intérieur

Pour garantir un accueil de qualité, mais aussi un usage convivial et serein de ce service public, il est impératif de rédiger un règlement intérieur.

Le règlement intérieur est établi par les responsables de la bibliothèque et approuvé par l'autorité dont elle dépend : le conseil municipal ou le conseil communautaire.

Il est ensuite affiché dans la bibliothèque.

Il convient de le distinguer du guide du lecteur qui est remis au lecteur au moment de son inscription : Le règlement intérieur précise les droits et les devoirs de l'emprunteur, alors que le guide du lecteur est un mémento pratique d'informations relatives au fonds d'ouvrages, à sa topographie et aux services et activités proposés par la bibliothèque.

Le règlement est divisé en articles et indique :

- les missions de la bibliothèque :

C'est un service public chargé de contribuer aux loisirs, à la culture, à l'information et la documentation de la population. Son accès et la consultation sur place sont libres et ouverts à tous.

- les modalités d'inscription :

Documents à fournir pour s'inscrire (justificatif de domicile, autorisation parentale pour les mineurs).

Gratuité jusqu'à 18 ans.

Montant de la cotisation individuelle pour les adultes s'il y en a une.

- les modalités de prêt :

Nombre de documents prêtés.

Durée du prêt.

Livres exclus du prêt : usuels, encyclopédies, périodiques récents... réservés à la consultation sur place.

- les droits et devoirs de l'utilisateur :

Le respect du lieu.

Les modalités de remboursement en cas de perte ou de détérioration d'un ouvrage.

Les pénalités de retard.

À côté de ce règlement, on apposera chaque année l'arrêté municipal fixant le montant de la cotisation annuelle et le montant des amendes.

Des horaires d'ouverture adaptés

Il est important avant l'ouverture de la bibliothèque de réfléchir à des horaires d'ouverture pertinents, c'est-à-dire en adéquation avec la vie et les habitudes des habitants de la commune.

Repères pour fixer les horaires

- Le personnel

L'ouverture de la bibliothèque au public se prépare : achat, traitement, rangement, mise en valeur des documents, programmation et organisation des animations...

On estime qu'il faut compter autant d'heures de travail interne que d'heures d'ouverture au public. Soit pour 10 heures d'ouverture, il faut compter un total de 20 heures de présence du personnel.

- La population à desservir

Pour les bibliothèques aux normes de l'Etat, un minimum de 10 heures d'ouverture au public est exigé. On estime par ailleurs, qu'il faut un minimum de 12 heures d'ouverture au public à partir de 3000 habitants.

Mise à part le volume horaire total, il s'agit d'identifier des créneaux horaires susceptibles d'accueillir tous les publics.

Pour ce faire il faut avoir une idée claire de la population à desservir.

Par exemple :

Les bébés : *le matin*

Les enfants : *le mercredi et après l'école*

Les adolescents : *le mercredi et le soir*

Les personnes âgées : *l'après-midi ou le matin en semaine*

Les actifs : *le samedi et le soir*

Les inactifs : *la journée*

Les associations, clubs divers....

- Les horaires d'ouverture pour l'accueil des publics spécifiques

Il s'agit d'évaluer la capacité de la bibliothèque – en temps et en personnel – pour accueillir des publics spécifiques comme les scolaires, la petite enfance, les personnes âgées, les personnes handicapées...

L'accueil de ces publics a le plus souvent lieu en dehors des horaires d'ouverture au public. Les créneaux – tout publics et publics spécifiques – se cumulent, ce qui demande donc une réflexion sur l'accueil dans sa globalité.

Attention néanmoins à maintenir un équilibre entre ces deux accueils. L'accueil des publics spécifiques ne doit jamais se faire au détriment de l'ouverture tout public.

Règles pour fixer les horaires

- *S'adapter à l'environnement et aux modes de vie de la population. Il est nécessaire de prendre en compte les contraintes liées aux activités professionnelles, scolaires mais aussi de loisirs (associations...), les activités proposées dans le cadre des TAP... Mais aussi les déplacements quotidiens (commerces, marchés, services...).*
- *Eviter les permanences trop courtes, des plages de 2 heures d'affilée sont le minimum pour permettre aux usagers de calculer leur venue, de lire sur place, de faire leur choix.*
- *Programmer au minimum une plage horaire de 4 à 5 heures qui laisse le temps aux usagers de travailler sur place et de profiter pleinement de tous les services.*
- *Les horaires doivent être lisibles et facilement mémorisables. Il est préférable d'éviter les demi-heures et quart d'heures.*
- *La bibliothèque peut tester des horaires afin de parvenir à une régularité qui fidélise le public. Elle devra dans ce cas attendre suffisamment longtemps, un an minimum, avant de juger de l'éventuel échec d'une période d'ouverture.*
- *6 heures minimum par semaine (convention BDP).*

Inscription des usagers

Que l'emprunt de documents soit gratuit ou payant, il est nécessaire d'inscrire les usagers.

Fiche d'inscription

- Les informations qui permettent de contacter l'utilisateur (adresse, téléphone, email) : ne pas oublier le nom de la commune, cela permet de savoir si les usagers viennent d'autres communes.
- Les informations importantes pour analyser son lectorat : tranche d'âge (0-14 ans, 15-65 ans, plus de 65 ans), activité (scolaire, étudiant, actif, sans emploi, retraité).
- Signature de l'utilisateur qui atteste qu'il a pris connaissance du règlement intérieur.
- Autorisation parental pour les mineurs : elle doit être remplie et signée par les parents. Elle autorise l'enfant à emprunter des documents et/ou à consulter Internet s'il y a lieu. L'autorisation parentale est archivée avec le bulletin d'inscription.
- Justificatif de domicile (facture de moins de trois mois) : il est très important de traiter tous les usagers de la même façon, il n'est pas admissible de demander des justificatifs qu'aux personnes qu'on ne connaît pas.

Il est impératif de réinscrire chaque année les usagers, cela permet de vérifier la validité des informations les concernant.

Les fiches d'inscription sont archivées et classées par ordre alphabétique de nom.

Même si la bibliothèque n'est pas informatisée et la commune petite, il est pertinent de délivrer une carte attestant de l'inscription aux usagers. Elle a l'avantage de personnaliser les rapports entre le public et la bibliothèque. Elle précise les coordonnées de la bibliothèque et les heures d'ouverture.

Une caution, dont le montant est fixé par arrêté municipal, peut être demandée aux usagers résidant de façon saisonnière dans la commune. Cette caution sera restituée à la fin du séjour, lorsque la situation des prêts consentis est régularisée. Cette caution ne doit pas être encaissée.

Tarifification

L'accès à la bibliothèque est obligatoirement gratuit, seul l'emprunt des documents peut faire l'objet d'une tarification annuelle.

Si les élus souhaitent que ce service soit payant, la tarification doit être pensée en fonction des services que la bibliothèque est à même de rendre à la population (diversité des supports, nombre de documents empruntables).

Exemple de carte payante : la carte départementale de lecteur

La carte départementale de lecteur est délivrée dans toutes les bibliothèques adhérentes sur la base d'un **tarif familial unique de 7 € et de la gratuité pour les moins de 18 ans**.

Les conditions d'emprunt sont les suivantes :

	Nombre de documents par personne	Maximum par famille	Durée de prêt	Durée de prolongation
Livres	5	15	28	14
Périodiques	3	5	28	14
Audio	3	5	14	7
Vidéo	2	5	14	7
	14 documents	35 documents		

Ce tarif est raisonnable dans la mesure où les bibliothèques qui l'appliquent proposent aux usagers une multiplicité des supports et un nombre important de documents empruntables.

Le même tarif serait totalement exagéré pour une bibliothèque ne proposant que le support livre.

La gratuité

Dans de nombreux pays dits développés, la gratuité des bibliothèques va de soi, que ce soit dans le monde anglo-saxon ou dans le nord de l'Europe.

Il faut replacer dès le départ les équipements de lecture publique dans leur contexte municipal ou intercommunal. Une collectivité est mandatée par ses concitoyens – et par l'État – pour assurer un certain nombre de services obligatoires ou facultatifs en direction de la population. Certains de ces services sont payants, certains sont gratuits.

En fait, la gratuité est un choix politique. Les arguments financiers ne tiennent pas à l'analyse. Ceux concernant le meilleur respect des documents non plus. C'est donc au final aux politiques de décider ce qu'ils veulent offrir à leurs concitoyens et renvoyer comme image pendant leur mandat.

La gratuité de l'accès à la culture via les bibliothèques est un outil au service d'une politique. La bibliothèque est l'équipement culturel le moins cher à faire fonctionner au regard du nombre d'utilisateurs.

Emprunt des documents

L'égalité de traitement des utilisateurs est indispensable : tous les utilisateurs ont les mêmes droits d'emprunt quel que soit leur interlocuteur.

Le nombre de documents empruntables par catégorie est clairement indiqué dans le règlement intérieur, dans le Guide du lecteur.

Souvent le nombre de documents par catégorie est déterminé par l'importance des collections de la bibliothèque dans chacune de ces catégories : livres, audio, vidéo. Plus le fonds est important plus le nombre de documents empruntable est élevé.

Pour que le service soit attractif, il faut que les possibilités d'emprunt le soient : pas moins de 5 documents par utilisateur. Par ailleurs, il n'est pas forcément nécessaire de limiter le nombre de documents empruntables, les utilisateurs savent se réguler.

La durée de prêt doit être elle aussi clairement définie ; il est préférable de déterminer une durée de prêt unique quel que soit la catégorie de document. Avoir plusieurs durées de prêt est facteur de confusion pour l'utilisateur : devoir ramener avant les livres les DVD ou les CD aboutit systématiquement à être en retard pour ces documents.

Durée de prêt : 3 semaines minimum, 6 semaines maximum