

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?



Strasbourg - Vendredi 12 juin 2015

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Penser la règle en bibliothèque

La règle est le plus souvent définie par l'institution et répond d'abord à ses propres contraintes et vision de ses missions. (la co-construction des services avec les usagers existe, mais ce n'est pas encore une généralité).

Répondre aux besoins de chacun :

Où poser les limites ?

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

La bibliothèque publique d'Edmonton, où, sur deux semaines, 500 personnes ont été trouvées endormies, n'acceptera plus que les usagers dorment dans son enceinte.

A Edmonton, dans l'ouest du Canada, la bibliothèque publique **interdit** à partir du 1^{er} mai le sommeil dans ses salles. En novembre, sur deux semaines, elle avait compté 500 personnes en train d'y sommeiller.

Louise Reimer, directrice des services, déclare [dans l'Edmonton Journal](#) que cette réglementation est nécessaire car la bibliothèque est devenue "de facto un hébergement de jour". **"Ce n'est pas notre rôle,** a-t-elle affirmé. *La bibliothèque est un lieu d'action, d'investissement, où les gens viennent lire, étudier, dialoguer."*

Dans l'*Edmonton Journal*, un sans-abri nommé Darren Richards trouve cette interdiction "ridicule". Il explique qu'il est difficile de se reposer la nuit dans un hébergement occupé, qu'il a mal aux pieds la journée à force de marcher, et que la bibliothèque lui permet de souffler, lire un livre, fermer les yeux; il s'endort souvent malgré lui.

"Le but n'est pas de rejeter certains groupes de personnes", assure Louise Reimer, qui précise que **"nous ne mettrons pas dehors les personnes endormies, mais nous leur signalerons que dormir n'est pas autorisé"**.

Pour Julian Daly, directeur d'une association caritative du quartier, Boyle Street Community Services, cet événement met en lumière un problème plus profond concernant le logement dans la ville.

<http://www.livreshebdo.fr/article/au-canada-une-bibliotheque-interdit-les-siestes>

Livres Hebdo 22/04/2015

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Penser la règle en bibliothèque ?

On la pense en général en fonction

- de la loi, des normes,
- des droits et devoirs de l'usager,
- des spécificités de l'équipement.

Elle se traduit et est formalisée dans

- le règlement intérieur,
- des chartes éventuelles,
- de l'affichage positif : signalétique,
- de l'affichage négatif : des interdits.



La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Penser la règle en bibliothèque ?

Définition du règlement intérieur proposée par J.F. Jacques dans *Le métier de bibliothécaire* (éd. 2003) :

- *Le règlement*

Élément indispensable du fonctionnement de la bibliothèque, le règlement doit être aussi complet que possible. Il fait l'objet d'une délibération en conseil municipal, ce qui lui permet d'être officiellement opposable au tiers. Il est toujours affiché dans la bibliothèque. Horaires et tarifs seront définis indépendamment : ils sont sujets à des variations plus fréquentes.

Le règlement doit d'abord être positif, et présenter à l'usager ses droits avant de lui imposer des devoirs et des contraintes : il en sera d'autant mieux perçu. Il est toujours utile de rédiger du règlement une version abrégée, lisible par les enfants et les adolescents. Cette forme abrégée accompagnera utilement les courriers que l'on peut être conduit à rédiger à l'intention de parents d'enfants turbulents, ou à l'intention d'adolescents peu respectueux.

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

La règle et l'usager : le compromis permanent

L'usager au cœur des préoccupations...



Les dix droits du lecteur par Daniel Pennac. Illustration de Quentin Blake
Copyright Gallimard Jeunesse et BDP Yonne.

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

La règle, on ne peut pas faire sans...

Si la bibliothèque peut être définie comme

le **lieu collectif** de **pratiques individuelles**,

la règle y est **l'outil** indispensable qui permet de **réguler** ces **usages individuels** au sein d'un **service partagé**.

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?

La règle, on ne peut pas faire sans...

Elle est au cœur de nos pratiques, cf. intitulé des différents ateliers du Congrès consacrés aux usagers :

La bibliothèque incompréhensible pour l'utilisateur.

La poldoc, les procédures, le règlement, l'accessibilité, les nouveaux services, le numérique... comment être plus transparents pour moins de tension.

La cohabitation des usagers. *(ou le règlement comme outil du vivre ensemble)*

L'utilisateur "agressif" : violence, incivilités, litiges.

(ou le règlement comme arbitre et outil de la relation conflictuelle à l'utilisateur)

Se mettre au niveau des usagers : quelle expertise, quel comportement pour quel accueil ?

(pour un comportement adapté partagé en équipe, des règles s'imposent !)

La règle et l'utilisateur, à chacun selon ses besoins ?

Quand le bibliothécaire persécute l'utilisateur : interdits et usages illégitimes.

Pour une thermodynamique de la bibliothèque.

Comment être créatif dans les services offerts grâce aux tensions avec les usagers.

Inventer pour surmonter : bibliothèques en tension – Congrès ABF – Strasbourg – Vendredi 12 juin 2015

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?

A chacun selon ses besoins ?

Outils indispensables, les règles de fonctionnement ne sont cependant pas toujours unilatérales : on les **adapte** en général en fonction des publics, des services, ...

Sans les modifier en fonction des "besoins de chacun" (antinomique avec le fait que la règle est faite pour le collectif), on essaie malgré tout de les adapter en fonction de **groupes d'utilisateurs** ayant des **besoins similaires**, comme par ex. les enfants ou les publics dits "spécifiques".

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Le touriste, public prototype ?

Expérience en médiathèque de station touristique.

⇒ accueillir un public nomade, comme les vacanciers, curistes, travailleurs saisonniers...

Tu viens pour les vacances ?

Réflexions sur l'accueil du public touristique en bibliothèque.

dans *Bibliothèques*, n°49, mars 2010.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59785-49-leurs-bibliotheques.pdf#page=56>

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?

Le touriste, public prototype ?

Quels sont ses **besoins**, quels services l'intéressent ?
En quoi les règles de fonctionnement courant peuvent-elles être un **frein** à ses usages ?

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Le touriste, public prototype ?

Quels besoins ?

- détente, loisirs,
- informations,
- communicabilité (la "détente connectée"),
- rapidité

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Le touriste, public prototype ?

Quels freins ?

- les horaires insuffisants ou inadaptés,
- l'inscription nécessaire pour accéder à certains services, et ses formalités administratives jugées lourdes.

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Focus sur le justificatif de domicile

Exiger un justificatif de domicile d'un vacancier, c'est **exclure** ce public...

Exiger un justificatif de domicile :

1 - est-ce **utile** ?

2 - est-ce **légitime** ?

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Focus sur le justificatif de domicile

Rappel de principe :

Décret n°2000-1277 du 26 décembre 2000 portant **simplification de formalités administratives** et suppression de la fiche d'état civil.

Le décret supprime la présentation de justificatifs du domicile, sauf dans un nombre de procédures limitativement énumérées :

- la délivrance d'une carte nationale d'identité ;
- la délivrance d'un passeport et de tout titre de voyage ;
- la délivrance d'un titre de séjour ou d'une attestation d'accueil ;
- la remise d'un livret de famille ;
- l'immatriculation consulaire ;
- l'inscription volontaire sur les listes électorales.

⇒ **Pas pour une inscription en bibliothèque.**

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?

Des règles adaptées à l'utilisateur nomade

- Des formalités d'inscription simples et rapides,
- pas de présentation de justificatifs (de domicile ou autres),
- une tarification (si tarification il y a) cohérente,
- pas de chèque de caution,
- des règles identiques à celles appliquées aux autres usagers (durée du prêt...),
- des services pensés pour l'usage rapide : accès WIFI ou internet sans inscription à la médiathèque,
- une boîte retour accessible 24/24,
- ...

La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ?

Des règles adaptées à l'utilisateur nomade

Un accès simple et lisible fluidifie la relation à l'utilisateur :

- il doit comprendre rapidement ce qu'il peut faire et comment ça fonctionne
⇒ limiter le risque de malentendu et de litiges,
- la réduction de la relation "administrative" lui donne une image positive du service.

La simplification de l'accès aux services s'avère également intéressante pour l'utilisateur "courant" !

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

Du bon usage de la règle par le professionnel

La bonne application de la règle relève du **management** :

**Une bonne règle est une règle qu'on applique.
Elle doit être comprise et admise par tous.**

Intégrer la connaissance partagée du règlement dans le management de l'équipe car la **qualité de l'accueil** en dépend.

- ⇒ Eviter les interprétations, les dérives,
- ⇒ Partager les expériences (bonnes et mauvaises),
- ⇒ Faire évoluer les pratiques.

La règle et l'usager : à chacun selon ses besoins ?

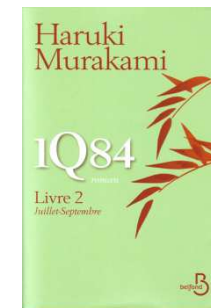
La règle et l'usager : le compromis permanent

Appliquer le règlement avec discernement.

Non pas "à la tête du client" mais avec souplesse et intelligence.

Quand un grand nombre de personnes vivent ensemble, il est évidemment nécessaire que des règles soient instituées. Mais si l'on est obnubilé par un formalisme trop rigide, l'objectif originel finit par se perdre. Les règles et la doctrine ne sont que des commodités. L'important n'est pas le cadre mais ce qui est dedans.

Haruki Murakami : **1Q84, livre 2, Juillet-Septembre**. Belfond, 2011.



Merci de votre attention



Isabelle Vidal,
Savoie-biblio

Assemblée des Pays de Savoie – Direction de la lecture publique

isabelle.vidal@savoie-biblio.com

04 50 72 29 90

Savoie
biblio

<http://savoie-biblio.com/>