

Charte d'accueil des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève

Présentation des BM et historique du Projet accueil

Le réseau des bibliothèques municipales (BM) offre dans presque tous les quartiers de la ville des espaces adultes et des espaces jeunesse permettant de consulter et d'emprunter des documents sur tous les sujets et sur tous les supports. Les collections, sans cesse actualisées, reflètent l'évolution du savoir et de la culture à travers près de 700'000 documents. Le réseau des BM est composé de 8 bibliothèques, 2 discothèques, une médiathèque, ainsi que d'un service à domicile. 50'000 abonnés fréquentent régulièrement les BM, ce qui représente environ 500'000 visites annuelles et 1'600'000 prêts par an.

Les publics sont au cœur de notre activité et leur satisfaction constitue notre objectif premier. La qualité de l'accueil, la richesse des collections, des animations de choix ainsi qu'une écoute attentive des publics composent le travail quotidien des collaboratrices et collaborateurs du réseau.

La section Etude et gestion des publics a été créée au sein de la Cellule Etudes & Projets des BM dès 2005. Cette section entend répondre à un repositionnement de nos activités d'accueil, dans une démarche qualité. Ainsi, l'ensemble des services et leur fonctionnement sont aujourd'hui étudiés sous l'angle de l'accueil des publics, en positionnant l'utilisateur au centre des préoccupations et des missions de chacune de nos prestations.

Projet accueil : groupe de travail et objectifs principaux

Dès le début du Projet accueil, le poste d'adjoint scientifique s'est accompagné de la création d'un groupe de travail interne. Le Groupe accueil, constitué par l'adjointe scientifique, la Directrice des BM, ainsi que des bibliothécaires, aides-bibliothécaires et bibliothécaires principaux, entend ainsi être consulté dans les différentes étapes du projet. Le Groupe accueil a par ailleurs bénéficié pendant la première année de travail de l'appui d'un consultant en communication, spécialiste en développement organisationnel.

Le Projet accueil définit ainsi les outils qui permettront d'adhérer à une politique d'accueil globale. Dans cet objectif, les documents de travail prioritaires à réaliser ont été définis comme suit :

- Charte d'accueil des BM (destinée aux publics)
- Charte de collaboration des BM (destinée aux collaboratrices et collaborateurs)
- Livret d'accueil pour les nouveaux inscrits.

Une enquête auprès de nos publics a été confiée dès le début du projet à la Haute école de Gestion de Genève, permettant de mettre en lumière le haut degré de satisfaction déjà existant de nos usagers à l'égard de nos services. Une enquête parallèle sur les non-usagers des bibliothèques a permis

également de relever certains points fondamentaux, notamment notre manque de visibilité dans certains quartiers¹.

Charte d'accueil : définition

Une charte d'accueil fixe un tronc commun d'engagements, énonçant les standards que les usagers sont en droit d'attendre de tout service accueillant le public. Une charte constitue ainsi un élément directement visible de la politique globale de qualité de l'institution et fixe un cadre de cohérence dans son activité.

Lors de sa diffusion auprès des usagers, une charte d'accueil permet d'ouvrir un dialogue avec ceux-ci, en constituant ainsi un véritable outil de communication pour l'institution.

Charte d'accueil des BM : méthodologie de travail

Deux enquêtes ont été réalisées en interne afin que chaque équipe des BM réfléchisse aux valeurs qui définissent leurs activités, ainsi qu'à la manière dont elles les mettent en mouvement au travers de leurs prestations. Ce travail collaboratif et participatif a ainsi fourni au Groupe accueil une riche ressource de points de vue et de convictions professionnelles autour de nos actions. Il était également essentiel d'appuyer notre réflexion sur la Charte de la diversité de la Ville de Genève.

Notre Charte d'accueil a été validée par le Conseil administratif, et énonce les engagements suivants :

- Egalité d'accès à nos sites pour toutes et tous
- Respect des publics
- Encyclopédisme des collections
- Diversité culturelle et sociale.

Présentée aux équipes des BM en 2007, notre Charte d'accueil a été rendue publique dès janvier 2008². Une campagne promotionnelle accompagne actuellement cette diffusion, qui donnera lieu à un bilan en 2009.

Conclusion

Notre profession relève quotidiennement de nouveaux défis. Ces évolutions nous amènent à être à l'écoute des besoins de nos publics, voire à les anticiper. Le Projet accueil nous permet de travailler sur une meilleure visibilité de nos prestations, et de développer une vision collective et une cohésion professionnelle à long terme. Notre Charte d'accueil marque ainsi notre forte volonté d'être un service au service du public, de grande qualité.

Marie-Aude Python Curtet, Adjointe scientifique

Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

¹ Voir Hors-Texte no 81 (mars 2007)

² <http://www.ville-ge.ch/bmu>