

2015-2016

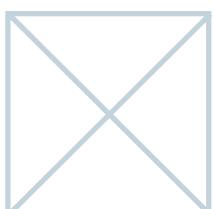
Licence professionnelle Traitement et Gestion des Archives et des Bibliothèques
Spécialité Bibliothèques

L'accueil en bibliothèque

Dans le contexte actuel, quel sens prend-il pour les professionnels ?

Maëlle GIOVANNETTI

Sous la direction de Mme
Valérie NEVEU



ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) Maëlle GIOVANNETTI déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant(e) le 04 / 05 / 2016

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00



Maëlle Giovannetti | L'accueil en bibliothèque

L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

Mes sincères remerciements aux bibliothécaires qui ont accepté de me rencontrer pour répondre à mon questionnaire. Ces échanges autour de l'accueil ont été aussi riches que passionnants.

Je remercie également tous les professionnels qui ont pris le temps de me répondre par mail, et qui m'ont permis de mener à bien ce mémoire.

Un merci particulier à Christine Tardif pour son soutien et ses relectures.

RÉSUMÉ

A l'heure où les bibliothèques cherchent à être au plus proche des besoins et des attentes des usagers, la question de l'accueil prend toute la place dans les discours des professionnels. Les bibliothécaires surveillent de près le taux de fréquentation, et les pratiques évoluent, à la fois des utilisateurs et des professionnels. Ce contexte amène naturellement à s'interroger sur la place de l'accueil en bibliothèque, et la définition de cette notion est encore difficile à cerner. Que signifie accueillir pour les bibliothécaires ? Quelle représentation en ont-ils ? Ce mémoire proposera une réflexion autour du contexte actuel qui appelle à questionner le rôle de l'accueil en bibliothèque, et sa définition du point de vue des professionnels sur le terrain.

mots-clés : Accueil, bibliothèque, contexte, définition

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00



Sommaire

INTRODUCTION	p. 5
1 Un contexte favorable à une réflexion sur l'accueil	p. 10
1.1 Une place à défendre et des publics à conquérir	p. 10
1.2 Des pratiques qui interrogent la relation au public	p. 14
1.3 Au cœur du métier de bibliothécaire : quelle priorité ?	p. 18
2 Quel objet ?	p. 22
2.1 L'accueil : un terme polysémique	p. 22
2.2 Une définition qui mobilise l'humain	p. 26
2.3 Formaliser l'accueil	p. 33
CONCLUSION	p. 37
ANNEXES	p. 40
BIBLIOGRAPHIE	p. 82
CYBEROGRAPHIE	p. 82
TABLE DES ANNEXES	p. 84
TABLE DES MATIERES	p. 85

Introduction

En 1986, une table ronde s’organise autour du thème du service public, et le Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) en fait un compte rendu. Le constat est évident, comme le souligne Thiphaine Tugault dans son étude sur l’accueil en bibliothèque universitaire, “il s’agit d’une activité peu décrite et peu formalisée et pourtant pratiquée quotidiennement [...]】 Présenté comme naturel et maîtrisé, l’accueil se révèle encore pour le public comme ”un parcours d’obstacles” tandis que des questions de politique documentaire occupent un tiers de la table ronde animée par l’équipe du BBF»¹. Peu de changements semblent émerger dans les dix années suivantes. Avec la publication en 1996 de l’ouvrage de Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l’organisation des services aux publics dans les bibliothèques*², le sujet est cette fois-ci mieux étudié et mis sur le devant de la scène. Puis, en 1997, Nic Diament publie un autre ouvrage, *Organiser l’accueil en bibliothèque*³ dans lequel elle souligne que l’accueil est une préoccupation récente, qu’il y a eu jusqu’alors peu d’écrits sur le sujet et qu’il n’existe pas de formation. L’accueil semble donc être un réel sujet de préoccupation à partir des années 90, qui suscite de plus en plus de débats, de réunions et d’ouvrages. Depuis, beaucoup d’écrits ont été publiés et témoignent de l’intérêt prononcé que les professionnels lui accordent. Outre le nombre important de mémoires de conservateurs de l’Ecole Nationale supérieure des sciences de l’information et des bibliothèques (ENSSIB) qui s’intéressent à l’accueil, citons l’ouvrage majeur de Marielle de Miribel, *Accueillir les publics, comprendre et agir*⁴, publié en 2009, qui fait office d’ouvrage de référence au même titre que celui de Bertrand Calenge.

L’intérêt pour l’accueil ne décroît pas, et ce dans un contexte qui justifie que l’on se penche sérieusement sur le sujet. En effet, les bibliothèques ne cessent de vouloir attirer des publics, de plus en plus exigeants, en tentant de cerner leurs besoins et leurs attentes. Dans un contexte de crise, la fréquentation reste un critère qui inquiète. De nombreuses évolutions ont modifié les pratiques, à la fois des usagers et des professionnels, telles que le libre-accès,

¹ Thiphaine Tugault, *La pensée et l’organisation de l’accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d’étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 11.

² Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l’organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 1999, 444 p.

³ Nic Diament, *Organiser l’accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, 198 p.

⁴ Marielle de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, 515 p.

internet ou l'autonomie du lecteur. Sur quels aspects faut-il travailler pour attirer? Qu'attendent les publics des bibliothèques, et des bibliothécaires? Il apparaît que l'on s'interroge de plus en plus sur la (les) relation(s) à entretenir avec les usagers. Leur satisfaction est devenue une priorité qui est continuellement sondée.

Ainsi, il semble logique que l'accueil ne cesse d'interpeler et que la littérature professionnelle se penche régulièrement sur le sujet. Qu'est-ce qu'accueillir en bibliothèque? Comment accueillir? Quelles implications pour le métier de bibliothécaire? Autant de questions qui se posent et auxquelles il ne semble pas évident de répondre simplement. En effet, définir l'accueil n'est pas une mince affaire. Un tour d'horizon de ce qui a pu être écrit sur le sujet permet rapidement de se rendre compte que cette notion rassemble et superpose tout un ensemble de concepts. L'accueil est souvent abordé en fonction d'un public particulier (public handicapé, public difficile, public d'étudiants, d'immigrés...etc), mais plus rare est le sujet abordé dans une perspective de définition générale. Il est une notion qui semble recouvrir à la fois les compétences humaines des "accueillants" et les qualités architecturales du lieu en termes d'aménagement, d'espace, et de confort. La littérature s'attarde donc à décrire l'accueil sous ses deux angles : la relation humaine entre professionnels et publics, et l'aménagement des lieux. Cependant, les définitions sont vastes, parfois floues, et il difficile de le cerner. Le terme est visiblement polysémique et chacun a loisir de le définir à sa manière. Il n'est pas si loin le temps où l'accueil ne méritait même pas d'être interrogé. Nic Diament, en 1997, écrit que "l'accueil ne relève ni de pratiques ni de compétences professionnelles"⁵ mais de dispositions d'esprit ou de caractère. Désormais, ce qui émerge des écrits est l'idée majoritairement partagée de l'accueil comme compétence professionnelle. S'il s'agit d'une compétence professionnelle, elle n'est donc pas innée? Il est donc possible "d'apprendre" à accueillir? Il est alors important de réussir à mettre les bons mots dessus et à s'accorder sur une définition. C'est ce que tentent de faire de nombreux auteurs, et l'accueil trouve nettement sa place dans la littérature professionnelle. Le besoin de formaliser l'accueil, de mettre en place une politique d'accueil qui englobe tout le personnel de la bibliothèque est régulièrement évoqué. L'accueil se présente comme une activité à laquelle il est possible de se former, une compétence professionnelle que l'on doit mobiliser absolument dans la pratique du métier.

⁵ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 10.

Mais qu'en est-il sur le terrain? L'accueil préoccupe-t-il réellement les professionnels en poste? Quelle(s) représentation(s) en ont-ils et comment le définissent-ils? Cette notion, qui prend de la place dans les discours des théoriciens de la profession, occupe-t-elle autant de place pour les bibliothécaires? L'évolution des pratiques se ressent-elle sur la relation aux usagers? S'interrogent-ils eux aussi sur la place de l'accueil, au quotidien, dans leurs pratiques? A travers une enquête, j'ai voulu confronter la vision de l'accueil exposée dans la littérature, et celle des professionnels sur le terrain. Les réflexions sur le sujet abondent dans les livres, beaucoup de "conseils" sont donnés pour "bien accueillir", et l'on valorise une prise de conscience en encourageant formations et politiques d'accueil. Qu'en est-il réellement? Les professionnels adhèrent-ils à ce "mouvement" qui pousse davantage vers l'usager que vers les collections? S'intéressent-ils à l'accueil et comment le caractérisent-ils?

Méthodologie

J'ai conçu un questionnaire de 15 questions pour lequel j'ai obtenu 14 retours. La conception du questionnaire a été faite en mars, pour une enquête qui s'est déroulée tout au long du mois d'avril. Le tableau ci-dessous récapitule les lieux concernés par mon enquête.

Lieux	Nombre de répondants
Bibliothèque municipale de Nantes	11
Bibliothèque municipale des Ponts de Cé	2
Bibliothèque municipale de Beaucouzé	1

Tableau 1. Lieux concernés par l'étude et nombre de réponses associées

Les questions du questionnaire sont listées ci-dessous, sans les réponses proposées. J'ai présenté à la fois des questions fermées (oui/non par exemple) et des questions très ouvertes pour leur laisser toute liberté d'exprimer leur avis.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs? Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ?

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque?

6/ Vous êtes sollicités par les usagers... (4 réponses proposées)

7/ Dans la pratique professionnelle aujourd'hui, le temps consacré à l'usager vous semble... (4 réponses proposées)

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit « L'accueil en bibliothèque ».

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir?

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? Si oui, avec quel(s) organisme(s)? Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation?

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions?

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Parmi les bibliothécaires qui ont participé à cette enquête, six d'entre eux m'ont reçue personnellement et je leur ai fait passer le questionnaire sous forme d'entretien, ce qui m'a permis de récolter des informations plus détaillées et des réponses plus développées. Pour chaque question les réponses ont été réunies et j'ai analysé l'ensemble de manière à pouvoir en dégager les idées principales. Avec seulement 14 répondants il serait bien entendu improbable de généraliser les conclusions à toute la profession. Cependant, pour pouvoir traiter les réponses et faire des comparaisons avec la littérature, nous estimerons que les tendances qui s'expriment dans les discours des bibliothécaires interrogés sont susceptibles de se retrouver chez d'autres.

Dans une première partie, je m'attacherai à exposer le contexte général dans lequel s'insèrent les interrogations autour de l'accueil, en m'appuyant sur les constats exprimés dans la littérature et dans mon enquête. Il me semble fondamental de comprendre pourquoi ce sujet interpelle avant d'aborder l'objet en lui-même. Une deuxième partie tentera de présenter l'accueil et ses différentes conceptions, en mettant l'accent sur les points les plus saillants et ses caractéristiques majeures.

1. Un contexte favorable à une réflexion sur l'accueil

1.1 Une place à défendre et des publics à conquérir

1.1.1 Le taux de fréquentation

“Nous interrogeons, non pas les astres, mais les collègues des pays voisins, pour tenter de trouver des solutions à la stagnation de la fréquentation de nos bibliothèques” écrit Georges Perrin en 2009 dans un article du BBF⁶. La fréquentation, indice récurrent dans les analyses et enquêtes de l’Observatoire de la lecture publique, attire encore et toujours l’œil inquiet des professionnels des bibliothèques. Le nombre d’inscrits, le taux d’emprunts, autant de critères qui sont surveillés à la loupe pour justifier le travail des bibliothécaires. Les bibliothèques proposent un service public qu’il est nécessaire de légitimer face aux élus locaux, l’enjeu des budgets toujours sur le devant de la scène. Vincent Chekib, dans son mémoire sur l’accueil, parle de “publics volatiles”⁷. Il cite Anne Marie Bertrand qui, lors d’un congrès de l’Association des Bibliothécaires de France en 2007, appelle à reconquérir les publics qui abandonnent les bibliothèques en mettant l’accent sur l’accueil : “comment faire cesser cette fuite permanente, comment fidéliser, comment accueillir ?”⁸. La fréquentation, bien souvent mesurée en se basant sur le taux d’inscrits, est au cœur des discussions dans la conquête des publics. En 2013, la synthèse de l’Observatoire de la lecture publique note en effet que “le nombre d’inscrits constitue à l’évidence un indicateur central de l’activité des établissements de lecture publique. Les phénomènes d’érision et de stabilisation méritent, pour être mieux perçus, de retenir une vision sur une période plus longue, entre 2005 et 2013. Le niveau de « captation » des bibliothèques, mesuré par le taux d’inscrits par rapport à la population, montrait entre 2005 et 2010 un déclin sensible, puis une stabilisation sur la période 2010 - 2013.”⁹ Ce constat suscite évidemment des questions : comment “capter” ? Comment attirer davantage ? Comment, surtout, ne pas perdre un public déjà acquis ? Amandine Jacquet, dans son chapitre “l’importance de l’accueil dans les priorités de la

⁶ Georges Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », BBF, n° 5, 2009, [en ligne], p. 24-27

⁷ Vincent Chekib, *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, Mémoire d’étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2008, p. 33.

⁸ *Ibidem*, p. 31

⁹ Observatoire de la lecture publique, *Bibliothèques municipales : données d’activité 2013 synthèse nationale*, Ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2015, p. 59

bibliothèque”¹⁰ qui date de 2012, parle même de “contexte actuel de crise” en évoquant les statistiques de fréquentation qui continuent de chuter. Elle note que, par conséquent, “l’utilité concrète, réelle, fonctionnelle” des bibliothèques est “remise en cause”. Le constat étant fait, les propositions de ces auteurs tournent autour de la question de l’accueil. En résumé, il faut trouver une manière d’attirer les publics et, pour cela, il est important de s’interroger sur l’accueil.

J’ai demandé aux professionnels, lors de mon enquête, s’ils s’intéressaient effectivement au taux de fréquentation de leur bibliothèque. Dix d’entre eux m’ont répondu “oui”, soit environ 71%. Les personnes que j’ai rencontrées m’ont expliqué que, sans nécessairement regarder les chiffres, elles s’inquiétaient de savoir si leur bibliothèque était bien fréquentée. Pour la majorité des interviewés, j’ai pu noter le souci permanent d’avoir un retour sur leur travail. Proposer des services, oui mais pour qui? Est-ce que beaucoup en profitent? Je me suis intéressée également aux aspects qui, selon eux, étaient à mettre en avant pour attirer les publics. La littérature professionnelle invoque, face au taux de fréquentation inquiétant, la nécessité de mettre l’accueil en avant, mais qu’en est-il des bibliothécaires en exercice? Face à ces chiffres, pensent-ils eux aussi que l’accueil est à privilégier dans les aspects à valoriser? Je leur ai proposé six réponses (l’aménagement des espaces/l’offre numérique/les animations/les collections/la relation à l’usager/la communication externe), en leur demandant de numérotter par ordre de priorité (du 1 le plus important au 6 le moins important). Dans l’analyse des réponses j’ai noté les aspects qui remportaient le plus de 1 et de 2, et ceux qui arrivaient en fin de liste (qui ont la note de 5 et 6).

Aspects à valoriser	Note de 1 ou 2	Note de 5 ou 6
La relation avec l’usager	12	0
Les collections	8	1
La communication externe	3	8
L’aménagement des espaces	4	2
L’offre numérique	0	12
Les animations	2	5
S’approprier les espaces (« autres »)	1	/

Tableau 2. Nombre de notes maximales et minimales pour chaque aspect proposé

¹⁰ Amandine Jacquet « L’importance de l’accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l’accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p. 21.

La relation au public et les collections sont les deux aspects qui, selon les interrogés, sont à valoriser. La relation à l'usager est la réponse qui remporte 86% des 1 et des 2, et les collections 50%. L'accueil des publics, à travers la relation, semble donc être essentiel pour attirer les usagers à la bibliothèque. Les professionnels pensent qu'il faut se focaliser sur le lecteur en priorité, sans pour autant en oublier les collections. A contrario, ce sont l'offre numérique et la communication externe qui arrivent en derniers. Ces aspects sont peut être ceux qu'il leur est le plus difficile à maîtriser.

Ainsi, les réponses à ma question sur la fréquentation vont dans le même sens que ce qui est indiqué dans la littérature. Le taux de fréquentation, s'il n'inquiète pas, intéresse à minima les professionnels, et amène à s'interroger sur l'importance et les bénéfices de l'accueil en bibliothèque.

1.1.2 Un contexte concurrentiel

En 2012, le BBF consacre un dossier sur ce sujet intitulé “la bibliothèque en concurrence”¹¹. D'après ce dossier, Amandine Jacquet note que “les bibliothèques sont de plus en plus souvent en concurrence avec d'autres institutions et établissements commerciaux. En effet, la convergence des secteurs de l'information et de la communication entraîne une mise en compétition des bibliothèques avec des services privés”¹². Il convient de penser l'accueil comme une réponse à cette concurrence, une manière de faire la différence et de se mettre “au niveau” de ce qui est proposé aux publics en dehors des murs de la bibliothèque. Amaël de Montgolfier, dans son mémoire intitulé “*Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoir-faire*”¹³, souligne en effet que ce vif intérêt porté à l'accueil est “largement entretenu par le contexte concurrentiel dans lequel se trouvent désormais les bibliothèques qui tendent à perdre des lecteurs”¹⁴. L'accueil interpelle donc dans ce contexte particulier. D'autres institutions proposent un accueil de qualité, des lieux attrayants et confortables. Par ailleurs, Internet participe pour beaucoup à ce contexte

¹¹ Dossier « La bibliothèque en concurrence », *BBF*, n°4, 2012

¹² A. Jacquet « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p. 22.

¹³ Amaël de Montgolfier, *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2012.

¹⁴ *Ibidem*, p. 9.

concurrentiel. Comme le souligne Vincent Chekib, qui s'inspire d'une enquête du CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) de 2005, "Internet est plus utilisé que les bibliothèques pour la recherche documentaire dans toutes les populations étudiées, y compris les inscrits"¹⁵. Réfléchir sur les modalités d'accueil devient une évidence pour faire la différence. A l'heure où (presque) tout se trouve sur la toile, la question de la légitimité des bibliothèques prend de l'ampleur dans cet environnement du tout numérique accessible gratuitement.

J'ai interrogé les professionnels pour savoir s'ils ressentaient cette concurrence au quotidien, et s'ils pensaient que la bibliothèque avait effectivement une place à défendre face à d'autres activités culturelles et de loisirs. Environ 86% des répondants (soit 12 sur 14) m'ont répondu par l'affirmative. Pour les deux restants, plus que de devoir défendre sa place, il s'agit plutôt pour la bibliothèque de devoir trouver sa place en partenariat avec ces autres structures à travers une collaboration. La majorité confirme donc ce sentiment que la bibliothèque se trouve en concurrence. Il est important de s'affirmer et de se montrer. Dans cette perspective, je leur ai demandé quels aspects sont à valoriser. Ayant posé une question ouverte, un ensemble de propositions ont été formulées, parmi lesquelles j'ai pu dégager quatre grands thèmes. Tout d'abord, le rôle éducatif, de formation et d'insertion sociale de la bibliothèque semble, pour plusieurs, important à mettre en avant. D'autres insistent sur la participation active des lecteurs, par la médiation, comme point essentiel pour séduire. Une offre adaptée et variée, associée à des conseils personnalisés, apparaît également primordiale dans la conquête des publics. Enfin, certains ont évoqué l'importance pour la bibliothèque d'être plus claire sur ses spécificités, telle que la gratuité, la proximité et les services qui sont proposés. Indirectement, à travers l'idée d'une participation citoyenne dans la bibliothèque, c'est la question de l'accueil qui est discutée. Que veulent les usagers? Les bibliothécaires sont unanimes dans leurs discours : leur objectif est de satisfaire les publics, il faut donc réussir à cerner leurs besoins et leurs attentes.

¹⁵ V. Chekib, *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2008, p. 31.

1.2 Des pratiques qui interrogent la relation au public

Depuis une quinzaine d'années, et avec l'arrivée des nouvelles technologies puis d'Internet dans les bibliothèques, les pratiques des usagers ont peu à peu évolué. Ils ne viennent plus seulement pour profiter des collections, certains passent des heures dans les lieux sans pour autant emprunter. Venir à la bibliothèque pour accéder au wifi, étudier avec ses propres ouvrages ou ses cours, lire un journal sur place, sont autant de nouveaux usages qui ont fait leur apparition. Ces usagers ne sont pas toujours des inscrits, et donc difficilement comptabilisables, mais les bibliothécaires notent leur présence et leur assiduité. Face à des usages qui évoluent, des attentes qui changent, se pose la question des besoins des publics? Qu'attendent-ils de la bibliothèque? Que viennent-ils chercher? Que faut-il développer, améliorer, pour les faire (re)venir? Les évolutions technologiques ont été très bien accueillies par les bibliothèques qui se sont équipées petit à petit de postes informatiques avec internet, et plus récemment, de tablettes tactiles permettant de lire sur écran. Cependant, comme le souligne Thiphaine Tugault, "si les évolutions techniques et professionnelles [...] ont été pleinement perçues et intégrées par les bibliothèques dans l'offre des collections, elles semblent encore à évaluer dans les nouvelles relations que cela peut induire avec le public."¹⁶ Les usagers ne viennent donc plus à la bibliothèque seulement pour chercher un document, les besoins sont différents, et les professionnels le savent. Il peut sembler paradoxal que la question de la relation à l'usager se pose dans un contexte où l'autonomie du lecteur est encouragée et ne cesse de s'accroître. Elle est même nettement favorisée par l'arrivée des automates de prêt dans certaines bibliothèques (bibliothèques universitaires et bibliothèques municipales). On attend des publics qu'ils soient autonomes dans leurs recherches informatiques (des postes sont spécialement dédiés à cela avec l'accès au catalogue) et dans l'exploration des rayons. Avec le libre-accès, le matériel mis à disposition et une signalétique réfléchie de manière à faciliter l'appropriation des lieux, les publics sont devenus de plus en plus indépendants au sein de la bibliothèque. Outre la concurrence d'internet qui modifie les pratiques des usagers, la littérature met aussi en avant la notion de bibliothèque comme lieu de vie. Le public vient aussi pour trouver "autre chose" que des documents. Comme l'écrit Lucie Munsch dans son mémoire sur l'accueil en bibliothèque municipale, "l'usage de la bibliothèque comme lieu se développe : lieu de séjour, de rencontre, de participation à des

¹⁶ T. Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 16.

animations”.¹⁷ Ainsi, les évolutions technologiques et l’approche de la bibliothèque comme lieu de rencontre sont des facteurs souvent avancés dès lors qu’il s’agit d’exposer les changements qui interviennent sur le terrain et qui bouleversent les pratiques.

J’ai voulu vérifier ce constat en interrogeant les bibliothécaires de mon enquête sur les attentes des usagers. Viennent-ils pour utiliser internet? La bibliothèque comme lieu de rencontre a-t-elle pris le pas sur les collections? Ces dernières sont-elles réellement passées au second plan pour les publics? Sur le même principe d’une numérotation par ordre de priorité, j’ai interrogé les 14 bibliothécaires de mon enquête sur les attentes des usagers. Quelles sont, selon eux, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? J’ai proposé six réponses : trouver un livre, consulter internet, voir du monde, lire sur place, demander des renseignements, se détendre et s’asseoir.

Attentes des usagers	Note de 1 ou 2	Note de 5 ou 6
Trouver un livre	12	0
Consulter internet	6	2
Lire sur place	5	6
Voir du monde	3	8
Demander des renseignements	3	5
Se détendre, s’asseoir	0	6

Tableau 3. Nombre de notes maximales et minimales pour chaque type d’attente proposé

Les réponses qui ont obtenu le plus de 1 et de 2 sont “trouver un livre” et “consulter internet”, tandis que celles qui ont récolté le plus de 5 et 6 sont “voir du monde”, “lire sur place” et “se détendre et s’asseoir”. Ces résultats contredisent en partie ce qui est avancé dans la littérature. En effet, les interviewés ne perçoivent pas nécessairement la bibliothèque “lieu de vie” comme la principale raison de venir pour les usagers. Les professionnels ne percevant pas chez les usagers l’envie de venir pour profiter du lieu en tant que tel, il est intéressant de s’interroger sur le concept de bibliothèque 3ème lieu qui se veut « à la mode » pour attirer les publics. Est-il adapté aux attentes du public ? Est-il accepté par les professionnels ? Par ailleurs, même si la possibilité de consulter internet fait partie des attentes des publics, les

¹⁷ Lucie Munsch, *Approches de l’accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d’étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, p. 7.

bibliothécaires de mon enquête pensent que ce sont les collections qui restent la principale attente des publics. Trouver un document serait l'objectif premier, pour environ 79% des interrogés. Tout ne se trouverait donc pas sur Internet? Les pratiques des usagers sont-elles donc vraiment à ce point en évolution comme l'indique la littérature? Ou peut être sont-elles encore difficilement perceptibles sur le terrain? Une autre hypothèse pourrait être que les professionnels sont encore (et ils le disent eux mêmes) très focalisés sur les collections, et pensant que les usagers viennent surtout pour les documents qu'ils proposent se rassurent sur la légitimité de leur métier d'acquéreur. Cette réponse peut aussi s'expliquer car le public d'emprunteur est certainement beaucoup plus visible que celui qui vient, s'assoit, consulte internet, lit un instant, puis repart sans être passé à la borne de prêt. Pour percevoir ces publics et réussir à juger de l'évolution des pratiques, il est nécessaire d'observer, d'enquêter, et dans le meilleur des cas faire une analyse des besoins. Quoiqu'il en soit, force est de constater que, pour séduire les publics, il devient primordial de s'interroger sur ce qu'il est possible d'apporter "en plus" des collections.

Il se trouve que les pratiques professionnelles voient elles aussi l'évolution les gagner. Si les usagers sont devenus de plus en plus autonomes, alors se pose la question de la place du bibliothécaire. L'arrivée de la RFID (Radio Frequency Identification), qui permet l'automatisation des tâches, dégage du temps pour les bibliothécaires, libérés des prêts et retours. Pour les publics, le passage à la banque de prêt n'est donc plus obligatoire, ils peuvent faire l'emprunt tous seuls, l'OPAC est à disposition de tous et renseigne sur la localisation des documents. Comment le bibliothécaire peut-il désormais atteindre le lecteur? Quelle relation est-il possible de construire? Les usagers peuvent-ils, et veulent-ils, réellement se passer des professionnels? J'ai posé la question aux professionnels s'ils étaient souvent sollicités par les usagers. Sept m'ont répondu "souvent" et six "très souvent". Majoritairement, il apparaît que les publics ont besoin de conseils et se tournent vers les bibliothécaires. Autonomes? Peut-être pas autant qu'on l'avance. Plusieurs des interviewés m'ont précisé qu'avec l'arrivée de la RFID, les lecteurs n'osaient pas s'adresser aux bibliothécaires présents à la banque de renseignements, mais très souvent posaient leurs questions à ceux qui rangent dans les rayons. Les automates de prêt sont très bien accueillis, mais les professionnels déplorent la mise à distance que cela implique avec les publics. C'est dans ce contexte qu'il est pertinent de poser la question de l'accueil. Comme le souligne Amaël de Mongolfier, "L'équipement RFID pour un passage à l'automatisation du prêt-retour nous semble une excellente occasion pour faire faire un saut qualitatif à l'accueil. Derrière les

réticences possibles et prévisibles des personnels inquiets, une aubaine est là : alléger les tâches des bibliothécaires pour leur permettre de nouer avec des usagers une relation de meilleure qualité¹⁸. Les inquiétudes des bibliothécaires sont légitimes face à ce nouvel équipement qui, à priori, crée de la distance. L'heure semble aux interrogations autour de leur métier : maintenant que les usagers ont tout pour chercher, trouver, emprunter, que pouvons-nous leur proposer? Après tout, il s'agit bien d'un service public. Se résume-t-il à proposer des documents en rayon?

Cette brève réflexion sur les pratiques en évolution, à la fois des usagers et des professionnels, incite à questionner la place de l'accueil en bibliothèque. Les publics sont devenus autonomes, exigeants, et “menacent” de se passer de la bibliothèque avec Internet. Pris dans ce contexte de crise, “les bibliothécaires sont confrontés à une évolution de leur métier qui implique pour eux de mettre à jour leurs compétences, mais aussi de faire évoluer la vision qu'ils ont de leur métier et des valeurs qui s'y rattachent”¹⁹.

¹⁸ A. de Montgolfier, *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2012, p. 22

¹⁹ A. Jacquet « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p. 22.

1.3 Au cœur du métier de bibliothécaire : quelle priorité ?

Pendant longtemps, le bibliothécaire était celui qui mettait un point d'honneur à collecter, conserver, et considérait les collections comme son unique priorité et raison de travailler. En un sens, classer et protéger les documents était son objectif premier. Yves Sartiaux cite le journaliste Charles Manselet qui, en 1858, déclare que « tout bibliothécaire est ennemi du lecteur ». En 1998, dans son article « L'accueil en bibliothèque »²⁰ du BBF, il insiste sur le besoin de sortir des stéréotypes. Le bibliothécaire peu aimable, introverti, et qui rechigne à communiquer doit changer, et cela doit passer par un travail sur l'accueil. Même constat, un an plus tard, dans l'article de Marie-Hélène Koenig et Marie-Christine Choquet²¹, qui reviennent elles aussi sur l'image plutôt négative du métier de bibliothécaire, focalisé sur ses collections. Dix ans plus tard, Florence Bianchi signe un article dans le BBF sur l'accueil des publics²². Dans son introduction, elle reprend les propos de Josette Granjon, présidente de Médiabib 91 (association des bibliothèques de l'Essonne) : « Les bibliothécaires ont pensé qu'il suffisait de construire des bibliothèques et de mettre à disposition une collection cohérente, encyclopédique et correspondant à ce qu'ils estiment être les besoins du public. Il faut à présent aller au-delà et s'interroger sur l'adaptation des bibliothèques au monde qui les entoure, à la pertinence de leur offre, en particulier en termes d'accueil ». Penser l'accueil suppose de se focaliser davantage sur les publics que sur les collections. La même année, l'ABF consacre également son congrès annuel à ce sujet. Tiphaine Tugault note dans son mémoire que « ce congrès fut l'occasion [...] de constater le renversement des centres d'intérêt de la profession, passant des collections au public »²³. Peu à peu, le métier semble évoluer, les collections passeraient-elles au second plan derrière les attentes du public ?

J'ai voulu tester cette constatation faite dans de nombreux articles et ouvrages, selon lesquels les bibliothécaires se concentrent désormais de plus en plus sur les usagers. J'ai les ai donc interrogés sur l'aspect qui était, selon eux, au cœur de leur métier. Les trois grands axes qui émergent des réponses sont les suivants : la relation avec l'usager (pour environ 43%), la médiation vers les publics (pour environ 29%), et le renseignement et le conseil (pour environ

²⁰ Yves Sartiaux, « L'accueil en bibliothèque », *BBF*, n° 2, 1998, p. 77-80.

²¹ Marie-Christine Choquet, Marie-Hélène Koenig, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *BBF*, n° 1, 1995, p. 35-38

²² Florence Bianchi, « Repenser l'accueil des publics », *BBF*, n° 1, 2009, p. 96-97

²³ T. Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 13.

21%). Ces trois axes, même si la formulation est différente, placent l'usager au centre de leurs préoccupations. Les collections n'ont été évoquées que partiellement, plutôt comme un moyen d'atteindre les publics, et toujours en insistant sur le fait qu'à travers les fonds proposés, ce sont les besoins des usagers qui sont visés. Leur satisfaction reste la priorité des professionnels, et c'est par la relation et la médiation qu'ils souhaitent atteindre cet objectif. Ces conclusions confirment les constats évoqués plus haut : la priorité des bibliothécaires passe peu à peu des collections aux usagers. Cela soutient l'idée qu'il faut donc se questionner sur l'accueil que l'on souhaite offrir. Plusieurs des bibliothécaires interrogés m'ont signalé que mes questions sur l'accueil trouvaient écho avec le projet, lancé par la bibliothèque municipale de Nantes, invitant les citoyens à venir participer à des débats autour de la bibliothèque. Que veulent-ils ? Quelles sont leurs propositions ? Qu'attendent-ils de la bibliothèque ? Ce projet illustre parfaitement les préoccupations actuelles des professionnels, qui sont de mettre l'usager au centre de leurs questionnements. Pour reprendre les propos d'un des interviewés : « l'usager doit être placé au centre de la bibliothèque. Tout tourne autour de ses besoins ».

Ainsi tout le monde s'accorde sur l'idée que l'usager est la priorité. L'importance de l'accueil n'est pas contestée, mais mérite-t-il qu'on s'y attarde spécialement ? Marie-Hélène Koenig et Marie-Christine Choquet déclarent que parler de la nécessité de professionnaliser l'accueil, pour beaucoup de professionnels, peut relever du non-sens : « Non-sens (voire injure ou blasphème...) pour les bibliothécaires qui ont longtemps pensé que l'accueil était chose évidente et naturelle dans leurs fonctions »²⁴. Pourquoi s'y pencher puisque accueillir fait déjà partie de leur quotidien de professionnel ? Bénédicte Frocaut, dans son mémoire « Bibliothécaire, un métier d'accueil ? »²⁵ confirme ce sentiment de non-sens de la part des professionnels. La notion d'accueil « leur paraît limpide et incontournable dans leurs fonctions : l'accueil est une évidence »²⁶. Le professionnaliser ? Pour quoi faire si l'on accueille déjà depuis toujours en bibliothèque ? Quoi dire de plus ?

J'ai ressenti cette ambivalence dans les discours des bibliothécaires interviewés qui, d'une part s'accordent sur le fait que la relation au public est primordiale, et de l'autre ne voient pas forcément l'intérêt d'y accorder plus d'importance. Je leur ai demandé s'il leur semblait que le temps consacré à l'usager était suffisant ou pas.

²⁴ M-C. Choquet, M-H. Koenig, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *BBF*, n° 1, 1995, p. 35-38.

²⁵ Bénédicte Frocaut, *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014.

²⁶ *Ibidem*, p. 9.

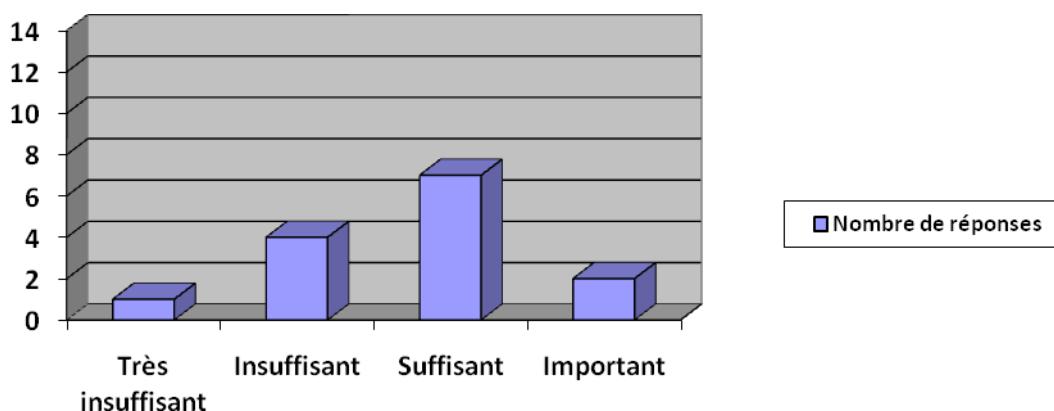


Figure 1. Nombre de réponses par proposition à la question 7

50 % le trouve suffisant (7 sur 14), contre environ 36 % (6 sur 14) qui le trouve insuffisant. Pour les premiers, c'est l'argument du travail interne qui est souvent avancé pour justifier leur réponse. Il est nécessaire, selon eux, de garder du temps pour travailler sur les collections. Le temps de permanence leur semble correct, et ils ne voient pas le besoin de passer plus de temps au service public. J'ai trouvé d'autant plus étonnant ce contraste dans le contexte actuel qui met sur le devant de la scène la question des horaires d'ouverture. A l'heure où les bibliothèques cherchent à ouvrir plus et à adapter leurs horaires aux publics, dans un souci de « mieux accueillir », on s'attend à ce que la majorité des professionnels aille dans le même sens. Cependant, si sept de mes répondants trouvent le temps consacré à l'usager suffisant, six ne partagent pas cet avis. Finalement, la balance s'équilibre à peu près, et témoigne certainement du changement qui s'opère dans la conception du métier. Si, dans les mentalités, le mouvement des collections vers l'usager est sensible, dans la réalité, les pratiques ont encore du mal à bouger. Comme le souligne justement Marielle de Miribel, « une bibliothèque centrée sur ses collections, qui met beaucoup d'énergie à les acquérir et les conserver, regarde, même sans le vouloir, tout lecteur intéressé comme suspect ».²⁷ Toutefois, les évolutions sont perceptibles. Le débat sur les horaires d'ouverture le prouve, et la représentation du métier va dans le sens d'un intérêt spécifique pour l'accueil et ses modalités. La participation citoyenne au sein des bibliothèques en est le signe évident. Un des bibliothécaires interrogés illustre ce basculement en une phrase : « Aujourd'hui on préfère perdre un livre plutôt qu'un lecteur ».

²⁷ M. de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, p. 40

Ainsi, comme le résume parfaitement Amandine Jacquet : « Les publics sont la priorité dans une bibliothèque. Leur accueil est essentiel. Il nécessite que l'on y consacre du temps, des moyens et du personnel qualifié, quelle que soit sa place dans la hiérarchie »²⁸ Dans ce contexte où les bibliothèques cherchent à défendre leur place, à gagner des publics, et où les pratiques changent perceptiblement, en faisant de l'usager la priorité des professionnels, comment définir cette notion essentielle qu'est l'accueil ? Car en effet, il se trouve que « malgré cette importance et cette évidence, l'activité demeure floue dans ses contours. »²⁹ Comment la littérature l'aborde-t-elle ? La définition qu'elle en donne est-elle en accord avec la représentation que s'en font les professionnels sur le terrain ? Il convient maintenant d'essayer de cerner l'objet, pour tenter d'en discerner les spécificités qui le caractérisent le mieux.

²⁸ A. Jacquet « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p. 29.

²⁹ T. Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 15.

2. Quel objet ?

2.1 L'accueil : un terme polysémique

Bien évidemment, dès la parution des premiers ouvrages sur l'accueil, la question de la définition s'est posée. Dans son ouvrage qui date de 1997, Nic Diament intitule même un chapitre “L'accueil : à la recherche d'une impossible définition”³⁰. Elle reprend la définition du Ministère de la fonction publique, de 1994, pour proposer une première approche : “L'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager”³¹. Elle fait remarquer cependant que, la mission première des bibliothèques étant de mettre l'information à disposition des usagers, cette définition ne peut pas être satisfaisante.

Les auteurs qui se sont penchés sur l'accueil ont tous mis en évidence la difficulté de définir cette notion qui semble “toucher à tout”. Les interprétations possibles de l'accueil sont variées et englobent un ensemble d'activités parfois éloignées les unes des autres. Le célèbre “Tout est accueil” de Bertrand Calenge³² illustre parfaitement la complexité de définition qui entoure cette notion. Nous relevons des difficultés à cerner l'objet, à lui donner un périmètre fixe. De plus, chacun peut l'interpréter à sa manière, selon son poste dans la bibliothèque, ses missions et ses objectifs. Ainsi, comme le souligne Bénédicte Frocaut, “Là est toute la particularité du mot accueil : c'est un mot polysémique, plurivoque qui renverra à des situations dissemblables et plus précisément à des représentations divergentes [...] L'accueil en bibliothèque, bien qu'il soit effectué par tous, est la tâche la moins pensée, la moins définie dans le métier.”³³ Beaucoup d'auteurs s'accordent donc sur le fait que la définition précise, claire et concise, est loin d'être une évidence. L'accueil touche à la fois le lieu et ceux qui y travaillent. Nic Diament insiste sur la dimension systémique de l'accueil. Par là, elle rejoint l'idée de Bertrand Calenge selon laquelle l'accueil est diffus et touche un ensemble d'éléments de la bibliothèque : “il concerne et implique toutes les composantes de la

³⁰ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 20.

³¹ *Ibidem*

³² B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 1999, p. 79.

³³ B. Frocaut, *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014, p. 20.

bibliothèque : les équipements architecturaux, matériels et mobiliers, bien sûr, le choix de privilégier telle ou telle activité, tel ou tel secteur de la bibliothèque, l'organisation du travail et la répartition des ressources humaines, et surtout la prise en compte, mieux l'appropriation, par les personnels de cette dimension accueil”³⁴.

Cette difficulté de définition de l'accueil étant soulignée, il apparaît intéressant cependant de retenir plus précisément l'interprétation qu'en fait Bertrand Calenge. Il propose de l'aborder par “regards successifs” en essayant d'en approcher les “facettes multiples”³⁵. “Il distingue ainsi un périmètre physique, un niveau fonctionnel, un niveau organisationnel et des modalités d'accueil.”³⁶ Nous retiendrons ici les cinq fonctions de l'accueil qu'il énonce :

- une première fonction, essentielle, qui est celle de l'écoute. Quelle que soit sa demande, le principal est que l'usager se sente écouté.
- l'accueil doit ensuite remplir une fonction de “séduction”. Il doit donner envie aux usagers de fréquenter la bibliothèque, en leur donnant le sentiment qu'elle est nécessaire à leurs besoins d'information.
- l'accueil doit également induire un sentiment de sécurité, commun à tout service public, en inspirant confiance.
- Une autre fonction de l'accueil est aussi de provoquer un sentiment de bien-être chez les usagers en leur donnant envie de fréquenter le lieu plus pour son confort que pour son apport intellectuel et informationnel.
- Enfin, l'accueil doit pouvoir gérer des flux, c'est à dire permettre à tous d'accéder au service et de trouver la réponse à leurs besoins.

Le constat principal est que “bien accueillir” suppose à la fois un travail sur les espaces et un travail humain. Une dimension de l'accueil, sur laquelle la littérature s'attarde, fait appel à la capacité du lieu à être agréable, facile à comprendre, bien pensé et confortable. En somme, dans sa conception, il doit permettre à l'usager de s'approprier les lieux sans difficultés. Les espaces en bibliothèque font l'objet de nombreuses propositions pour améliorer, à travers leur aménagement, l'accueil du public. Ainsi, Vincent Chekib consacre

³⁴ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p.24.

³⁵ B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 1999, p. 82.

³⁶ T. Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 33.

une partie de son mémoire sur l'accueil des publics³⁷ à donner des pistes pour l'aménagement des espaces. L'accueil matériel passe entre autres par l'accessibilité, la signalétique, la disposition du mobilier, la sonorité, la luminosité, et tout ce qui conduit à rendre le lieu attrant, agréable, fonctionnel. Dans son mémoire, Lucie Munsch note que “l'accueil doit être un endroit calme”³⁸, et s'attarde sur “l'atmosphère accueillante” et sur la mise en espace qui “doit être soignée, c'est la toute première vision (et perception) que l'on aura du lieu. Il doit être situé dès l'entrée, ou s'il n'y a pas de hall, de façon visible dans les salles de lecture.”³⁹ Nic Diament consacre également tout un chapitre à l'accueil et à sa mise en espace dans son ouvrage⁴⁰. Elle aborde le hall d'entrée, espace de transition entre l'extérieur et l'intérieur, à travers l'éclairage, l'acoustique et les revêtements du sol. A la suite, elle propose une réflexion autour des banques d'accueil, des postes de travail, et des services liés à l'accueil. Plus récemment, Marielle de Miribel s'attarde elle aussi sur la dimension matérielle de l'accueil dans son ouvrage “Accueillir les publics : comprendre et agir”⁴¹. Il semble donc que l'aspect matériel ne puisse être dissocié de l'accueil dès lors qu'il s'agit de le définir. Une autre dimension, abordée avec tout autant d'intérêt dans la littérature, est celle des rapports humains que l'accueil implique. Accueillir, c'est donc aussi le lien, le contact entre bibliothécaires et usagers. Grossièrement résumé, l'accueil est à la fois le cadre matériel et le cadre humain qui, ensemble, s'ouvrent au public quand il passe les portes d'entrée de la bibliothèque.

J'ai voulu sonder, chez les professionnels, la définition qu'ils donnent à l'accueil. Est-ce, selon eux, plutôt l'aspect matériel ou humain qui prime? Quels mots posent-ils sur cette notion dont les limites sont si difficiles à percevoir? Je leur ai demandé de me donner les cinq premiers mots qui leur venaient à l'esprit quand on leur disait “Accueil en bibliothèque”. J'ai choisi d'abord de cibler leur représentation de l'accueil en recueillant des mots-clés, de manière à voir si la tendance favorisait plutôt l'accueil matériel ou l'accueil humain. L'accueil étant multiple et polysémique, quel(s) aspect(s) les professionnels valorisent-ils en premier(s)? Les résultats sont très parlants. J'ai relevé cinq champs sémantiques pour rendre

³⁷ V. Chekib, *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

³⁸ L. Munsch, *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, p. 17.

³⁹ Ibidem

⁴⁰ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, 198 p.

⁴¹ M. de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, 515p.

les résultats plus significatifs. Environ 64% (9 sur 14) des bibliothécaires interrogés donnent le mot “disponibilité” (très souvent en premier). Autant (64%) vont dans le sens du savoir professionnel (“connaissances” et “compétences”). 43% invoquent la “sympathie” et le “sourire”, 57% “l’écoute” et 29% “l’échange”. Il est notoire de remarquer que les bibliothécaires vont très nettement dans le sens d’un accueil axé sur l’humain et ses qualités. Ils qualifient l’accueil comme la capacité à se rendre disponible, et donc du temps que l’on accepte de consacrer à l’usager et à sa demande, tout en mobilisant ses connaissances professionnelles pour pouvoir y répondre. Sur les 60 mots qui ont été recueillis (tous n’ont pas donné 5 mots), seulement 5 font référence à l’accueil matériel (“signalétique”, “espaces”, “horaires”, “accessibilité” et “confort”). Avec cette première approche de la définition de l’accueil du point de vue des professionnels sur le terrain, il semble que la tendance des représentations priviliege l’aspect humain. Cette constatation se vérifie à travers la littérature. En effet, de nombreux écrits mettent en avant la qualité de la relation humaine que l’accueil, explicitement, implique. Accueillir c’est, certes, proposer des lieux réfléchis et adaptés aux attentes et aux besoins du public, mais c’est avant tout le point de contact entre le professionnel et l’usager.

2.2 Une définition qui mobilise l'humain

2.2.1 Accueillir : un processus de médiation

Force est de constater que définir l'accueil revient nécessairement à aborder la relation entre publics et bibliothécaires. Tous les auteurs s'accordent sur ce point : l'accueil est humain, il touche aux relations humaines. Thiphaine Tugault l'exprime ainsi : "Une conception répandue de l'accueil en bibliothèque consiste à inclure dans la notion les moindres aspects du contact entre les usagers et l'établissement."⁴² L'accueil est le premier contact, il renvoie symboliquement à l'image de la bibliothèque. Un accueil défaillant déteindra forcément sur la représentation que les usagers se feront de la structure et des professionnels qui y travaillent. Un bon accueil est primordial si l'on souhaite offrir aux usagers une image positive. Lucie Munsch rappelle que "l'agent qui accueillera l'usager à la bibliothèque a un rôle fondamental : c'est en effet la première personne que l'on voit qui nous donne la première image d'une institution. En bibliothèque, le contact avec l'usager constitue la vitrine de ce service public."⁴³ Que se passe-t-il quand un usager passe la porte de la bibliothèque et vient pour s'inscrire? Avant même d'accéder aux collections, il est confronté à la banque d'accueil et à un(e) bibliothécaire, c'est-à-dire à un accueil humain. La qualité de cet accueil conditionnera sa conception du service. Une première opinion se construit instantanément, et il sera difficile de la déconstruire si elle est négative. C'est l'image de la bibliothèque dans son ensemble qui est concernée. Nic Diament écrit que "c'est à travers l'organisation de l'accueil que se forge l'identité de la bibliothèque face à d'autres offres culturelles. Il est le reflet des objectifs de l'établissement."⁴⁴ Il est donc préférable, dès le premier contact avec l'usager, de prendre soin de ce début de lien qui se tisse. Car en effet, à travers ce contact, l'accueil est la capacité à créer du lien. Comme le souligne Vincent Chekib, "L'accueil se fonde sur une aptitude à tisser un lien [...] c'est une mise en relation qui suppose une volonté, volonté d'ouvrir à l'autre l'abri, ce qui suppose que l'on prenne le risque de se désabriter pour entrer en contact avec l'autre"⁴⁵. Cependant, il faut admettre que réduire

⁴² T. Tugault, *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 25.

⁴³ L. Munsch, *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, p. 13.

⁴⁴ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 24.

⁴⁵ V. Chekib, *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2008, p. 14.

l'accueil au seul point de contact lors de la première rencontre serait une erreur. Cette capacité à tisser un lien avec les usagers doit se poursuivre dans chacune des interactions. L'accueil est une notion plus vaste qui englobe toutes les relations, pas uniquement celle qui constitue la première entrevue. Amaël de Montgolfier insiste par ailleurs sur la nécessité de distinguer l'accueil du travail purement bibliothéconomique autour des collections et de l'activité de renseignement. Accueillir, c'est un processus qui “désigne davantage la relation construite avec le visiteur.”⁴⁶ Cela sous-entend que, d'une certaine manière, l'ensemble des tâches bibliothéconomiques a un second rôle et, dans un processus d'accueil, ne doit pas être la principale préoccupation. Nous conviendrons qu'une réflexion sur l'accueil et sa définition doit amener à penser la qualité de la relation humaine avant tout, mais sans pour autant délaisser totalement le rôle des collections. Si l'accueil apparaît comme être le point de contact entre l'usager et le/la bibliothécaire, il l'est dans un objectif bien spécifique, celui de permettre l'accès aux collections. En d'autres termes, l'accueil est médiation. Nic Diament définit la fonction accueil “comme celle commune à tous les agents qui exercent une médiation entre les collections et les publics”⁴⁷. Cette notion semble être celle qui parvient à englober toutes les facettes de l'accueil. La médiation inclut à la fois la relation humaine, le travail bibliothéconomique sur les documents, et la posture du professionnel qui fait le lien entre les deux. L'accueil implique que soient en interaction le professionnel, l'usager et le document (ou service), grâce à une volonté de service et de mise en relation.

Les professionnels le perçoivent-ils également ainsi? Pour eux, l'accueil est-il représentatif de la relation qu'ils entretiennent avec les usagers? Accordent-ils une place pour la médiation dans leur définition de l'accueil? Après avoir recueilli les premiers mots qui leur venaient à l'esprit et qui m'ont permis de me faire une idée de l'axe selon lequel ils l'abordaient (humain ou matériel), je leur ai demandé de me définir l'accueil en une ou deux phrases. A travers ces définitions, j'ai tenté de cerner plus précisément ce qui était pour eux le cœur de la fonction accueil. L'ensemble des réponses se trouve être très axée sur les attentes et les besoins des usagers. En rassemblant les idées, il apparaît que la définition de l'accueil est teintée des notions d'accessibilité et de service. Les professionnels estiment qu'accueillir, c'est être capable de faciliter l'accès aux lieux et aux services à travers un travail de médiation (“permettre à l'usager d'utiliser le service”, “aider les gens à trouver ce qu'ils cherchent”,

⁴⁶ A. de Montgolfier, *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2012, p. 11.

⁴⁷ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p.74.

“permettre à chacun de disposer d'un service”). C'est également leur permettre de s'approprier les lieux et de s'y sentir à l'aise, pour accéder aux services dans les meilleures conditions (“permettre à l'usager de se sentir à l'aise”, “permettre à l'usager de se l'approprier et être à l'aise”, “un espace adapté et agréable”). La notion d'aide est aussi très représentée dans les réponses, dans le sens où le professionnel doit répondre aux demandes exprimées du mieux possible (“satisfaire la demande du public”, “susciter les questions des usagers et proposer ses services”). Pour les bibliothécaires interrogés, l'accueil est donc orienté service. Ils sont au carrefour entre les usagers et le lieu, et se sentent investis de cette mission : leur donner accès, les aider, répondre à leurs besoins. Tout comme la littérature le souligne, c'est la médiation qui semble être la base de la définition. Un professionnel a déclaré : “Tout ce que nous faisons en bibliothèque a pour but de satisfaire les usagers”. A ma dernière question (L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle...qu'en pensez-vous?), nombre des interrogés ont fait appel à la médiation dans leurs réponses, preuve qu'elle est essentielle quand il s'agit d'aborder l'accueil : “La médiation entre les usagers et les ressources est le point clé du métier”, “L'accueil et la médiation sont les aspects centraux du métier”.

2.2.2 Quelles compétences pour accueillir?

Le métier de bibliothécaire requiert tout un ensemble de compétences, à la fois techniques et relationnelles. En situation d'accueil, quelles sont les compétences nécessaires ? En 1997, alors que Nic Diament publie le premier ouvrage de référence sur l'accueil, elle conçoit qu'accueillir suppose de mettre en œuvre des compétences, mais n'y accorde qu'une faible partie de son analyse. Sans rentrer dans le détail, elle parle de compétences multiples, et reprend une définition du terme donné par Guy Le Boterf⁴⁸ : « un savoir-agir ou réagir, c'est-à-dire savoir mobiliser, intégrer et transférer des ressources (des connaissances, des capacités) dans un contexte professionnel ».⁴⁹ Nic Diament souligne que les compétences nécessaires à l'accueil n'ont que très rarement été repérées et analysées. Elle cite une seule étude exhaustive⁵⁰ sur « le recensement des métiers des bibliothèques et des compétences requises

⁴⁸ Guy Le Boterf, *De la compétence : essai sur un attracteur étrange*, Les Ed. d'organisation, 1994.

⁴⁹ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 74

⁵⁰ *Premier recensement des métiers des bibliothèques*, Université de Paris X-Médiadix, rapport réd. par Anne Kupiec, Médiadix, 1995.

pour mener à bien les activités qu'ils recouvrent »⁵¹ et en retient la conclusion majeure : l'importance et la diversité des activités de médiation entre publics et collections. Ce « savoir agir ou réagir » s'apprend-t-il ? Quelles « ressources » faut-il mobiliser ? Plus en amont dans son étude, il cite quelques huit qualités essentielles à la tâche d'accueil⁵² :

- L'amabilité et le sourire en premier lieu, même si à eux seuls ils ne sont pas suffisants.
- Il faut ajouter la disponibilité face aux usagers, avec l'unique priorité de répondre à la demande.
- Le professionnel doit aussi faire preuve d'une grande flexibilité, de manière à pouvoir s'adapter à tout type de public.
- La rapidité dans le traitement des demandes est également primordiale et évite l'attente et le mécontentement des usagers.
- A cette rapidité s'ajoute la capacité à gérer l'affluence ce qui favorise le confort des lecteurs.
- De plus, il est appréciable pour l'usager que le bibliothécaire sache comprendre sa demande et l'orienter vers le service adéquat.
- Par ailleurs, une très bonne culture générale et une solide connaissance des collections sont complémentaires pour, là encore, pouvoir orienter l'usager.
- Enfin, il faut encore citer la diplomatie et le tact, utiles à la gestion des remarques émanant des publics.

Cet ensemble de qualités listées par Nic Diament pose les bases des ressources nécessaires à mettre en œuvre pour proposer un accueil de qualité. Amandine Jacquet ne note, quant à elle, que quelques lignes sur les compétences liées à l'accueil⁵³. Elle souligne que l'accueil regroupe à la fois des savoir-être et des savoir-faire. Parmi les savoir-être, elle cite l'ouverture d'esprit, la capacité à être à l'aise dans la relation avec autrui, et la bienveillance. Concernant les savoir-faire, elle mentionne l'utilisation de formules positives (dire ce qu'il est possible de faire plutôt que de mettre l'accent sur l'interdit par des injonctions), et l'importance de savoir écouter la demande, l'analyser, la reformuler si nécessaire, et questionner pour mieux cerner l'attente. Si l'on analyse les qualités exposées par Nic Diament, selon cette grille de lecture savoir-être/savoir-faire, il apparaît qu'elles sont majoritairement de la famille des savoir-faire. Accueillir semble être surtout la capacité à comprendre et à répondre à une

⁵¹ N. Diament, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, p. 74

⁵² *ibidem*

⁵³ A. Jacquet « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p. 21-35.

demande, et l'attitude (sourire, bienveillance) comme un moyen de le faire de la manière la plus agréable possible. Selon Amandine Jacquet, si l'accueil est autant savoir-être et savoir-faire, « c'est avant tout une posture intellectuelle »⁵⁴. Le peu d'informations sur les qualités requises à la fonction accueil illustre assez fidèlement le manque d'écrits à ce sujet. Répondre aux demandes formulées par les lecteurs ? Certes. Le faire avec le sourire ? Évidemment. L'analyse n'est pas beaucoup plus poussée, et les quelques compétences citées touchent plus aux savoirs professionnels qu'aux « savoir-être ». Touchons-nous une corde sensible en voulant mettre en lumière des qualités que certains qualifieront d'innées ? Comme le rappelle Bénédicte Frocaut, «Nul ne sait très bien encore s'il s'agit d'un savoir-être, d'un savoir-faire, d'une compétence. Autant le catalogage, le classement, les acquisitions ont-ils fait l'objet très tôt de formalisation, de normes, indiquant par là qu'il s'agit de compétences essentielles à l'exercice du métier de bibliothécaire, autant l'accueil est en perpétuel questionnement, toujours mouvant»⁵⁵. Difficile donc, de mettre tout le monde d'accord, et la question semble encore à creuser. Contrairement à d'autres métiers, où l'accueil est considéré comme fondamental dans l'exercice des fonctions (la vente, le tourisme...etc), en bibliothèque, il semble encore rester hésitant derrière les activités bibliothéconomiques (catalogage, indexation, acquisitions...etc) qui ont toujours la part belle. Lucie Munsch a réalisé une étude dans laquelle elle a interrogé des professionnels sur ce qui était, selon eux, un bon accueil. Parmi les réponses, elle a souligné un aspect important qui est celui de se rendre disponible. Plus loin, elle note «la disponibilité des agents de bibliothèques est vraiment essentielle pour assurer un accueil de qualité. Mais il s'agit surtout de savoir écouter ses usagers. Cette écoute prend de multiples formes, de la plus informelle à la plus formelle, son objectif est de parvenir à dialoguer avec l'usager pour répondre au mieux à ses besoins. »⁵⁶ Marielle de Miribel a également mené une étude auprès de bibliothécaires en leur demandant quelles étaient les compétences qui leurs semblaient utiles et nécessaires en situation d'accueil⁵⁷. Elle relève trois domaines de compétences, les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être, et note que « dans les situations d'accueil et de service public, dans le face à face avec une autre personne, ce sont les compétences en termes de savoir-être qui sont les plus précieuses et les plus nécessaires »⁵⁸. Parmi ces ressources individuelles, elle liste plusieurs qualités (humaines, relationnelles et

⁵⁴ *Ibidem*, p. 24

⁵⁵ B. Frocaut, *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014, p. 34.

⁵⁶ L. Munsch, *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, p. 55.

⁵⁷ M. de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, p.270

⁵⁸ *Ibidem*, p. 271.

professionnelles), elles mêmes rassemblant un ensemble de qualités diverses et variées. Souligner la qualité et l'intérêt de cette étude, qui apporte des précisions sur les qualités et compétences nécessaires à l'accueil, semblait manquer terriblement dans la littérature. Cependant, la variété des compétences listées donne la sensation que tout un ensemble de qualités est acceptable en situation d'accueil. De la « confiance en soi » au « sens de l'humour »⁵⁹, le panorama est vaste et non exhaustif. S'il fallait faire un choix et s'accorder sur les compétences indispensables liées à l'accueil, quelles seraient-elles ? Quelles sont les compétences que l'on pourraient qualifier de prioritaires, et sur lesquelles il est impossible de faire l'impasse quand on accueille ?

J'ai interrogé les quatorze bibliothécaires de mon enquête sur ce sujet, en leur demandant quelles étaient les principales qualités humaines pour bien accueillir. L'objectif étant, en sollicitant les premières qualités qui leur venaient à l'esprit, de mettre le doigt sur les qualités incontournables du professionnel qui accueille. J'ai fait des regroupements, selon le sens des mots, pour pouvoir repérer des tendances. Le constat est clair : « la disponibilité » et « l'écoute » sont les mots les plus récurrents. Environ 71 % des bibliothécaires les ont notés. Viennent ensuite « avoir le sourire et être sympathique » pour 36 % d'entre eux, puis « communiquer des informations pertinentes » et « l'ouverture d'esprit » pour 28 %. Les réponses corroborent la constatation de Marielle de Miribel qui affirme que ce sont les qualités de savoir-être qui sont les plus importantes. Être disponible, à l'écoute, souriant et sympathique sont des qualités individuelles qui ont trait à l'attitude et non à la capacité à mettre en œuvre un savoir professionnel. C'est à travers cette attitude favorable à un bon accueil que les bibliothécaires cherchent à communiquer des informations pertinentes. Nous retrouvons là le rôle de médiateur que les bibliothécaires considèrent comme le cœur de leur métier.

La question qui se pose alors est de savoir si ces compétences sont considérées comme des compétences professionnelles. Juger l'accueil comme une fonction qui nécessite des compétences professionnelles, c'est supposer par là qu'il est possible de l'apprendre et de s'y former. Pourtant, comme il l'a déjà été dit, beaucoup de professionnels voient l'accueil comme une évidence. Rappelons les propos de Marie-Hélène Koenig et Marie-Christine Choquet dans leur article du BBF qui date de 1995 : “Professionnaliser l'accueil dans les

⁵⁹ *Ibidem*

bibliothèques, voilà qui peut à la fois relever de l'évidence et du non-sens”⁶⁰. Aujourd’hui, les bibliothécaires s'accordent sur le fait que la relation à l'usager est le cœur de leur métier. Bénédicte Frocaut constate que les professionnels “sont convaincus que l'accueil nécessite des compétences, des savoir-faire, des savoir-être et que cela peut s'acquérir”⁶¹. J'ai testé ce constat en interrogeant les professionnels de mon enquête. 93% d'entre eux ont répondu “oui” à la question “considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?”. Il est presque unanimement reconnu que cette fonction fait partie intégrante des compétences à acquérir pour travailler en bibliothèque. Selon eux, elle est une compétence qui peut s'apprendre. Je leur ai également demandé de justifier leur réponse, et les mots laissent paraître un positionnement fort de la part des bibliothécaires : l'accueil est “essentiel”, “fondamental”, “indispensable”. L'accueil est la “1ère compétence à acquérir : sans elle, toutes les autres ne seraient pas utiles” et “cela ne va pas de soi : il ne suffit pas d'être agréable, il faut comprendre la situation d'accueil dans toutes ses composantes et adopter une posture professionnelle”. Ainsi, même si l'accueil apparaît comme une évidence encore difficile à remettre en question, les professionnels admettent qu'elle est une compétence professionnelle car, en effet, elle est une ”compétence indispensable pour bien exercer sa profession de bibliothécaire”. Toute compétence professionnelle, qu'elle soit de l'ordre du technique ou du relationnel, doit pouvoir être interrogée et formalisée.

⁶⁰ M-C. Choquet, M-H. Koenig, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *BBF*, n° 1, 1995, p. 35-38.

⁶¹ B. Frocaut, *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014, p. 35.

2.3 Formaliser l'accueil

2.3.1 Une politique d'accueil qui associe toute l'équipe

Formaliser l'accueil suppose une adhésion de tout le personnel. Sur ce point, tous les auteurs sont d'accord. (Re)penser l'accueil en bibliothèque, c'est rechercher une cohésion d'équipe, le consentement de tous. En effet, Florence Bianchi l'écrit dans un article du BBF, "l'adhésion de tous les membres de l'équipe aux principes de fonctionnement est impérative, de même que leur collaboration à toutes les décisions [...] Toutes les procédures liées à l'accueil sont formalisées"⁶². Comme le souligne la célèbre phrase de Bertrand Calenge, "tout est accueil". L'accueil touche à tous les secteurs de la bibliothèque. Il est, rappelons le, une fonction transversale. Amaël de Montgolfier rappelle que "bien accueillir à la bibliothèque mobilise l'ensemble des équipes au quotidien. L'accueil suppose en effet un travail transversal, qui implique l'ensemble des services"⁶³. Dans cette optique, il est essentiel que l'ensemble du personnel se sente concerné par le besoin de formaliser l'accueil. En ce sens, des prises de décisions communes permettent une cohérence dans la manière d'aborder l'accueil. Discuter de l'accueil, le définir ensemble, et choisir de se coordonner sont des actions qui permettent que l'équipe aille dans le même sens, réagisse de la même manière dans les mêmes situations, et présente ainsi une attitude de groupe homogène face aux usagers. En effet, "la cohésion de l'équipe a des conséquences sur l'accueil des publics : ceux-ci reçoivent le même accueil quel que soit le bibliothécaire en face de lui."⁶⁴. Citons Bénédicte Frocaut qui développe l'idée selon laquelle la fonction accueil, "partagée par tous, a un impact sur le fonctionnement de la bibliothèque : selon l'angle choisi pour traiter cette question, l'accueil sera un élément fédérateur, créateur d'esprit d'équipe ou au contraire le symptôme de ce qui ne fonctionne pas. L'accueil n'est pas uniquement un outil pour attirer les publics, il a une fonction fédératrice tant pour les personnels que pour les publics."⁶⁵

L'accueil, s'il concerne toute l'équipe et tous les services de la bibliothèque, doit faire l'objet d'une politique d'accueil. La décision de mettre en place cette politique doit émaner de

⁶² F. Bianchi, « Repenser l'accueil des publics », *BBF*, n° 1, 2009, p. 96-97.

⁶³ A. de Montgolfier, *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2012, p.63.

⁶⁴ L. Munsch, *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, p.62.

⁶⁵ B. Frocaut, *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014, p.60.

la hiérarchie, mais il est très important que tout le personnel y adhère. Si ce choix est imposé, il y a de fortes chances pour que des blocages s'opèrent, et que les stratégies mises en place ne soient pas efficaces. La bonne application d'une politique d'accueil requiert l'engagement et l'adhérence de chacun. L'idéal est, d'après Amandine Jacquet, “d'inclure la démarche qualité de l'accueil dans le projet de service”⁶⁶. Dans son ouvrage de référence, Bertrand Calenge détaille les étapes à suivre pour mettre en place une stratégie d'accueil⁶⁷. Il la découpe en trois phases : le temps du projet, le temps de l'application, puis le temps de la cohérence. Le temps du projet permet de d'abord faire une analyse des publics que l'on souhaite accueillir, de leurs besoins, et de l'image qu'ils perçoivent de la bibliothèque. Cette enquête débouchera ensuite sur des prises de décisions qui concerneront tous les services de la bibliothèque, ainsi que “l'ensemble de son territoire” (hors des frontières physiques de la bibliothèque). Le projet inclura une concertation avec des partenaires pour, dans l'absolu, les faire participer à l'accueil. Puis, il insiste sur le besoin de formation du personnel qui s'adressera “à tous les agents, incluant l'équipe de direction et d'encadrement, afin de donner une image homogène et de créer un consensus actif”⁶⁸. Le temps de l'application renvoie à l'étape de la mise en œuvre, suivie du temps de la cohérence qui fait référence à la perception et à la lisibilité de l'accueil, au travers desquelles émane l'identité de la bibliothèque.

2.3.2 Se former : une évidence ?

L'axe de la formation a la part belle dans la littérature professionnelle. Déjà, en 1998, Nic Diament ne se contente pas de décrire l'accueil en bibliothèque, elle insiste aussi sur le besoin de s'y former. Parler d'accueil revient toujours à avancer le besoin de formation. Il ne suffit pas que chacun se fasse une idée de l'accueil en lisant ouvrages et articles, il faut avant tout susciter l'envie de suivre une formation, et faire comprendre qu'il est primordial que les professionnels se sentent concernés par cette nécessité. Dès lors qu'une politique d'accueil a été décidée, discutée, et qu'arrive l'heure de la mise en application, la question de la formation se pose. La place que lui fait la littérature témoigne de son importance. Marielle de

⁶⁶ A. Jacquet « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans Marielle de Miribel, sous la dir. de, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, p.25.

⁶⁷ B. Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 1999, p.87.

⁶⁸ *Ibidem*

Miribel y a consacré un ouvrage entier, “Se former à l'accueil : éthique et pratique”⁶⁹. Dans son ouvrage plus récent, “Accueillir les publics : comprendre et agir”⁷⁰, elle revient à nouveau sur la nécessité de se former à l'accueil. Se former, oui mais dans quel but? Comme il l'a été évoqué plus haut, il s'agit d'uniformiser les pratiques, de mettre en place une politique d'accueil cohérente qui rassemble toute l'équipe, consciente des enjeux et de la portée d'un accueil réfléchi. La littérature professionnelle ne laisse pas de place au doute : se former est une priorité si l'on veut améliorer l'accueil dans la bibliothèque en faisant un projet global de service.

La formation est d'une telle évidence dans les écrits que j'ai voulu recueillir l'avis des bibliothécaires de mon enquête sur ce sujet. Il se trouve que 13 sur 14 ont suivi une formation en lien avec l'accueil. La majorité des professionnels interrogés faisant partie du réseau municipal nantais, il est logique que le chiffre soit élevé : en effet, les équipes nantaises ont été invitées par la direction, il y a quelques années, à suivre une formation. Les bibliothécaires n'ont donc pas volontairement choisi de s'inscrire, il ne s'agissait pas d'initiatives personnelles mais d'une volonté de la hiérarchie. La formation était orientée publics difficiles, et visait entre autres à apprendre à réagir face à des situations conflictuelles avec les publics, tels que des comportements agressifs. Les bibliothécaires m'ont donné assez peu de précisions sur le contenu de cette formation. Il s'avère que la majorité n'a pas été très convaincue par le contenu, et estime avoir appris “peu de choses”. Ils étaient pour la plupart assez critiques sur les apports de la formation et s'estimaient plutôt déçus. Cependant, à la question “l'accueil en bibliothèque vous semble-t-il un sujet à approfondir dans les formations des futures professionnels?”, 100% des interrogés m'ont répondu positivement. Si la formation qu'ils ont suivie ne les a pas séduits, ils restent convaincus que la formation est indispensable.

Ainsi, il est admis que se former à l'accueil est une nécessité, dans le cadre de la mise en place d'une politique d'accueil, et la littérature va très nettement dans ce sens. Si les professionnels approuvent le fait qu'accueillir requiert des compétences professionnelles, et qu'il est important de se former, aucun n'a choisi à titre individuel de suivre une formation. Est-ce là le symptôme d'un sujet encore trop peu discuté et remis en question sur le terrain? Les professionnels identifient la relation au public comme étant le cœur de leur métier, et

⁶⁹ M. de Miribel, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, 335p.

⁷⁰ M. de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, 515p.

mettent l'usager au centre de leurs préoccupations, mais aborder l'accueil de manière plus formelle ne semble pas être la priorité. Ce sujet, qui peut encore relever du non-sujet pour certains, fait son chemin dans les mentalités des bibliothécaires qui assument un métier de médiateur, et le savent, mais ne sont peut-être pas encore prêt à bouleverser leurs habitudes.

Conclusion

Nous avons ainsi pu constater que l'accueil est un sujet qui interpelle grandement et suscite de nombreuses interrogations. De multiples raisons justifient qu'il soit discuté et analysé. Les bibliothécaires qui ont répondu à mon enquête confirment le sentiment que les bibliothèques doivent défendre leur place en se mettant davantage en valeur. Le contexte actuel, qui veut faire de l'usager un lecteur autonome, ainsi que l'informatisation des tâches techniques, justifie la place prépondérante de l'accueil dans les réflexions des professionnels. La profession s'accorde sur l'idée que la relation à l'usager est devenue un maillon essentiel du métier, et qu'il est primordial de mettre l'accent dessus pour séduire les publics. L'usager et ses besoins sont devenus la préoccupation principale des bibliothécaires qui s'appliquent à répondre à leurs attentes le plus soigneusement possible. La littérature et les professionnels font donc les mêmes constats : il est nécessaire de valoriser la relation qu'ils entretiennent avec les publics, et l'accueil est une facette de la bibliothèque à développer et à perfectionner. Cependant, si cette idée est largement partagée, les pratiques et les habitudes sur le terrain semblent être plus difficiles à modifier. L'accueil est accepté comme étant une priorité, mais les évolutions dans les pratiques sont moins perceptibles. Le concept de bibliothèque 3ème lieu qui se soucie du confort et du bien-être des usagers, largement répandu désormais, peine toutefois à faire bouger les usages. Il est évident que les bibliothécaires ont conscience que le métier est en évolution, et la problématique des attentes des usagers est au cœur de leurs interrogations. L'atelier citoyen aujourd'hui en cours à Nantes illustre parfaitement ce mouvement : "Les habitudes et pratiques de lecture évoluent, les modes de vie des Nantais également (rythmes de vie accélérés, temps libres ...). Aussi, l'univers des bibliothèques doit s'adapter et se réinventer en prenant en compte les nouvelles aspirations des habitants"⁷¹. Réinventer l'accueil, l'interroger, le définir, pour mieux l'aborder et le mettre en place sur le terrain. Voici l'objectif très actuel qui se manifeste à travers cette participation citoyenne, car en effet, "ce que nous faisons en bibliothèque a pour but de satisfaire les usagers ou de développer leur curiosité. Il est donc logique que ce sujet soit au centre des réflexions", déclare un des professionnels de mon enquête. Il devient nécessaire d'aller à l'encontre du public et de le faire participer à la vie de la bibliothèque. Cette démarche procède d'une forte volonté d'accueil. Un bibliothécaire interrogé affirme d'ailleurs que "l'accueil sera de plus en plus pris en compte, être le plus proche du public est le souci numéro un". Ainsi, les pratiques

⁷¹ Site officiel de la ville de Nantes <<http://www.nantes.fr/home/actualites/a-vous-nantes/2016/bibliotheques-demain.html>>

professionnelles tendent à s'harmoniser avec les discours : l'accueil doit être une priorité, que pouvons-nous mettre en place pour satisfaire les usagers?

Néanmoins, si accepter que l'accueil est une notion capitale en bibliothèque aujourd'hui, le définir reste une mission complexe. Les théoriciens associent au mot "accueil" la notion de polysémie, à juste titre. L'accueil rassemble diverses conceptions qui se complètent, mais la définition reste vaste et englobe à la fois l'accueil humain (qualités, compétences, postures...etc) et matériel (espaces, aménagement, mobilier, signalétique...etc). La littérature tente un compte-rendu exhaustif de l'ensemble de ces notions pour rendre compte de ce qu'est l'accueil. Toutefois, les bibliothécaires interrogés le considèrent comme une fonction qui mobilise avant tout l'humain. La majorité des professionnels partage une conception du métier basé sur la médiation, ce qui corrobore la place légitime de l'accueil dans leur quotidien de professionnel. Pour autant, si la profession veut bien convenir que l'accueil est une compétence professionnelle, et qu'il tient un rôle majeur, la question de la formalisation reste délicate. "Dans la littérature c'est en effet un sujet récurrent, mais concrètement, dans la pratique professionnelle, on y pense assez peu - même si évidemment on le met en pratique en permanence ! Il y a donc probablement un manque de recul, un aspect « c'est une évidence donc on le questionne peu »." Ceci explique que les formations ne soient pas accueillies aussi favorablement que les discours veulent bien le laisser croire. L'accueil revêt encore trop souvent un aspect d'évidence, et s'y attarder sous-entend une remise en question de qualités qui relèvent d'un savoir-être bien plus que d'un savoir-faire. Là se trouve certainement l'origine des réticences qui persistent vis-à-vis de la formalisation de l'accueil. Comme le souligne une bibliothécaire, "l'accueil interpelle les théoriciens mais pas trop les professionnels alors qu'on devrait s'y intéresser beaucoup plus. Il est beaucoup abordé en fonction d'un public spécifique mais pas trop en général". Un autre rajoute que "les formations sont souvent très théoriques et bien pensantes. Il faut appuyer la formation des managers, plus que celle des équipes".

Ainsi, si l'accueil est majoritairement accepté comme une fonction primordiale et qui mérite d'être davantage questionnée, il apparaît que les pratiques ne suivent pas encore totalement les idées. Néanmoins, la profession reconnaît la médiation comme étant le cœur du métier, et se tourne vers le public dans le but de mieux le satisfaire, autrement dit de mieux l'accueillir. La question de l'accueil comme problématique professionnelle, même si elle revient par intermittence dans les écrits et semble mettre du temps à s'imposer comme une

évidence à creuser, a le mérite de susciter intérêt et interrogations. Nombre des bibliothécaires interrogés m'ont fait remarquer que ce sujet prenait de l'ampleur sur le terrain, et que mon enquête faisait curieusement écho à des questions qu'ils se posent actuellement. Sujet d'actualité donc, qui bouscule un métier en quête d'identité.

Annexes

Annexe 1. Réponses au questionnaire – n°1

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La médiation vers les publics

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu O souvent X oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

3 l'aménagement des espaces
6 l'offre numérique
5 les animations

4 les collections
1 la relation avec l'usager
2 la communication externe

O autres : Tout marche ensemble, on ne peut pas vraiment prioriser à mon avis.

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? Formation du citoyen, éveil et maîtrise du langage, rôle d'insertion sociale, rôle éducatif etc...

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
2 consulter internet
6 voir du monde

5 lire sur place
4 demander des renseignements
3 se détendre, s'asseoir

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

un peu

souvent

très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

très insuffisant

insuffisant

suffisant

important

Pour quelles raisons ? Besoin de mieux faire connaître notre fonctionnement, de former aux services à distance, d’écouter les attentes des usagers.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Disponibilité

Pédagogie

Posture

Ergonomie

Signalétique

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

Tous les dispositifs et la posture professionnelle qui doivent permettre à l’usager d’utiliser le service en en comprenant le fonctionnement, les repères.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Avoir le sourire, être disponible et à l’écoute, reformuler des demandes ou besoins, savoir communiquer les informations pertinentes, expliciter des règles, observer et identifier chez les usagers des incompréhensions

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

oui

non

Pourquoi ? Parce que cela ne va pas de soi. Il ne suffit pas d’être une personne agréable, il faut comprendre la situation d’accueil dans toutes ses composantes et adopter une posture professionnelle

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? oui non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? CNFPT (formation centrée sur les comportements agressifs)

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Gérer les situations d’usager agressif, apprendre à écouter et reformuler

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

La formation est une bonne chose. Questionner les usagers également. Mesurer l'écart entre notre perception de l'accueil tel que nous le proposons et tel qu'il est perçu.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

X Oui O non

Pourquoi ? Parce qu'il est central dans l'accès à la bibliothèque, sa communication (« image »), la fidélisation des usagers...

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

D'accord !

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 2. Réponses au questionnaire – n°2

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

L'accueil et le service de renseignement auprès du public

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

non peu souvent oui

**3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?
Numérotez par ordre de priorité.**

5 l'aménagement des espaces
6 l'offre numérique
2 les animations

1 les collections
3 la relation avec l'usager
4 la communication externe

autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

oui non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La participation des lecteurs (comités de lectures, animations autour du livre....)

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
6 consulter internet
4 voir du monde

2 lire sur place
5 demander des renseignements
3 se détendre, s'asseoir

autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais un peu souvent très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

O très insuffisant O insuffisant X suffisant O important

Pour quelles raisons ? /

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :
« L’accueil en bibliothèque »

Connaissances Compétence Chaleureux Compréhension Disponibilité

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

Accueil de tous les publics avec aisance et compréhension, afin de dépasser quelquefois le sentiment d’infériorité ressenti par quelque uns par rapport au « savoir », leur permettre de se sentir à l’aise quelques soient leurs recherches. Participer à diversifier leurs habitudes de lectures, les diriger vers des documents qu’ils ne connaissent pas, vers lesquels ils ne seraient pas allé seuls. Les amener à partager avec d’autres lecteurs dans le cadre de rencontres, avec des auteurs par exemple.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Compréhension, empathie, connaissance des documents proposés, disponibilité

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

X oui O non

Pourquoi ? /

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? X oui O non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? /

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Faire face à un public quelquefois un peu impatient, savoir désamorcer les conflits, ne pas se mettre dans une situation de conflit avec l’usager.

13/ Dans la perspective d’améliorer l’accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

/

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? /

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

/

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 3. Réponses au questionnaire – n°3

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La relation aux usagers

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu O souvent X oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

3 l'aménagement des espaces
5 l'offre numérique
4 les animations

2 les collections
1 la relation avec l'usager
6 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La défense de l'écrit sous toutes ses formes.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
3 consulter internet
6 voir du monde

2 lire sur place
4 demander des renseignements
5 se détendre, s'asseoir

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

Un peu

Souvent

Très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

Très insuffisant

Insuffisant

Suffisant

Important

Pour quelles raisons ? Nous sommes toujours disponibles pour l’usager.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Sourire

Ecoute

Accompagnement

Echange

Confort

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

Ca dépend où ! Mais il est essentiel.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Sens du service public ; défense de valeurs de partage de la culture ; curiosité ;

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

Oui

Non

Pourquoi ? Même constat : il est essentiel, et le sens de l’écoute n’est pas partagé par tous.

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? Oui Non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? /

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? /

13/ Dans la perspective d’améliorer l’accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Formations sur le service public et les valeurs qui le fondent.

14/ L’accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Il semble évident mais ne l'est pas.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Il y a peu de lieux dans la société où l'on peut trouver des personnes à l'écoute, et cela rend cette fonction complexe. Accueillir n'est pas vendre, ni renseigner rapidement, c'est un échange.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 4. Réponses au questionnaire – n°4

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La relation avec les usagers doit être le maître mot de notre métier. L'usager doit être placé au centre de la bibliothèque. Tout tourne autour de ses besoins et de ses attentes. Le terme : « service public » n'est pas seulement une définition administrative mais aussi et surtout, une définition simple et claire de l'état d'esprit dans lequel nous devons nous situer en tant que professionnel.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu O souvent X oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

2 l'aménagement des espaces
4 l'offre numérique
3 les animations

5 les collections
1 la relation avec l'usager
6 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? Une bibliothèque est avant tout un lieu qui doit être conviviale et accueillant. En tant que lieu il se doit aussi d'accueillir des événements culturels qui sont aussi des outils d'ouverture d'esprit essentiels pour un épanouissement équilibré des usagers.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

4 trouver un livre
1 consulter internet
6 voir du monde

5 lire sur place
2 demander des renseignements
7 se détendre, s'asseoir

3 autre : Les bibliothèques proposent des salles de travail en groupe qui sont, tout au long de l'année, extrêmement utilisées

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais un peu souvent très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd'hui, le temps consacré à l'usager vous semble :

très insuffisant insuffisant suffisant important

Pour quelles raisons ? L'augmentation, à la fois, du nombre d'usagers et de leur technicité pour leurs recherches en ligne permet de palier à la diminution du personnel constaté depuis plusieurs années. Ceci dit c'est un constat qui va devenir, très rapidement, inquiétant aux vues du désengagement de plus en plus important de l'état et des collectivités. Nous assistons aussi à une dé-professionnalisation des fonctions de bibliothèque qui laisse envisager un avenir sombre.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :

« **L'accueil en bibliothèque** »

Ouverture Horaires Sourire Ecoute Disponibilité

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

L'accueil en bibliothèque est la justification de mon métier.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

L'ouverture d'esprit et l'ouverture à l'autre.

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

oui non

Pourquoi ? C'est même, pour moi, la première compétence que nous devons acquérir avant toute autre compétence plus technicienne. Sans cette compétence toutes les autres ne seraient pas utiles car pour faire passer un savoir il est essentiel que les personnes soit intéressées et captivées.

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? O oui X non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? Organisme de formation des bibliothèques CFCB

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? La connaissance des usagers, la gestion des conflits, la prise de parole en groupe.

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

/

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

X Oui O non

Pourquoi ? /

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

/

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 5. Réponses au questionnaire – n°5

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La médiation entre les outils et documents culturels, d'apprentissage ou de loisirs et les usagers ou lecteurs potentiels

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

non peu souvent oui

**3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?
Numérotez par ordre de priorité.**

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 1 l'aménagement des espaces | 3 les collections |
| 5 l'offre numérique | 2 la relation avec l'usager |
| 6 les animations | 4 la communication externe |

O autres : la qualité de l'accueil et de la médiation

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

oui non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La complémentarité avec les autres structures, la variété et l'importance de l'offre culturelle.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1 trouver un livre | 5 lire sur place |
| 2 consulter internet | 3 demander des renseignements |
| 6 voir du monde | 4 se détendre, s'asseoir |

O autre : étudiants : trouver un lieu studieux pour travailler,
SDF ou migrants : trouver un lieu chauffé, calme, avec wifi ou branchement pour téléphone.

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

O Jamais O un peu X souvent O très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

O très insuffisant O insuffisant O suffisant X important

Pour quelles raisons ? Pas pour autant trop important. La médiation est la plus grande partie du métier et elle doit s'appuyer sur une grande connaissance des fonds et des ressources culturelles.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :

« **L'accueil en bibliothèque** »

Disponibilité Ecoute Bienveillance Professionnalisme Réponse adaptée

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque

Le personnel doit montrer sa disponibilité pour susciter les questions des usagers et même proposer ses services aux usagers.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Voir réponse 8

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

X oui O non

Pourquoi ? Nécessite un savoir faire en plus d'un savoir être.

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? X oui O non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? Formation en intra + formation initiale dans un autre métier.

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Ecoute, reformulation, adaptation de la réponse et enfin le libre choix du lecteur.

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Un guide d'accueil construit et formalisé collectivement avec les agents de la bq pour adopter les mêmes grandes lignes. Actualiser les pratiques chaque année (ou plus) dans un travail régulier avec tous, échanger sur les pratiques et les problèmes liés à l'accueil.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? /

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

A juste titre l'accueil qu'on appelle plus souvent médiation entre les usagers et les ressources est le point clé de ce métier. L'accès libre à certaines ressources grâce à Internet n'est pas comme certains le croient suffisant, il faut un accompagnement pour une meilleure lisibilité et un « décryptage » et des ressources complémentaires que les bibliothèques ou autres centres à vocation culturelles savent constituer, hiérarchiser et mettre en valeur.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 6. Réponses au questionnaire – n°6

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

L'accueil, le conseil et la médiation

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu X souvent O oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

4 l'aménagement des espaces
6 l'offre numérique
3 les animations

1 les collections
2 la relation avec l'usager
5 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La proximité, le conseil personnalisé, une offre documentaire véritablement adaptée au public

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
4 consulter internet
5 voir du monde

2 lire sur place
6 demander des renseignements
3 se détendre, s'asseoir

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

Un peu

Souvent

Très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

Très insuffisant

Insuffisant

Suffisant

Important

Pour quelles raisons ? Si les moyens en personnel le permettent, il faut augmenter le temps consacré au public. Dans le cas contraire, il faut garder du temps pour le travail en interne, la préparation des documents, des animations, accueils de groupe.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :

« **L'accueil en bibliothèque** »

Politesse

Sourire

Ecoute

Disponibilité

Médiation

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

/

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

La sympathie, la cordialité, l'ouverture d'esprit, mais aussi la discrétion

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

Oui

Non

Pourquoi ? Il me semble que c'est une compétence mais si bien souvent c'est inné. Dans le cas contraire, il doit être possible de former sa nature.

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? Oui Non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? /

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? /

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Mieux connaître ses usagers pour proposer des conseils personnalisés, et s'appuyer sur ce public acquis pour faire découvrir à d'autres, les différents fonds et les actions de la structure (animations).

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Car c'est la base du métier, nous travaillons pour le public.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Oui, c'est vrai car c'est le cœur du métier. Tout ce que nous faisons en bibliothèque a pour but de satisfaire les usagers ou de développer leur curiosité. Il est donc logique que ce sujet soit au centre des réflexions.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 7. Réponses au questionnaire – n°7

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

Le service au public pour favoriser l'accès libre à la culture et à la connaissance.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu X souvent O oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

3 l'aménagement des espaces
6 l'offre numérique
1 les animations

4 les collections
2 la relation avec l'usager
5 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La proximité, la convivialité, l'interaction (lecteur-acteur et non spectateur passif par exemple lors d'actions culturelles).

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
5 consulter internet
7 voir du monde

2 lire sur place
6 demander des renseignements
4 se détendre, s'asseoir

3 autre : trouver un espace de travail

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

O Jamais O un peu X souvent O très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

O très insuffisant O insuffisant X suffisant O important

Pour quelles raisons ? Développement fort de l'accueil culturel et de la médiation en bibliothèque. L'usager veut parfois aussi être tranquille.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :

« L'accueil en bibliothèque »

Ecoute Espaces Aide à la recherche (Ré)-Orienter Pluralité

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

Un ensemble de pratiques et de savoirs-faire qui vise à permettre à chacun de disposer d'un service adapté à ses attentes et à ses besoins.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Capacités d'écoute, sens de la synthèse et de la reformulation, aptitude à communiquer.

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

O oui X non

Pourquoi ? Pour moi il ne s'agit pas d'une compétence mais d'une « tâche permanente », d'une fonction... Qui mobilise des compétences !

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? X oui O non

Si oui, avec quel(s) organisme(s)? Licence professionnelle métiers des bibliothèques et de la documentation (Limoges)

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Accueil des publics spécifiques (illettrisme, handicap). Notions sur l'espace en médiathèque (« médiathèque 3^{ème} lieu »).

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

S'interroger sur les usages de la bibliothèque et les attentes des différents publics. Repenser un grand nombre de médiathèques obsolètes au niveau des espaces.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? L'accueil est encore peu évoqué et peu pensé en dehors des publics spécifiques !

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Dans la littérature c'est en effet un sujet récurrent, mais concrètement, dans la pratique professionnelle, on y pense assez peu - même si évidemment on le met en pratique en permanence ! Il y a donc probablement un manque de recul, un aspect « c'est une évidence donc on le questionne peu ».

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 8. Réponses au questionnaire – n°8

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

Proposer une offre documentaire pertinente.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu O souvent X oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

3 l'aménagement des espaces
4 l'offre numérique
6 les animations

1 les collections
2 la relation avec l'usager
5 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ?

Valoriser la bibliothèque comme lieu référent de la production intellectuelle et artistique de l'humanité tout en donnant les clés d'accès à cette vaste production par une médiation adaptée à chaque type de public.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

1 trouver un livre
4 consulter internet
6 voir du monde

2 lire sur place
3 demander des renseignements
5 se détendre, s'asseoir

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

Un peu

Souvent

Très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

Très insuffisant

Insuffisant

Suffisant

Important

Pour quelles raisons ? Notre médiathèque a un effectif réduit, aussi la part du temps consacré à l’usager est-elle importante, même si nous pourrions souhaiter dans l’absolu accorder plus de temps à l’accueil du public.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« L’accueil en bibliothèque »

Sympa

Accessibilité

Documenté

Disponibilité

Originalité

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

L’accueil en bibliothèque consiste à satisfaire la demande du public venu chercher un service que l’établissement est en mesure de lui rendre, et ce dans un espace agréable et adapté, avec un personnel formé, disponible.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Disponibilité, amabilité, patience, humour

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

Oui

Non

Pourquoi ? C’est une compétence indispensable pour bien exercer sa profession de bibliothécaire

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? Oui Non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? CNFPT

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? L’accueil général ; le public porteur de handicap ; les publics difficiles ; l’accueil des personnes d’origine étrangères (Asie, Afrique, Maghreb).

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

/

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels ?

Oui

O non

Pourquoi ? Approfondir la question du rapport au temps qui a été modifié depuis la généralisation d'internet (« immédiateté d'internet » versus « temps long » nécessaire à l'approfondissement d'un sujet).

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous ?

/

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 9. Réponses au questionnaire – n°9

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La relation au public, le service public. Etre force de proposition et en veille permanente.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu X souvent O oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 5 l'aménagement des espaces | 2 les collections |
| 6 l'offre numérique | 1 la relation avec l'usager |
| 4 les animations | 3 la communication externe |

1 autres : La possibilité qu'ont les usagers à s'accaparer les lieux

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ?

L'accessibilité de la bibliothèque, sa gratuité, sa proximité, et la participation des publics.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1 trouver un livre | 6 lire sur place |
| 4 consulter internet | 2 demander des renseignements |
| 3 voir du monde | 5 se détendre, s'asseoir |

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

O un peu

O souvent

X très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

X très insuffisant

O insuffisant

O suffisant

O important

Pour quelles raisons ? Il n'est pas assez entré dans la pratique professionnelle (on se sent encore plus légitime que le lecteur + la peur du lecteur). On priorise trop le travail interne.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :
« L'accueil en bibliothèque »

L'Autre Sympathie Echange/Partage Service public Professionnel

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

Il s'agit d'un accueil actif en allant vers les gens sans attendre que ce soit eux qui viennent vers nous.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Sympathie, empathie, confiance en soi et dans les autres, curiosité (des gens et des savoirs), forte envie de partager.

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

X oui

O non

Pourquoi ? Il s'apprend, il est fondamental

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? X oui O non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? /

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Se connaître soi-même, la psychologie (affects). Nous avons appris que nous fonctionnons sur un principe de reconnaissance, nous ne sommes pas supérieurs au public.

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Une plus grande présence avec le public. Favoriser l'échange avec les gens. Etre plus souple avec le public, c'est ce qui permet l'échange. L'accueil doit être un sujet de discussion débattu en interne.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Il est fondamental. Il faut s'y former et l'interroger.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Pendant longtemps les bibliothèques étaient montées sur leurs collections. Il faut maintenant s'orienter sur le lien avec l'usager, c'est ce qui donne du sens aux collections. Il ne faut pas oublier la mission de service public. L'accueil est un aspect qui n'est pas assez exploité et interrogé. Il est nécessaire de s'investir davantage et de s'y former. Aujourd'hui, « on préfère perdre un livre qu'un lecteur ».

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 10. Réponses au questionnaire – n°10

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

Répondre à la demande du public car nous sommes au service des populations.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non X peu O souvent O oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

1 l'aménagement des espaces
5 l'offre numérique
3 les animations

2 les collections
1 la relation avec l'usager
4 la communication externe

O autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

O oui X non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? La bibliothèque a sa place, elle doit encore s'adapter aux besoins, ce sont les horaires d'ouverture qui posent problème.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

2 trouver un livre
1 consulter internet
1 voir du monde

2 lire sur place
3 demander des renseignements
3 se détendre, s'asseoir

O autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

un peu

souvent

très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

très insuffisant

insuffisant

suffisant

important

Pour quelles raisons ? Le travail en interne est très prenant.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Accueillant Disposé Réceptif Disponibilité Orienter

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

Savoir être à l’écoute des usagers et essayer de leurs répondre dans la mesure de nos moyens.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Aimable, souriant, ouvert d’esprit, patient, motivé, curieux. Il faut que l’on s’occupe des gens (ils sont plus importants que les collections) et qu’ils soient satisfaits.

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

oui

non

Pourquoi ? C’est un savoir-être, une disposition naturelle

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? oui non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? CNFPT. 3 jours obligatoires.

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? /

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Créer des moments d'échanges interactifs. Mettre en valeur les collections. Créer du lien entre les usagers et les professionnels. Il faut moins de frontières et plus d'interactivité. Il est nécessaire d'être plus à l'aise et de former des équipes avec des expériences diverses.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? /

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Le métier est actuellement en mutation (suite à l'arrivée d'internet). La nouvelle génération a moins de blocages. L'accueil va de plus en plus être pris en compte, on privilégie le savoir-être. Etre plus proche du public est le souci numéro 1, c'est dans cette optique que l'on installe des automates de prêt. Les tâches techniques prennent trop de temps. A la banque de renseignement les usagers s'excusent de déranger, alors que dans les rayons face aux bibliothécaires qui rangent les documents, ils osent poser des questions.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 11. Réponses au questionnaire – n°11

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

L'accueil du public, la relation d'échange, l'écoute des demandes, la régulation des usages entre des publics très différents.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

non peu souvent oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

2 l'aménagement des espaces
4 l'offre numérique
6 les animations

4 les collections
3 la relation avec l'usager
1 la communication externe

autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

oui non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? Il faut trouver sa place, travailler ensemble en partenariat.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

3 trouver un livre
1 consulter internet
3 voir du monde

5 lire sur place
5 demander des renseignements
1 se détendre, s'asseoir

autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

un peu

souvent

très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

très insuffisant

insuffisant

suffisant

important

Pour quelles raisons ? Les prêts sont faits par les lecteurs eux-mêmes. La relation change, les lecteurs n’osent pas déranger le personnel derrière la banque d’accueil, ils vont discuter avec le personnel qui range les livres. Il faut créer des relations avec les lecteurs, c’est une attitude à avoir.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Accueillant

Simple

Non-élitiste

« Porte de prison »

Empathie

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

C’est la capacité à faire en sorte que les gens se sentent chez eux, et les aider à trouver ce qu’ils cherchent (un lieu, un livre...quelque soit l’objet de la recherche).

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Ecoute, empathie, état d’esprit.

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

oui

non

Pourquoi ? Il faut d’abord accueillir. Les tâches techniques s’apprennent plus facilement.

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? oui non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? CNFPT + une société privée

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? La gestion des publics difficiles et des conflits pour l’une. Pour l’autre, le développement personnel, savoir comment réagir avec les autres.

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Chacun doit se sentir investi, et sentir que c'est la mission principale. La vertu de l'exemple fonctionne bien, le responsable doit lui-même être formé. L'accueil fonctionne ensuite par imitation. Juste dire « bonjour » change l'ambiance.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Il est perfectible.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

L'accueil et la médiation des connaissances sont les aspects centraux du métier, avant même la constitution des collections.

Pour le faire comprendre, la directrice de la bibliothèque avait provoqué en disant qu'il fallait externaliser la gestion des collections (que les acquisitions, équipements soient gérés par une société privée). C'était un moyen de faire passer un message : l'accueil, lui, ne peut pas être externalisé.

L'accueil est très concret, il peut-être très simple sur la forme. Il faut l'aborder de façon humble en faisant les choses naturellement, comme quand on accueille des amis. L'humilité est très importante pour mieux comprendre les lecteurs.

Les formations sont souvent très théoriques et bien pensantes. La qualité du management de la part des supérieurs hiérarchiques est importante. Ce sont surtout eux qu'il faut former, pas forcément les équipes qui ont besoin d'une formation plus technique pour pouvoir répondre aux questions.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 12. Réponses au questionnaire – n°12

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

Le choix des collections. L'interaction pour savoir ce qu'ils veulent.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

non peu souvent oui

**3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?
Numérotez par ordre de priorité.**

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 4 l'aménagement des espaces | 3 les collections |
| 6 l'offre numérique | 1 la relation avec l'usager |
| 5 les animations | 2 la communication externe |

autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

oui non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? Le conseil

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1 trouver un livre | 3 lire sur place |
| 4 consulter internet | 2 demander des renseignements |
| 6 voir du monde | 5 se détendre, s'asseoir |

autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais un peu souvent très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

O très insuffisant O insuffisant X suffisant O important
Pour quelles raisons ? Il y a pas mal de permanences, toujours quelqu’un au poste de renseignement. Le travail interne est important.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Efficacité Rapidité Ouverture Disponibilité Savoirs

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

Une personne présente, à 100% disponible, capable de se mettre au niveau des gens.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

L’ouverture, aimer les gens et le contact, bien connaître son domaine, s’intéresser à la lecture.

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

X oui O non

Pourquoi ? On ne peut pas accueillir sans savoir, sans connaître son fonds. Il faut avoir des notions de littérature, cela donne de l’assurance et fait partie du métier.

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? X oui O non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? CAFB

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? /

13/ Dans la perspective d’améliorer l’accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Utiliser davantage le portail de la bibliothèque pour inclure les publics dans les propositions (en plus du cahier de suggestions). Il faut s’ouvrir plus pour que les gens s’expriment. Mettre en valeur des ouvrages, les coups de cœur pour faciliter les choix. Les gens sont perdus devant la masse de documents. La signalétique et l’aménagement sont aussi importants.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? C'est un sujet important, les gens ont besoin d'aide dans la recherche.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

L'accueil peut se modifier. L'arrivée de la RFID et des automates de prêt réorganise l'accueil. Il est un sujet à discuter.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 13. Réponses au questionnaire – n°13

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

Le conseil de lecture.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

non peu souvent oui

**3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?
Numérotez par ordre de priorité.**

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 3 l'aménagement des espaces | 2 les collections |
| 5 l'offre numérique | 1 la relation avec l'usager |
| 4 les animations | 6 la communication externe |

autres :

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

oui non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? L'offre numérique, la mise en valeur des collections, faire connaître la bibliothèque hors les murs.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1 trouver un livre | 4 lire sur place |
| 2 consulter internet | 3 demander des renseignements |
| 6 voir du monde | 5 se détendre, s'asseoir |

autre :

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais un peu souvent très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

très insuffisant insuffisant suffisant important

Pour quelles raisons ? Il n'y a pas assez de temps pour parler mais la RFID change les choses.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand on vous dit :

« L'accueil en bibliothèque »

Service Echange Connaissances

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l'accueil en bibliothèque?

L'accueil des groupes. Montrer les différents supports que l'on trouve en bibliothèque selon les thématiques. Donner accès, faire découvrir.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Le naturel, la cohérence d'équipe, le respect

11/ Considérez-vous l'accueil comme une compétence professionnelle?

oui non

Pourquoi ? Ca s'apprend en équipe.

12/ Avez-vous bénéficié d'une formation en lien avec l'accueil? oui non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? /

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Les publics difficiles.

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Des formations sur le numérique pour pouvoir ensuite expliquer aux usagers.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Pour anticiper les futurs problèmes.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

Il faut développer la relation à l'usager, donner plus de temps à l'accueil.

Merci beaucoup pour votre participation !

Annexe 14. Réponses au questionnaire – n°14

Merci de répondre le plus sincèrement possible aux questions suivantes. N'hésitez pas à développer davantage si vous en ressentez le besoin.

Le questionnaire est ANONYME.

1/ En tant que professionnel des bibliothèques, quel aspect de votre profession vous semble être le cœur du métier?

La relation avec les usagers. La médiation entre les collections, le lieu et les usagers et/ou non-usagers.

2/ Vous intéressez-vous au taux de fréquentation de votre bibliothèque?

O non O peu O souvent X oui

3/ Selon vous, quels aspects essentiels sont à mettre en avant pour attirer les publics?

Numérotez par ordre de priorité.

3 l'aménagement des espaces
5 l'offre numérique
4 les animations

2 les collections
1 la relation avec l'usager
6 la communication externe

3 autres : Aller vers les publics

4/ Pensez-vous que les bibliothèques doivent défendre leur place face à d'autres activités culturelles et de loisirs?

X oui O non

Si oui, quel aspect de la bibliothèque est à valoriser selon vous ? Les bibliothèques doivent être plus claires sur leurs spécificités (accessibilité, gratuité), c'est ce qu'il faut défendre aujourd'hui face au numérique. Il faut également favoriser le travail de médiation.

5/ Quelles sont, selon vous, les principales attentes des usagers quand ils viennent à la bibliothèque? Numérotez par ordre de priorité.

2 trouver un livre
4 consulter internet
1 voir du monde

5 lire sur place
6 demander des renseignements
3 se détendre, s'asseoir

3 autre : échanger avec les autres usagers et les professionnels
1 autre : la rencontre

6/ Vous êtes sollicités par les usagers :

Jamais

Un peu

Souvent

Très souvent

7 / Dans la pratique professionnelle aujourd’hui, le temps consacré à l’usager vous semble :

Très insuffisant

Insuffisant

Suffisant

Important

Pour quelles raisons ? On passe beaucoup de temps sur les collections. Les pratiques ont du mal à bouger. Il faut plus de temps pour la médiation et l’animation.

8/ Donnez les 5 premiers mots qui vous viennent à l’esprit quand on vous dit :

« **L’accueil en bibliothèque** »

Ouverture

Compétence

Surprise

Sourire

Echange

9/ En une ou deux phrases, comment définiriez-vous l’accueil en bibliothèque?

La capacité à rendre accessible le lieu à tous, permettre à l’usager de se l’approprier et d’y être à l’aise.

10/ Selon vous, quelles sont les principales qualités humaines pour bien accueillir? (en quelques mots)

Disponibilité, bonne communication, goût de la relation et de l’échange, sens du service public.

11/ Considérez-vous l’accueil comme une compétence professionnelle?

Oui

Non

Pourquoi ? L’accueil demande une formation en psychologie, en communication, et des acquis d’expérience.

12/ Avez-vous bénéficié d’une formation en lien avec l’accueil? Oui Non

Si oui, avec quel(s) organisme(s) ? CNFPT

Et quels ont été les principaux aspects traités par la formation? Les publics difficiles (techniques de communication pour désarmer les conflits).

13/ Dans la perspective d'améliorer l'accueil en bibliothèque, quelles seraient vos propositions ?

Travailler sur la convivialité. Aménager les espaces selon les usages. Faire participer les usagers pour qu'ils prennent possession des lieux. Rappeler le sens du service public aux équipes. Le chef d'équipe doit montrer l'exemple par son attitude.

14/ L'accueil en bibliothèque vous semble t-il un sujet à approfondir dans les formations des futurs professionnels?

Oui

O non

Pourquoi ? Il est essentiel.

15/ L'accueil en bibliothèque est un sujet récurrent dans la littérature professionnelle. Il semble être un aspect du métier qui interroge, préoccupe, interpelle... qu'en pensez-vous?

L'accueil interpelle les théoriciens mais pas trop les professionnels. On devrait s'y intéresser plus en remettant en question l'identité du métier. La bibliothèque n'est pas un lieu sanctuarisé.

L'accueil est beaucoup abordé en fonction d'un public spécifique mais pas trop en général. Les gens veulent être mieux accueillis : on ressent ça au quotidien.

Hors les murs les gens ont plus confiance une fois qu'ils ont identifié les professionnels. Ils osent ensuite franchir le pas de la bibliothèque. Dans le quartier la vie associative est très riche mais il y a peu de lieux culturels. Beaucoup de gens se croisent donc à la bibliothèque.

Merci beaucoup pour votre participation !

Bibliographie

CALENGE (Bertrand), *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 1999, Collection « Bibliothèques », 444 p.

MIRIBEL (Marielle de), *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2013, Collection « Bibliothèques », 515 p.

MIRIBEL (Marielle de), *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2012, Collection « Bibliothèques », 350 p.

MIRIBEL (Marielle de), *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2014, Collection « Bibliothèques », 335 p.

DIAMENT (Nic), *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, Collection « La boîte à outils », 198 p.

Cyberographie

Articles

SARTIAUX (Yves), « L'accueil en bibliothèque », *BBF*, n° 2, 1998, p. 77-80. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0077-008> [consulté le 14 janvier 2016].

PERRIN (Georges), « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », *BBF*, n° 5, 2009, [en ligne], p. 24-27. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0024-004> [consulté le 14 janvier 2016].

LEMESLE (Alice), « Accueil des étudiants de niveau licence », *BBF*, n° 5, 2009, p. 28-33. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0028-005> [consulté le 14 janvier 2016].

« Organiser l'accueil en bibliothèque », *BBF*, n° 3, 1998, p. 95-96. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0095-009> [consulté le 15 janvier 2016].

BIANCHI (Florence), « Repenser l'accueil des publics », *BBF*, n° 1, 2009, p. 96-97. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010> [consulté le 15 janvier 2016].

CHOQUET (Marie-Christine), KOENIG (Marie-Hélène), « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *BBF*, n° 1, 1995, p. 35-38. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0035-005> [consulté le 15 janvier 2016].

Mémoires

CHEKIB (Vincent), *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

COLINET (Elodie), *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2009.

FROCAUT (Bénédicte), *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2014.

MONTGOLFIER (Amaël de), *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2012.

MUNSCH (Lucie), *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2013.

TUGAULT (Thiphaine), *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, Villeurbanne, ENSSIB, 2010.

Dossier

OBSERVATOIRE DE LA LECTURE PUBLIQUE, *Bibliothèques municipales : données d'activité 2013 synthèse nationale*, Ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2015, 118 p.

Table des annexes

Annexe 1. Réponses au questionnaire – n°1	p. 40
Annexe 2. Réponses au questionnaire – n°2	p. 43
Annexe 3. Réponses au questionnaire – n°3	p. 46
Annexe 4. Réponses au questionnaire – n°4	p. 49
Annexe 5. Réponses au questionnaire – n°5	p. 52
Annexe 6. Réponses au questionnaire – n°6	p. 55
Annexe 7. Réponses au questionnaire – n°7	p. 58
Annexe 8. Réponses au questionnaire – n°8	p. 61
Annexe 9. Réponses au questionnaire – n°9	p. 64
Annexe 10. Réponses au questionnaire – n°10	p. 67
Annexe 11. Réponses au questionnaire – n°11	p. 70
Annexe 12. Réponses au questionnaire – n°12	p. 73
Annexe 13. Réponses au questionnaire – n°13	p. 76
Annexe 14. Réponses au questionnaire – n°14	p. 79

Tables des matières

INTRODUCTION	p. 5
Méthodologie	p. 8
1 Un contexte favorable à une réflexion sur l'accueil	p. 10
1.1 Une place à défendre et des publics à conquérir	p. 10
1.1.1 Le taux de fréquentation	p. 10
1.1.2 Un contexte concurrentiel	p. 12
1.2 Des pratiques qui interrogent la relation au public	p. 14
1.3 Au cœur du métier de bibliothécaire : quelle priorité ?	p. 18
2 Quel objet ?	p. 22
2.1 L'accueil : un terme polysémique	p. 22
2.2 Une définition qui mobilise l'humain	p. 26
2.2.1 Accueillir : un processus de médiation	p. 26
2.2.2 Quelles compétences pour accueillir ?	p. 28
2.3 Formaliser l'accueil	p. 33
2.3.1 Une politique d'accueil qui associe toute l'équipe	p. 33
2.3.2 Se former : une évidence ?	p. 34
CONCLUSION	p. 37
ANNEXES	p. 40
BIBLIOGRAPHIE	p. 82
CYBEROGRAPHIE	p. 82
TABLE DES ANNEXES	p. 84
TABLE DES MATIERES	p. 85

