

Accueillir en bibliothèque. 38 fiches pratiques

Héloïse Courty

Accueillir en bibliothèque. 38 fiches pratiques

Presses de l'Enssib, Villeurbanne, 2026

Collection « La Boîte à outils »

ISBN 978-2-37546-196-9

Jean-Philippe Accart

Documentaliste, créateur de «JP ACCART Formation Conseil»

VOICI un ouvrage qui devrait rencontrer rapidement son public, tant par sa forme (soit 38 fiches pratiques) que par le sujet traité (une thématique toujours actuelle, l'accueil en bibliothèque). Quoi de plus évident, aux yeux des professionnel·les, du caractère essentiel de l'accueil, qui conditionne une grande partie de l'organisation de la bibliothèque et des rapports avec le public ? Nous avons tous en tête les écrits de Marielle de Miribel¹, il y a quelques années, aux Éditions du Cercle de la Librairie, avec des ouvrages très complets, détaillés, et fourmillant d'exemples empreints d'un certain humour. Ils ont conquis à juste titre les bibliothécaires et ont toujours une certaine actualité. Quoi de mieux, pour les compléter, d'actualiser ses connaissances avec ce nouvel opus des Presses de l'Enssib, dans la collection « La Boîte à outils », cette fois sous une forme différente de celle à laquelle nous sommes habitués : un seul auteur (en l'occurrence une auteure, Héloïse Courty), et un format de fiches qui permet de traiter un grand nombre de sujets rattachés à l'accueil. Quelques éditeurs proposent ce format très pratique, notamment les Éditions Klog avec des ouvrages sur le merchandising en bibliothèque ou les professeurs documentalistes².

L'auteure de cet ouvrage, Héloïse Courty, est conservatrice des bibliothèques, elle intervient comme formatrice et a déjà publié aux Presses de l'Enssib des ouvrages sur l'accueil. C'est donc une spécialiste du sujet, et sa démarche, approfondie, est en réalité fondée sur une véritable philosophie de l'accueil.

L'ouvrage est composé de cinq parties. La première partie, « Comprendre les enjeux », met en avant des aspects essentiels à la réflexion d'ensemble. Il est aussi précisé que cet ouvrage ne traite pas des aspects matériels de l'accueil. Après avoir indiqué « Pourquoi travailler l'accueil » (fiche n° 1), l'auteure précise les grands principes qui vont conduire l'ouvrage : l'activité d'accueil (qui reprend les principes fixés par Bertrand Calenge) ; les compétences mobilisées ; le manteau et la besace, c'est-à-dire la posture de la personne qui accueille, les savoirs, savoir-faire et savoir-être ; son impact ; le temps de travail à l'accueil. Cette fiche se termine par cette phrase, très juste, sur la professionnalisation de l'accueil qui tend vers « une culture collective de l'attention ». Les fiches suivantes (n° 2, Les discriminations et les biais ; n° 3, La déontologie ; n° 4, Services publics plus (SP+) ; n° 5, Les apports de la bientraitance ; n° 6, Le management et la prévention des risques psychosociaux) peuvent être prises comme des préconisations indispensables à un « bon » accueil, ou tout du moins un accueil professionnel. Le lecteur trouvera aussi des encadrés explicatifs, des études de cas, des renvois à d'autres fiches complémentaires, et des points d'attention.

La deuxième partie, « Concevoir et formaliser la politique d'accueil », présente une étape préliminaire indispensable à la mise en place d'un service d'accueil. Il est en effet nécessaire de réfléchir à ce que l'on souhaite mettre en place, comment l'organiser et l'articuler avec les autres politiques existantes. Une dizaine de fiches explicite la démarche : la clarification des valeurs et des principes (n° 7) grâce aux textes existants (la loi Robert ; le décret 2022 pour les bibliothèques universitaires ; le Manifeste de l'Unesco ; la charte déontologique de l'Association des bibliothécaires de France, ABF) ou aux textes locaux. Des valeurs se dégagent telles que l'inclusion, la bienveillance, la participation, la transparence, l'écoute. Puis vient l'élaboration de la charte d'accueil et l'approche relationnelle (fiche n° 8) avec plusieurs

1 Marielle de Miribel (dir.), avec la participation de Brigitte Evano, Benoît Lizée et Tony Faragasso, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2013. En ligne : <https://doi.org/10.3917/elec.miri.2013.01>
• Marielle de Miribel (dir.), *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2015. En ligne : <https://doi.org/10.3917/elec.mirib.2015.01>

2 Éditions Klog : <https://www.editionsklog.com/>

exemples. L'autodiagnostic (n° 9) avec la proposition de 12 grilles qui permettent d'évaluer si les valeurs sont bien partagées au sein de l'équipe ; si les compétences relationnelles sont bien présentes ; les aspects à distance (téléphone et numérique) ne sont pas négligés ; la communication et la signalétique sont prises en compte. L'évaluation de l'accueil (fiche n° 10) est une étape importante qui permet de communiquer par la suite. Vient ensuite une série de 7 fiches sur des points formels (n° 11, Le plan de progrès ou plan d'action ; n° 12, Le règlement intérieur ; n° 13, Le tableau de bord des dysfonctionnements et réussites ; n° 14, Les procédures ; n° 15, Les check-lists ; n° 16, Les phrases aidantes ; n° 17, Le vadémécum).

La troisième partie, « Développer les compétences relationnelles », est au centre de l'accueil. Comment réguler et prendre en compte les émotions (fiche n° 18) insiste sur le fait que l'accueil est un métier « profondément relationnel », et qu'il est possible de mettre en place des stratégies de régulation des émotions négatives. Puis vient l'écoute active (n° 19), c'est-à-dire « penser avec les personnes » selon Carl R. Rogers et Richard E. Farson. Schéma, ressources et méthodologie sont proposés. La communication non violente (n° 20) est montrée en quatre étapes, avec la difficulté soulignée de maintenir la qualité de la relation avec l'usager. Logiquement vient ensuite la gestion des conflits (n° 21), avec un tableau très utile qui dresse une typologie des conflits en bibliothèque, et les compétences nécessaires pour y faire face. La protection des agent-es (n° 22) complète la fiche précédente. Les trois fiches suivantes (n° 23, Rédiger avec clarté ; n° 24, L'accueil téléphonique ; n° 25, L'humour) sont des éléments à considérer dans la relation avec l'usager.

La quatrième partie, « Déployer des outils, méthodes et innovations », est orientée vers la manière dont l'usager peut être rendu autonome : pour cela lui sont proposés des automates de prêts (fiche n° 27) ; des dispositifs d'ouverture en autonomie (n° 28) ; le tchat (n° 29) ; ou comment identifier clairement le personnel de la bibliothèque (n° 30). L'apport des sciences comportementales (n° 31) n'est pas négligé.

La cinquième partie, « Soutenir durablement les équipes », est très complémentaire de la troisième partie car elle traite en profondeur des

équipes d'accueil avec l'organisation des ressources humaines (fiche n° 32) : la mission d'accueil est centrée autour du « lien » ou de la relation. Cela doit être un « accueil collectif », c'est-à-dire une responsabilité partagée. Rien ne semble oublié : la définition d'un socle commun de compétences ; le développement de l'expertise et de la complémentarité ; l'intégration de nouveaux arrivants. Monter en compétences (n° 33) est une des préoccupations principales des bibliothèques : il existe plusieurs stratégies qui sont décrites ici. Évaluer les besoins en formation (n° 34) fait partie de cette démarche. Puis viennent les publics en situation de vulnérabilité (n° 35) avec quelques repères théoriques (Martha Nussbaum, Charles Gardoi, ou Joan Tronto sont cités). Les lecteurs de l'ouvrage seront forcément intéressés par plusieurs exemples d'accueil dans des situations parfois difficiles. Les fiches suivantes sont des fiches dites organisationnelles : la communication interne (n° 36) qui est souvent problématique ; les différents types de réunions (n° 37) ; et enfin, les rituels de travail (n° 38) qui permettent de structurer les compétences relationnelles.

L'ouvrage ne comporte pas de conclusion, mais une bibliographie sélective instructive.

Cet opus 57 de la collection « La Boîte à outils » marque à la fois une continuité et un tournant : continuité car comme les autres ouvrages de la collection, il est très pratique et offre des méthodes et des solutions concrètes qui correspondent aux besoins des professionnels. Mais c'est aussi un tournant dans la forme proposée qui pourra surprendre les habitués. Les 38 fiches détaillent avec bonheur les points-clés de l'accueil en bibliothèque, mais peut-être est-ce trop touffu et trop ambitieux, le risque étant de se retrouver à vouloir mettre en application tout ce qui est proposé ici et d'être vite débordé. Une telle démarche d'accueil se construit dans le temps et ne peut pas – sous peine de décourager les équipes – se soustraire à des échéances ou à une démarche projet en plusieurs étapes. Chaque fiche comporte beaucoup d'éléments qui demanderaient une organisation peut-être plus rigoureuse ou un format d'ouvrage plus grand. Mais cela n'enlève évidemment rien au contenu très riche de cet ouvrage et qui devrait parler à plus d'un bibliothécaire et à toute personne chargée de l'accueil et des relations avec le public. ☺