

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2014

Bibliothécaire, un métier d'accueil ?

Bénédicte FROCAUT

Sous la direction de Florence Roche
Responsable du département du public - SICD2, universités de Grenoble 2 &
Grenoble 3

Remerciements

Ma gratitude va à Florence Roche pour son suivi attentif, sa disponibilité, ses précieux conseils et ses encouragements.

Je tiens aussi à remercier vivement l'ensemble des personnes qui m'ont accueillie et ont pris le temps de répondre, parfois très longuement, à mes questions ; en particulier:

Anne Weymuller-Ligen de la médiathèque Malraux de Strasbourg

Amaël Dumoulin du réseau des bibliothèques de Dunkerque

Lucie Milaret de la médiathèque d'Arques

David-Jonathan Benrubi de la médiathèque de Cambrai

Henry Ferreira-Lopes des bibliothèques de Besançon

Je suis très reconnaissante envers les membres des équipes de ces bibliothèques avec qui j'ai pu longuement échanger sur l'accueil et le métier de bibliothécaire.

A l'enssib également, Christophe Catanese, Julia Morineau, Elisabeth Noël et le personnel de la bibliothèque (où j'ai passé de longues heures!), toujours chaleureux et accueillants.

Pour le thé, les gâteaux, les fous-rire, merci à Damien Day, Clémence Miellet, Mélanie Roche et Marina Zborowski.

Merci à Fabien Lafont et Thierry Fouillet, compagnons de carrel, pour leur bonne humeur, leur présence, leur soutien et leur écoute bienveillante, à Anne-Christelle Lossier pour ses suggestions pertinentes.

Enfin, un merci tout particulier à Anne-Gaëlle Boisgontier et Marlène Dangeville, amies fidèles, qui m'ont accompagnée tout au long de ce travail.

Résumé :

L'accueil est un sujet abordé très régulièrement en bibliothèque dans la littérature professionnelle, des journées d'études..., une telle abondance, une telle régularité interroge sur la place qui lui est véritablement accordé dans l'identité professionnelle du bibliothécaire à tous les niveaux : formation, évaluation, mise en œuvre.

Descripteurs :

Bibliothécaires -- France -- Identité collective

Bibliothèques publiques -- France

Bibliothèques publiques -- Services aux publics - - France

Bibliothèques publiques --Évaluation

Abstract :

The reception is a subject approached very regularly in library on the professional literature, the study days, such an abundance, such a regularity questions about the importance which is really granted to him in the professional identity of the librarian at every level training, evaluation, implementation

Keywords :

Librarians --France --collective identity

Publics libraries -- France

Public services (libraries) -- France

Assesement (Libraries)

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

INTRODUCTION.....	9
HYPOTHÈSES ET MÉTHODOLOGIE.....	13
Hypothèses.....	13
Méthodologie.....	13
1. EN BIBLIOTHÈQUE, QUELLE REPRÉSENTATION ?.....	17
1.1 Les quatre jambes de la bibliothèque.....	17
1.1.1 Une mission.....	17
1.1.2 Un savoir.....	18
1.1.3 Une communauté.....	18
1.1.4 Des moyens.....	19
1.2 Définir l'accueil.....	20
1.2.1 Quand on parle d'accueil en bibliothèque.....	20
1.2.2 Confusion entre accueil et services.....	22
1.2.3 La démarche qualité en bibliothèque municipale.....	24
1.3 De l'importance de l'accueil à l'heure des évolutions.....	26
1.3.1 Évolution des pratiques des usagers.....	26
1.3.2 Variété d'offres.....	28
1.3.3 Une exigence de plus en plus grande.....	29
2. L'ACCUEIL, UNE COMPÉTENCE ?.....	33
2.1 Une évidence impensée.....	33
2.1.1 Une question récurrente.....	33
2.1.2 Un savoir à plusieurs facettes.....	36
2.2... cependant des incohérences.....	41
2.2.1 Quelle place est réservée à l'accueil ?.....	41
2.2.2 Sur le terrain quelle réalité?.....	49
2.2.3 Le public, place réelle ?.....	51
3. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE EN MUTATION.....	57
3.1 Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ?.....	57
3.1.1 Un gardien des collections.....	57
3.1.2 Un prescripteur garant des règles.....	58
3.2 De la spécificité de l'accueil en bibliothèque.....	60
3.2.1 Tous concernés.....	60
3.2.2 Une mosaïque.....	61
3.3 Et demain ?	62
3.3.1 Professionnaliser l'accueil à chaque niveau.....	62
3.3.2 Le bibliothécaire comme un facilitateur.....	65
CONCLUSION.....	69

Sigles et abréviations

- ABF : Association des Bibliothécaires de France
BBF : Bulletin des Bibliothèques de France
BDP : Bibliothèque Départementale de Prêt
BM : Bibliothèque municipale
BML : Bibliothèque Municipale de Lyon
BNF : Bibliothèque Nationale de France
BPI : Bibliothèque Publique d'Information
BU : Bibliothèque Universitaire
CAFB : Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Bibliothécaire
CD : Compact Disc
CD-ROM : Compact Disc - Read Only Memory
CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CREDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie
DCB : Diplôme de Conservateur de Bibliothèque
DEUST : Diplôme d'Enseignement Universitaire Scientifique et Technologique
DUT : Diplôme Universitaire Technologique
DVD : Digital Versatile Disc
enssib : école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
IGB : Inspection Générale des Bibliothèques
IUT : Institut Universitaire Technologique
OPAC : Online Public Access Catalog
RFID : Radio Frequency Identification
SCD : Service Commun de Documentation
SMS : Short Message Service
SP : Service Public
SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
TUC : Travaux d'Utilité Collective
VHS : Video Home System

INTRODUCTION

Que fait un bibliothécaire quand il exerce son métier ? Selon le dictionnaire Larousse, c'est « une personne chargée de la classification, de la conservation, du développement et de la communication des ouvrages d'une bibliothèque », c'est tout à la fois un gardien, un érudit, un organisateur et un communicant.

Pour la personne lambda, définir le métier de bibliothécaire est difficile et se résume bien souvent à des clichés : une personne qui aime lire, adepte de l'ordre et appréciant le silence. Le métier est perçu comme hors du monde, hors du temps, la notion d'accueil y est rarement associée tant elle semble évidente et incongrue. Évidente pour les professionnels qui considèrent l'accueil comme chose naturelle dans leur métier : par nature la bibliothèque accueille des publics, il paraît alors certain que le bibliothécaire soit un accueillant. Cette certitude du bibliothécaire accueillant est pourtant mise à mal par les descriptions qui en sont faites dans la littérature et le cinéma où celui-ci apparaît comme un individu peu enclin à la communication, au mieux lunaire, au pire acariâtre. Dans l'imaginaire collectif certains métiers sont vécus comme des métiers d'accueil : c'est le cas du réceptionniste d'un grand hôtel, de la vendeuse de la boulangerie, du coiffeur... Le bibliothécaire ne semble pas en faire partie, l'image du « rat de bibliothèque », le nez continuellement plongé dans ses livres persiste. Du côté des professionnels poser la question de l'accueil relève du non sens car elle leur paraît limpide et incontournable dans leurs fonctions : l'accueil est une évidence. Pourtant, avec une régularité de métronome, « l'accueil en bibliothèque » réapparaît pour être analysé, décortiqué, conceptualisé sous des angles différents. Nous pourrions penser que cette question est désormais largement connue, maîtrisée tant elle est l'objet de réflexions, d'interrogations par les bibliothécaires eux-mêmes que ce soit dans des ouvrages de littérature professionnelle, des études de cas, des travaux universitaires ainsi que de nombreux articles de revues professionnelles ; tel ne semble pas être le cas. Que signifie donc cette abondance de littérature et de questionnements sur un sujet aussi souvent labouré par les professionnels eux-mêmes ?

L'accueil est un des mots polysémiques dont les bibliothécaires sont friands : ils l'utilisent aussi bien pour désigner l'accueil classique, les interactions banales et quotidiennes avec les publics que la médiation, l'animation ou encore les divers services, les opérations de conquête et de fidélisation des publics. Cette polysémie du terme et le rythme soutenu des réflexions sur ce sujet indique sans aucun doute qu'une incertitude persiste chez les professionnels qui ont des difficultés à définir ce mot, à délimiter clairement ce qu'est une situation d'accueil. Ce mot, apparemment si simple, révèle en fait une large palette de situations parfois très éloignées les unes des autres.

Qu'entend-on par accueil ? Le dictionnaire Larousse définit l'accueil comme « l'action et la manière d'accueillir, de recevoir quelqu'un, quelque chose », cette définition souligne l'interaction avec l'autre et confirme les propos des bibliothécaires : la bibliothèque qui reçoit du public est un lieu d'accueil. Cette affirmation explique que pendant longtemps, la fonction d'accueil a été délaissée par les professionnels qui ne voyaient pas l'intérêt de se pencher sur cette notion qui allait de soi. En effet l'accueil étant une question de politesse que chacun partage dans la vie courante, il suffisait de transposer les postures utilisées dans la sphère privée dans la sphère professionnelle. Une telle attitude montrait ses limites dans le cas d'une personne peu accueillante dans sa vie personnelle et, par ricochet,

dans sa vie professionnelle. Durant de longues années on s'est accommodé de bibliothécaires peu accueillants puisque le public n'était pas au cœur des préoccupations, qu'il était une masse à éduquer bien plus qu'à accueillir. Les évolutions des dernières décennies observées dans les services publics ont eu un impact non négligeable sur la notion d'accueil en bibliothèque.

Les bibliothèques actuelles sont sensiblement différentes de celles du début du XX^e siècle ; l'accueil, la médiation sont désormais les priorités affichées des bibliothécaires selon deux orientations principales : la modernisation des services publics et les évolutions des bibliothèques. Depuis une trentaine d'années, les services publics de l'État et, dans leur sillage, les collectivités territoriales se sont intéressés à la place et au rôle des usagers dans les services publics¹, afin d'offrir « une qualité de service et d'accueil »² désignant cette action comme un enjeu majeur dans la relation aux usagers et la présentant comme une demande légitime. Cette qualité de service au niveau de l'accueil est une exigence des publics de plus en plus au fait de leurs droits, n'hésitant plus à revendiquer ce à quoi il peuvent prétendre tout en réclamant plus d'autonomie. Ils ont été entendu : les réflexions actuelles consistent à faciliter le plus possible la vie des usagers au niveau de leur quotidien. C'est ainsi que de nombreuses démarches ont été simplifiées, que l'utilisation des technologies numériques a été développée... Ce parti-pris a irrigué l'ensemble des services publics dont les bibliothèques. Dans le même temps celles-ci ont ouvert largement leurs portes dès le début des années 1980 et adapté leur fonctionnement : les commencements du libreaccès, l'arrivée des nouvelles technologies... ont non seulement profondément modifié les usages des visiteurs mais aussi attiré des publics habituellement éloignés des bibliothèques qui ont bousculé les habitudes anciennes. A ces évolutions s'est ajouté un contexte concurrentiel avec le développement rapide et considérable d'internet : désormais les usagers ont accès au monde depuis chez eux en une ou deux recherches ; la bibliothèque n'est plus l'unique lieu d'accès à l'information à tel point qu'il devient possible aux yeux de certains de s'en passer³. Quant à ceux qui la fréquentent, ils l'utilisent de plus en plus souvent uniquement comme un lieu et n'ont pas l'usage des collections proposées. Leurs attentes ne sont donc plus les mêmes qu'auparavant particulièrement en termes de services et d'accueil. A l'heure où de profonds changements sont à l'œuvre, l'accueil est devenu un enjeu primordial pour les bibliothèques qui, régulièrement, réfléchissent à cette question tout en la considérant comme une évidence.

Pourquoi tant d'interrogations autour de cette question ? Quelles sont les raisons aux difficultés d'appréhension de l'accueil par les équipes alors que cette tâche est décrite comme centrale dans le fonctionnement quotidien de la bibliothèque. En filigrane la question est surtout de savoir ce qu'est un bibliothécaire, quel est ce métier, et surtout de déterminer si l'accueil en est une facette essentielle.

Ce mémoire s'intéressera à la composante « accueil » dans le métier de bibliothécaire, à la place allouée à cette tâche, à la perception de l'accueil par le

¹SAPIN, Michel, *La place et le rôle des usagers dans les services publics : rapport au premier ministre*, Paris, La Documentation Française, 1983

²SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE, *La qualité des services publics s'améliore*, <<http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/laccueil-des-services-publics-0>> Consulté le 20 décembre 2013

³Même si la fréquentation des bibliothèques reste un usage courant d'une bonne partie de la population, une baisse de 3 % a été observée entre 1997 et 2008 : 31 % des français ont fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois en 1997 contre 28 % en 2008. Source : DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: l'enquête 2008*, Paris, La Découverte, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009

bibliothécaire lui même dans l'exercice de son métier. Dans les discours actuels, l'utilisateur est placé au centre du dispositif : la médiation, les services, l'accueil sont présentés comme prioritaires. Au delà des propos affichés, nous essaierons de vérifier si le bibliothécaire considère l'accueil comme une composante de son métier, quelle en est l'importance, si le bibliothécaire estime qu'il exerce un métier d'accueil.

Pour mener cette réflexion, nous nous intéresserons dans un premier temps à la représentation de l'accueil en bibliothèque à la manière dont il est perçu, compris, vécu par les professionnels à l'heure des mutations importantes déjà opérées ou en cours dans les bibliothèques et par corrélation dans l'exercice du métier. Une bibliothèque n'est pas uniquement un lieu : elle est composée de briques différentes en interaction les unes avec les autres qui permettent de comprendre son fonctionnement. Ce point de départ est essentiel pour définir ce qu'est l'accueil en bibliothèque, ce qu'il recouvre dans la perception des agents et dans quelle mesure la démarche qualité en bibliothèque joue un rôle. Enfin nous étudierons son importance croissante à l'heure des évolutions observées.

Dans un second temps nous tenterons de définir ce qu'est l'accueil pour un bibliothécaire, de savoir s'il s'agit d'un savoir-être ou d'un savoir-faire. L'accueil semble être une évidence (pourtant régulièrement réinterrogée) pour les personnels ; il convient donc d'examiner au préalable les origines de cette question, puis les modes d'apprentissage et de transmission de ce savoir. Au centre des nombreux écrits professionnels, cette tâche particulière qu'est l'accueil, ne semble pas clairement définie : quelle place lui est véritablement réservée de la formation à l'évaluation ? Comment celle-ci est perçue, vécue, appliquée réellement sur le terrain par les professionnels ? Enfin dans quelle mesure le public est intégré à cette réflexion ?

Dans une dernière partie, nous verrons quelles sont les mutations en cours dans l'identité professionnelle du bibliothécaire : depuis le XVIII^e siècle celle-ci a profondément évolué au même rythme que les évolutions sociétales et technologiques. Nous essaierons de tracer le portrait du bibliothécaire actuel, de la spécificité de l'accueil en bibliothèque, en quoi il influe sur les transformations du métier. Pour finir quelles sont les enjeux à venir pour la profession, l'accueil est-il véritablement au cœur du métier ?

HYPOTHÈSES ET MÉTHODOLOGIE

HYPOTHÈSES

Les techniques, postures, relatives à l'accueil ont régulièrement été abordées que ce soit dans des ouvrages de littérature professionnelle⁴, des études de cas, des travaux d'élèves de l'enssib⁵, de nombreux articles du BBF ou encore dans le dernier rapport de l'IGB⁶. Cette profusion de littérature sur "l'accueil en bibliothèque" interroge sur le métier de bibliothécaire, sur les caractéristiques qui le définissent. Autant d'écrits sur l'accueil en bibliothèque depuis près de vingt ans laisse supposer que le bibliothécaire ne perçoit pas véritablement l'accueil comme une composante essentielle de son métier. Des indices tendent à prouver que l'accueil n'est pas considéré comme étant au cœur du métier: alors que tout est codé, classifié, indexé, formalisé dans une bibliothèque, l'accueil ne l'est, la plupart du temps, pas. Comme si cela allait de soi. Il est rare que l'accueil fasse l'objet de procédures écrites, de formations, de réunions. Même si l'accueil est régulièrement questionné, il souffre cependant d'un manque d'outils de références, il sera abordé quand surviendront les problèmes, quasiment jamais en amont. L'accueil « simple », « premier » n'est pas l'objet de réflexions inscrites dans le quotidien de la bibliothèque. En outre c'est une tâche encore souvent dévalorisée, confiée uniquement à des agents, délaissée par les cadres ; une tâche, pour beaucoup, difficile à cerner, à définir.

Si la notion d'accueil est considérée comme un élément essentiel du métier de bibliothécaire, alors il faut s'interroger sur la place qui lui est donnée tant au niveau de la formation (est-ce quelque chose qui s'acquiert ou est-ce naturel ? Comment est organisée la formation ?) que de la prise en compte de cet aspect du métier dans les fiches de postes, les évaluations et la perception que les professionnels en ont.

MÉTHODOLOGIE

Mon questionnement se portant sur l'identité professionnelle du bibliothécaire, j'ai souhaité appuyer mon travail sur une étude d'offres d'emploi, de modules de formation ainsi que sur une étude qualitative en m'entretenant avec des agents de différents cadres d'emploi car cela permettait un échange, une formulation plus fine sur des éléments non tangibles, non facilement évaluables. Ces différentes études et les entretiens ont été mené en parallèle de lectures et d'apport théoriques.

⁴CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2^e éd., Paris, Éd. du cercle de la librairie, 1999 (collection Bibliothèques).

MIRIBEL, Marielle de, avec la collaboration de LIZÉE, Benoît, et FARAGASSO, Tony, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Éd. du cercle de la librairie, 2009 (collection Bibliothèques).

⁵MUNSCH, Lucie, *Approches de l'accueil en bibliothèque municipales: techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2012

MONTGOLFIER, Amaël de, *Bien accueillir à la bibliothèque: processus humains, compétences, savoirs-faire*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2012

⁶INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives*, Paris, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 2013, [en ligne]

<http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf>

Consulté le 9 décembre 2013

J'ai étudié un panel d'offres d'emploi (piochées sur le site de captterritorial, et le site de l'enssib) correspondant aux différents cadres d'emploi de la fonction publique territoriale ainsi que les plaquettes de présentation de formation initiale et continue proposées par l'enssib, l'ABF, les universités d'Aix-Marseille, de Dijon, Lille, Nancy, Rennes et Strasbourg.

Sans exclure *a priori* les bibliothèques universitaires, l'étude qualitative a été cantonnée aux bibliothèques de lecture publique d'une part pour leur variété des publics plus grande qu'en bibliothèque universitaire, d'autre part pour une question de contrainte de temps. Elle s'est déroulée en deux temps :

- envoi de questionnaires à plusieurs responsables de bibliothèques afin de déterminer la vision de l'accueil par les encadrants,
- sollicitation d'entretiens avec des agents auprès des bibliothèques contactées.

Une partie des bibliothèques sollicitées n'a pas souhaité répondre, pour les autres, ce sont les agents qui n'ont pas souhaité répondre. Ces non-réponses sont en elles-mêmes un indicateur de l'importance donnée ou non à l'accueil.

Le questionnaire (présenté en annexe⁷) envoyé aux responsables de bibliothèques est partagé en trois sections :

- la fonction d'accueil dans la bibliothèque
- les formations
- les personnels en situation d'accueil

J'ai souhaité mener les entretiens avec les agents en face-à-face pour deux raisons :

- sentir l'environnement des établissements concernés,
- laisser une parole plus libre et affranchie de toute contrainte.

Ces entretiens étaient guidés par une grille d'entretien indicative : selon les réponses données, l'ordre des questions a pu être modifié, des précisions apportées. L'ensemble des entretiens a été enregistré et pris en note après que je me sois engagée auprès des agents qui acceptaient de me rencontrer à garantir leur anonymat. Je me suis entretenue avec chacun des agents pendant une heure et deux heures avec chacun des responsables de bibliothèque.

La grille d'entretien présentée en annexe⁸ est découpée selon les mêmes rubriques que pour le questionnaire avec une rubrique supplémentaire « Trajectoire professionnelle » ceci afin de déterminer si la notion d'accueil dans le métier est différente selon l'histoire professionnelle du bibliothécaire.

Ma problématique étant axée sur la représentation et la perception de l'accueil dans le métier de bibliothécaire par les professionnels eux-mêmes, j'ai délibérément écarté de mon enquête les bibliothèques lauréates du prix Livres Hebdo de l'accueil car cela biaisait l'enquête puisque le fait même de concourir pour ce type de prix et d'être récompensé implique que ces bibliothèques se sentent particulièrement concernées par l'accueil.

J'ai donc sollicité vingt bibliothèques inscrites dans des territoires différents. La moitié d'entre elles m'ont répondu. Suite à ce premier questionnaire, j'ai pu rencontrer des agents de deux réseaux municipaux (Dunkerque⁹ et Strasbourg¹⁰)

⁷Annexe 1

⁸Annexe 2

⁹Annexe 3

¹⁰Annexe 4

qui avaient l'avantage de me permettre de m'entretenir avec des agents de bibliothèques de différents types. J'ai donc rencontré 21 agents répartis sur les deux réseaux et me suis entretenue avec 5 responsables de Bibliothèque.

Mon choix s'est porté sur les réseaux dunkerquois et strasbourgeois pour deux raisons : la première étant que de nombreux agents acceptaient de me rencontrer, la seconde que ces réseaux composés de bibliothèques de typologies différentes¹¹ me permettaient de rencontrer des bibliothécaires différents puisqu'ils exercent dans des structures de taille différentes, implantées dans des territoires dissemblables, avec des fonctionnements en relation étroite avec leur public notamment au niveau de l'accueil.

Il aurait été très intéressant de rencontrer des personnels de BDP mais cela n'a pas été possible en terme de temps.

¹¹Annexe 5

1. EN BIBLIOTHÈQUE, QUELLE REPRÉSENTATION ?

Le mot « accueil » en bibliothèque recouvre plusieurs activités: on parlera d'accueil des publics (médiation, interaction avec les publics), de services aux publics (spécifiques ou non), de communication (signalétique, guide du lecteur), d'accueil physique (horaires d'ouvertures, accessibilité, tarifs...). L'accueil en bibliothèque semble être au cœur de toute action, tous parlent de l'accueil comme d'une évidence mais cette notion n'est jamais interrogée fondamentalement au niveau de sa représentation.

1.1 LES QUATRE JAMBES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Empruntant à Bertrand Calenge l'expression des « quatre jambes », il nous semble essentiel avant d'aborder de front la question de l'accueil dans le métier de bibliothécaire de préciser ce qu'est une bibliothèque. En effet la manière dont elle est pensée, projetée, construite aura une influence non anodine sur son fonctionnement. Même si elle est la plupart du temps incarnée physiquement par un bâtiment, un geste architectural, la bibliothèque n'est pas uniquement un lieu au sens physique du terme, elle est bien plus que cela: elle est le fruit d'une construction historique, sociale et politique de différents éléments. La manière même dont elle est conceptualisée, organisée, envisagée, influe sur les personnes qui y évoluent qu'il s'agisse des publics ou des personnels.

1.1.1 Une mission

Les BU¹² la BNF¹³, la BPI¹⁴ sont des établissements sous la tutelle directe de l'état ; à ce titre leur statut est clairement dit, leurs missions sont écrites, définies. Pour ce qui est des bibliothèques territoriales, mis à part pour les BDP, aucune loi ne régit la bibliothèque de lecture publique. Le long processus de décentralisation débuté aux débuts des années 80 (loi du 2 mars 1982) a transféré un certain nombre de compétences aux collectivités territoriales ; compétences soit obligatoires soit optionnelles. La culture est une des compétences optionnelles. De fait, la bibliothèque de lecture publique non obligatoire, non définie administrativement n'a pas de missions claires et précises comme cela peut être le cas pour l'école ou les archives. Cette non définition est au cœur de l'évolution des missions dévolues aux bibliothèques municipales. Puisqu'elles sont non définies, laissées à l'appréciation des collectivités et donc, des professionnels qui les conseillent, chacun peut y poser ce qui lui semble important. Au fil de l'histoire les bibliothécaires ont dessiné les missions de la bibliothèque publique selon leur représentation de la bibliothèque idéale et de la société dans laquelle elle évolue. La bibliothèque est en interaction constante avec la cité ce qui nécessairement influe sur la perception des publics et des bibliothécaires.

¹²Après la loi Faure et la loi Savary, les bibliothèques universitaires ont été régies par le décret n°85-694 du 4 juillet 1985, remplacé par le décret n°2011-996 du 23 août 2011. Elles ont pour mission la gestion de la documentation physique et électronique, l'accueil et le service au public, la participation aux activités culturelles et de recherche de l'université, la formation des usagers et la coopération avec d'autres bibliothèques quel que soit leur statut.

¹³Régie par le décret n°94-3 du 3 janvier 1994, la Bibliothèque Nationale de France est un établissement public à caractère administratif sous tutelle du ministère chargé de la culture. Elle a pour missions la collecte, le catalogage, la conservation et l'enrichissement des collections dont elle a la garde, leur communication au public, la coopération avec d'autres établissements.

¹⁴Établissement public national dont le statut est fixé par le décret n°76-82 du 27 janvier 1976. Ouverte à tous elle a pour mission la mise à disposition d'informations consultables sur place et permettant la formation tout au long de la vie.

Originellement, depuis la mythique bibliothèque d'Alexandrie, la mission fantasmée de la bibliothèque est de rassembler en un même lieu tout le savoir du monde. Cette volonté d'encyclopédisme et d'universalité a très longtemps guidé les missions destinées aux bibliothèques.

Historiquement les Confiscations Révolutionnaires ont assigné comme missions principales aux bibliothèques françaises la conservation du patrimoine et la mise à disposition de tous des biens de la Nation. Jusqu'aux débuts du XIX^e siècle, ce furent là les missions uniques de la bibliothèque. Les toutes premières bibliothèques de lecture publique au XX^e siècle, pétrées de la volonté d'édification des masses, de leur surveillance, s'étaient données comme mission de guider le lecteur vers ce qui était bon pour lui, pour son élévation.

La rédaction en 1947 du Manifeste de l'UNESCO¹⁵ (texte incitatif), suivie de plusieurs mises à jour au fur et à mesure des évolutions sociétales et technologiques, dessine les contours des missions de la bibliothèque publique : ce qui prime c'est garantir à tous l'accès universel au savoir.

1.1.2 Un savoir

La bibliothèque n'est pas un uniquement un lieu physique, elle est aussi un lieu de savoir explicite, tacite, culturel, scientifique et technique :

- savoir explicite transmissible selon des modes opératoires formellement décrits. C'est le cas des bases de données et plus généralement de l'ensemble de productions intellectuelles. Ce savoir passe donc obligatoirement par le langage, et également par l'écriture pour être rendu visible.
- Savoir tacite plus difficile à formaliser et communiquer car il repose sur des modèles mentaux et sociétaux. Il ne peut être traduit dans un langage ou dans un format. Ce savoir tacite, en bibliothèque, sera principalement focalisé sur les codes implicites de la vie en société.
- Savoir culturel au sens large du mot. On parle ici de la culture dans ce qu'elle a de divers, tout en s'appuyant sur un socle commun. Se mêlent différentes cultures : la culture de la bibliothèque, de la ville où elle est implantée, du quartier, de ses usagers, de la société.
- Savoir scientifique et technique regroupant non seulement la science et la technicité propres à la bibliothèque mais aussi les sciences et techniques générales, celles qui irriguent la société.

Ces savoirs, distincts par nature, sont regroupés, ordonnés afin qu'ils soient utilisables par l'ensemble de la communauté de la bibliothèque.

1.1.3 Une communauté

La bibliothèque c'est aussi une communauté, conglomérat de divers groupes sociaux qui interagissent ensemble. Les différentes communautés sont le personnel, les usagers et les non usagers.

Une bibliothèque ne fonctionne pas uniquement avec l'un de ces groupes, elle est véritablement le lieu où non seulement ils co-habitent, co-existent mais aussi où ils évoluent ensemble. Ces différentes communautés y compris celles qui sont éloignées, mais dont on connaît l'existence, sont intimement liées les unes aux autres dans leur fonctionnement, leur manière d'exister. Une bibliothèque n'est rien

¹⁵<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html> Consulté le 9 décembre 2013

sans son public, (que celui-ci soit présent ou non) de même qu'elle ne peut fonctionner sans ceux qui la construisent :

- le personnel : contrairement à l'idée communément répandue, il est loin d'être homogène. Le terme générique de bibliothécaire renvoie à des tâches, plus encore, à des métiers divers comme le souligne le rapport de l'IGB¹⁶. Selon le type de bibliothèque, nous n'aurons pas affaire au même bibliothécaire.
- Les usagers : de même que pour les personnels, c'est un groupe à plusieurs facettes. Reflet de la société, d'un territoire, il est multiforme tant dans ses demandes et besoins que dans ses usages de la bibliothèque.
- Les non usagers : le fait même que des habitants d'un territoire donné n'utilisent pas les services d'un établissement public mis à leur disposition est un indicateur de ce qui se noue entre la bibliothèque et les usagers. De nombreux facteurs expliquent la non fréquentation des bibliothèques : certains liés à la difficulté pour une partie des publics de pénétrer dans un bâtiment dont ils ne connaissent pas les codes, d'autres relatifs au modèle proposé qui ne répond pas aux différentes attentes des publics.

1.1.4 Des moyens

Différents moyens permettent à la bibliothèque d'exister, de fonctionner : les collections, les espaces, les programmes, les services.

- La bibliothèque met en scène une collection. Protéiforme, cette collection ne se cantonne pas au support physique traditionnel du livre, elle peut être composée de DVD, CD, mais aussi de ressources numériques mises à disposition des usagers. Le rôle de la collection est de répondre à un besoin¹⁷, exprimé ou non, par le public mais aussi le non-public. Elle est organisée, réfléchie, n'est pas simplement une accumulation de documents. Elle est surtout pensée dans la durée, une collection n'a de sens que si elle est constituée sur le long terme, augmentée, améliorée en tenant compte de l'existant¹⁸.
- La bibliothèque a un programme : il ne suffit pas de mettre à disposition les ressources, les lieux ; encore faut-il penser la mise en scène de ces ressources, leur possibilité d'appropriation par les publics. Depuis les années 80 et l'essor des médiathèques publiques l'action et la valorisation culturelle sont devenues des indispensables de la bibliothèque dans la mesure où c'est ce qui permet le lien entre l'utilisateur et les ressources de la bibliothèque.
- La bibliothèque propose des services : immatériels, ce sont les différentes actions mises en place pour provoquer, faciliter, encourager la rencontre entre la bibliothèque et l'utilisateur. Un service n'existe que s'il a un usage, s'il est utilisé par ceux pour lesquels il a été conçu. La particularité du service en bibliothèque est qu'il est (dans une large mesure) gratuit ; contrairement

¹⁶INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*, Paris, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 2013, [en ligne] <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid71309/quels-emplois-dans-les-bibliotheques-etat-des-lieux-et-perspectives.html>> Consulté le 9 décembre 2013

¹⁷BERTRAND, Anne-Marie, *Collections et publics en bibliothèque*, [en ligne] <<http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513>> Consulté le 9 décembre 2013

¹⁸ROCHE, Florence, SABY, Thierry (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013, (collection Papiers) p. 61

à ce que l'on peut observer dans la sphère commerciale où un service sera rendu contre paiement.

- La bibliothèque a des espaces : ces espaces peuvent être physiques ou non. Circonscrite plus ou moins physiquement, la bibliothèque occupe un espace, que celui soit ou non matériellement incarné. Ce qui importe est qu'elle soit présente dans la sphère publique pour donner à voir ce qui la constitue (collection, programmes, services).

1.2 DÉFINIR L'ACCUEIL

1.2.1 Quand on parle d'accueil en bibliothèque

Selon la définition donnée par le Petit Robert, l'accueil est la « manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive »

Ou, comme le disait la Direction générale de l'administration et de la fonction publique en 1994, « 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 »

Deux définitions vastes qui permettent une interprétation large, variée. 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. Selon le métier, la position occupée dans une organisation de travail, ce mot aura des significations différentes. L'accueil ce n'est pas seulement le lieu, la matérialité, c'est aussi la posture. L'accueil a ceci de particulier qu'il renvoie profondément à qui l'on est, ce que l'on fait puisque dans cette dimension d'accueil il y a le rapport à l'autre. L'accueil n'est en réalité jamais neutre, il est non seulement l'expression dont un service perçoit le public mais aussi l'idée même que les professionnels se font de leur métier. En bibliothèque encore plus qu'ailleurs, tant il est vrai qu'il y a convergence entre l'accueil et la mission de la bibliothèque puisque celle-ci, par nature, brasse, trie, indexe et surtout met à disposition de l'information. Le bibliothécaire utilise le mot accueil pour des tâches diverses, variées, multiples ; parfois même à l'opposé les unes des autres.

L'accueil en bibliothèque, bien qu'il soit effectué par tous est la tâche la moins pensée, la moins définie dans le métier. Alors même que l'accueil est la première rencontre entre le public et l'institution, il est ce qui est le moins questionné, le moins précisé par les professionnels eux-mêmes. Cette absence de questionnement rend difficile la description de ce que regroupe l'accueil, de ce qu'est l'accueil pour le bibliothécaire.

Ainsi à la question « Qu'est-ce que l'accueil ? », il est souvent fait mention aux cinq points abordés par Bertrand Calenge¹⁹ :

- écouter l'utilisateur et répondre au mieux à ses demandes, lui apporter dans tous les cas une réponse ;
- séduire les publics, leur signifier que la bibliothèque est là pour eux que ce soit dans ou hors ses murs ;
- sécuriser les lieux pour que chacun s'y sente serein ;

¹⁹CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2^e éd., Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1999 (collection Bibliothèques)

- assurer le bien-être des usagers en leur offrant tout le confort nécessaire tant au niveau des équipements proposés que de l'offre de service ;
- gérer les flux de personnes pour que chacun puisse circuler dans l'établissement.

Mais en insistant un peu plus, en demandant « oui, mais pour vous, c'est quoi l'accueil ? », les réponses sont alors plus nuancées, plus diverses. La majorité des personnes interrogées ne voit pas de situation d'accueil de prime abord. Ce qui ressort en tout premier lieu ce sont des tâches précises. Le mot accueil en bibliothèque est paradoxalement très utilisé et non standardisé. Certes, il faut bien accueillir à la bibliothèque, mais lorsque l'on demande quelles sont les situations d'accueil, la réponse est sur un autre champ : selon les agents ils ne font pas d'accueil, ils évoqueront tout à la fois « le service public », « le SP », « le prêt/retour », « le renseignement »... A la question de la place de l'accueil dans leur quotidien, les agents de la bibliothèque de Dunkerque m'ont intégralement tous répondu sur un autre champ :

Je fais 14h de SP par semaine

Moi, je suis agent, donc en fait quand je suis en service public, c'est pour le prêt/retour. Les renseignements c'est pour les assistants.

Bin je vois pas trop, nous c'est la bibliothèque ; ce n'est pas comme à l'hôtel de ville ou au musée. Eux, ils ont un poste d'accueil. C'est normal, on ne fait pas la même chose. Nous on a un poste d'inscription, un de prêt, un de retour.

Autant de mots, de situations, qui désignent pourtant des circonstances où le bibliothécaire est en position d'accueil. Cette liste de termes différents est symptomatique de la manière dont est pensé l'accueil : ce n'est pas une tâche clairement définie au contraire de l'équipement, du catalogage, des acquisitions... L'utilisation d'un vocabulaire flou, ambigu montre bien la difficulté qu'il y a pour les bibliothécaires à définir ce que représente pour eux cette situation à la fois particulière et courante. C'est essentiellement un terme défini en creux, un terme défini en négatif, pour ce qu'il n'est pas à la bibliothèque par rapport à d'autres services de la collectivité, ou même, à d'autres situations d'accueil que l'on rencontre :

- ce n'est pas un poste d'orientation,
- ce n'est pas un poste dédié,
- physiquement, la plupart du temps il n'existe pas,
- il n'y a pas de personnel dédié.

Rares sont les bibliothèques qui disposent d'un poste d'accueil uniquement dédié à cette tâche de première orientation ou même de « service après-vente », « après-visite ». Généralement, le premier poste que le visiteur voit est un poste d'inscription, de prêt, de renseignement sous-entendant que le visiteur sait déjà ce qu'est la bibliothèque, ce à quoi elle sert, ce qu'elle offre. L'accueil n'a pas été défini explicitement, il est adossé à d'autres tâches, n'est pas singularisé. Dans la grande majorité des cas c'est à l'accueil physique que l'on pense, la notion d'accueil téléphonique, à distance, est très rarement évoquée et considérée comme de moindre importance.

Quasi-systématiquement lorsque la question de l'accueil a été abordée dans les entretiens, la comparaison a été faite avec la sphère commerciale. L'accueil n'est pas pensé dans le service public comme un élément constitutif essentiel de l'institution. Il est un « plus », contrairement à ce que l'on observe dans le commerce, l'hôtellerie... Un bon accueil est encore rattaché à une idée d'échange commercial, ce que ne font pas les bibliothèques ; cela renvoie dans l'imaginaire professionnel à un service payant comme si le fait qu'il y ait transaction financière obligeait à un accueil, nécessitait une qualité d'accueil. Cette idée que les pratiques d'accueil sont issues du commerce est souvent dite comme une évidence, par exemple à Strasbourg :

Oui, enfin bon on n'est pas à Carrefour-Market, non plus ! Nous on a rien à vendre. Eux c'est logique, ils en ont besoin pour vivre.

Une divergence de perception se fait également jour entre les personnels : selon leur place dans l'organisation de travail, selon qu'ils sont en position d'encadrement ou non, l'accueil n'aura ni la même importance, ni la même finalité. Ainsi pour un cadre ou un agent, l'accueil ne renverra pas aux mêmes tâches. Les membres de l'équipe de direction ont une vision beaucoup plus large que celle des agents plus centrés sur « leur » section, « leur » collection. Un lien très fort avec « sa » collection, « son » public se tisse, avec parfois, une perte de vue d'ensemble ce qui se transmettra au niveau de l'accueil. Certains agents développent des stratégies d'accueil différentes selon leur public habituel et un autre public alors même que ce n'est pas demandé ; cet accueil personnalisé est fortement mis en avant dans les bibliothèques de quartier :

On a nos habitués, par exemple Monsieur X, il vient tous les mardis soirs et le samedi après son marché. Très poli, très gentil. Au moment de Noël, de Pâques il nous ramène toujours un gâteau qu'il a fait. C'est évident que pour lui ça m'arrive de forcer le prêt.

Madame Z, je la connais depuis des années, je connais ses goûts à force, alors certaines nouveautés, quand elles arrivent, je lui réserve de suite, histoire qu'elle n'attende pas.

Exemples de petites attentions inscrites dans une relation particulière entre un usager et le bibliothécaire, attentions qui répondent à un besoin précis, particulier mais celles-ci ne pourraient-elles pas être formalisées, standardisées pour être proposées à tous ? En effet offrir un accueil différent selon les publics quand ceci n'a pas été pensé, réfléchi, formalisé peut être source d'incompréhension et renvoyer une image de non-accueil.

1.2.2 Confusion entre accueil et services

Lorsque les questions de service public, de service, d'accueil sont abordées, une grande confusion se fait jour, il y a un embarras manifeste dans l'énonciation de ces différentes notions. La plupart du temps les trois sont assimilées et considérées comme allant de soi en bibliothèque. Ainsi sera désigné comme de l'accueil un service et présenté comme du service un des aspects du service public. La bibliothèque présentée comme un service public est souvent assimilée à des fonctions d'accueil ; or c'est méconnaître les trois règles fondamentales qui constituent la notion de service public²⁰ :

²⁰Direction de l'information légale et administrative, *La notion de service public*, [en ligne] <<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/approfondissements/notion-service-public.html>> Consulté le 9 décembre 2013

- la continuité : le service rendu à l'utilisateur doit être continu, régulier sans qu'il n'y ait de gêne pour l'utilisateur.
- La mutabilité : un service public doit s'adapter aux besoins collectifs et aux nécessités de l'intérêt général. A ce titre il est en constante évolution.
- L'égalité : aucune discrimination entre les usagers ne peut se faire notamment au niveau des prestations. Des situations identiques doivent être traitées de la même manière. Mais inversement, des traitements différents peuvent être réservés à des situations différentes.

Tous les services publics n'ont pas vocation à accueillir du public mais tous ont vocation à rendre un service au public. La bibliothèque, par nature, est un service public qui accueille du public mais cela ne suffit pas à ce qu'il y ait une offre de services et une politique d'accueil.

Bien souvent il y a encore une confusion entre accueil et service. Tout est mis sur le même plan. Il apparaît utile de préciser que l'accueil et le service, bien qu'ils soient tous deux nécessaires à une bonne appropriation par les usagers de la bibliothèque, présentent des différences. Une offre de services n'est pas une démarche d'accueil. Une bibliothèque peut avoir une offre de services abondante, de qualité mais un accueil qui l'est moins entraînant des usages différents : certains usagers choisiront leur bibliothèque par rapport à l'accueil qui leur est fait et non à l'offre que ce soit au niveau de la collection ou des services.

Comme nous l'avons précisé un service n'a de sens, d'existence que s'il rencontre un usage. Un service est par essence immatériel, il sera réalisé à partir du moment où il y aura relation entre la bibliothèque (prestataire de service) et l'utilisateur. Trop souvent encore c'est l'offre de service qui est mise en avant alors que l'accueil (un des services proposés) est tout aussi essentiel. Lorsque les chiffres de fréquentation, d'inscription, d'emprunt sont communiqués et qu'ils ne sont pas bons, un certain ressentiment peut naître : quand un service perçu comme innovant par les équipes est proposé et non utilisé, il y a incompréhension comme si le fait que les usagers n'utilisent pas un service mettait en cause leur travail, notamment au niveau de l'accueil. Ainsi quand à la médiathèque Malraux de Strasbourg, très attentive en matière d'accueil, la question de ce qui pourrait être amélioré dans l'accueil pour les publics est posée, la réponse nous est faite sur le service :

On a réfléchi à ce qu'ils [les usagers] voulaient et on a fait en sorte de leur proposer. Par exemple les lecteurs ont la possibilité de donner leur avis sur un titre directement sur le portail. Comme ce qu'on peut voir ailleurs et bin c'est décevant, ils ne sont pas nombreux à le faire.

Ou encore à Dunkerque où le personnel cherche au maximum à contenter les publics :

On se décourage, on essaie de proposer des bonnes animations, d'acheter des bons livres et ils ne viennent pas. C'est parfois démoralisant. On se demande même si ça vaut le coup de continuer.

Ces deux exemples illustrent la difficulté pour les personnels de différencier l'accueil, qui est un service, d'une offre de services. Ces deux notions sont certes intimement liées, ont des proximités fortes, il n'en demeure pas moins qu'elles ne répondent pas aux mêmes objectifs, ne sont pas structurées de la même façon.

L'offre de services est l'ensemble des prestations proposées aux usagers tandis que l'accueil, même s'il peut être perçu comme une prestation de service, est

surtout le cœur de la relation entre l'utilisateur et la bibliothèque, le point de départ du lien qui se tissera entre l'utilisateur et la bibliothèque. Il est le préalable nécessaire à la rencontre entre l'utilisateur et l'institution. Qu'il soit à distance (numérique, téléphonique), ou physique (interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur, aménagement, organisation....) ; sans ce premier accueil, cette première rencontre, nombre de services proposés par la bibliothèque ne seront pas utilisés même s'ils sont de grande qualité.

Cette confusion entre l'accueil, le service public, le service, est l'un des obstacles à l'évaluation de ce qui est proposé aux usagers. Comment entamer une démarche d'évaluation quand ce qui doit être évalué n'est pas clairement défini ? Ceci explique certainement le fait que la démarche qualité soit encore peu utilisée en bibliothèque de manière formelle.

1.2.3 La démarche qualité en bibliothèque municipale

La modernisation de l'État, l'autonomisation des individus (entamées dès l'après seconde guerre mondiale) se sont considérablement développées au début des années 1970 avec des aspirations nouvelles des administrés qui souhaitaient plus de liberté et de considération. Cette demande a été entendue par l'État qui a enclenché un processus d'amélioration des relations entre usagers et administrations dès 1973 et la loi instaurant un médiateur. S'en est suivi un cheminement qui a conduit à la prise en compte de l'évaluation de la qualité des relations entre les citoyens et les diverses administrations.

Le concept de qualité, apparu dans les années 1960, s'est accru au début des années 1980 dans le secteur industriel puis dans les services marchands pour évaluer et contrôler *a priori* et non plus *a posteriori* la qualité d'un bien, ce, sur la base de données objectives. La qualité est selon la norme ISO 8042-2.1 « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites ». Dans cette définition le terme besoins est important car il insiste sur le fait que la qualité est déterminée non pour soi ou en soi mais pour un autre et, dans la mesure du possible, avec lui. L'autre (client ou usager) étant la partie centrale de cette notion, les besoins peuvent évoluer, la qualité est donc évolutive. Ce qui importe est de s'attacher à améliorer la qualité d'un service rendu, d'un bien, selon les besoins évolutifs exprimés par le client ou l'utilisateur²¹. Au niveau des services publics, les objectifs à atteindre en terme de qualité sont : la satisfaction des usagers, la satisfaction de l'organisation, le respect de l'intérêt général.

Pour répondre au mieux à ces objectifs, les services publics se sont engagés dans la démarche qualité car celle-ci s'appuie sur plusieurs critères :

- le service prend en compte les attentes et besoins des usagers,
- l'encadrement s'implique et associe l'ensemble des équipes,
- le personnel est partie prenante de la mise en œuvre des améliorations notamment par le biais d'un management collaboratif et participatif,
- enfin des indicateurs précis et objectifs, déterminés selon le type de service, sont mis en place pour mesurer efficacement la qualité.

Cet engagement dans une démarche qualité est désormais bien intégré dans de nombreux services et se traduit par la mise en place de référentiels tels que

²¹Commissariat à la Réforme de l'État, *Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics*, Paris, La Documentation française, 1997

Marianne²², Qualiville et, plus spécifiquement pour les bibliothèques, le référentiel Qualibib²³. La mise en place d'un référentiel de qualité propre aux bibliothèques est un signe fort car il marque là la volonté de proposer un meilleur service aux usagers, de signifier que l'accueil est bien une priorité dans notre profession. Cependant il est encore difficile d'avoir une cartographie précise des bibliothèques engagées dans une démarche de ce type. Une étude a été menée au niveau des SCD²⁴ mais rien de tel n'a encore été fait au niveau des bibliothèques municipales. La particularité des BM est qu'elles sont un des services de la collectivité, elles sont le plus souvent intégrées à la démarche mise en œuvre dans la collectivité ce qui n'est pas toujours bien vécu par les personnels qui ont le sentiment de « bien faire leur travail ». Par exemple le directeur de la BM de Besançon soulignait le fait que les agents de la bibliothèque avaient mal vécu la mise en place du référentiel Marianne et les implications induites notamment au niveau des procédures d'accueil à la bibliothèque :

Les agents ont le sentiment d'exécuter correctement leur travail, aussi, l'engagement de la ville dans la démarche Marianne n'a pas été bien perçu. Le fait par exemple de formaliser l'accueil, qui est un des critères du référentiel, est totalement incompris. Cela a véritablement été vécu comme une remise en cause de leur travail.

L'évaluation de l'accueil est encore mal acceptée car, en l'absence d'indicateurs objectifs, de procédures, de formalisation précise, elle touche à de l'intangible : un livre mal couvert, des notices de catalogage avec des erreurs, des rayons mal rangés... sont des éléments palpables, prouvables. Il est possible de signaler physiquement où est l'erreur, d'apprendre et de corriger, ce qui n'est pas perçu comme tel pour les dispositifs d'accueil. Il est pourtant possible de définir des indicateurs objectifs d'évaluations de l'accueil, de satisfaction des publics. Ce frein a pour origine le sentiment que l'évaluation vient du secteur marchand, donc éloignée des problématiques du secteur public ; que les indicateurs, les tableaux de bords ne sont pas adaptés, et même plus, non transposables. Ces processus d'évaluation interrogent de plus les organisations de travail qui peuvent être remises en cause. Il y a alors un sentiment de perte d'identité, plus encore de changement de valeurs ce qu'expriment nombre d'agents comme à Dunkerque par exemple où une jeune bibliothécaire l'exprime ainsi :

C'est quand même particulier notre travail. On peut pas dire. Oui dans le commerce, ils regardent comment ça se passe mais c'est normal aussi, ils en ont besoin pour vivre. Évaluer l'accueil en bibliothèque je ne vois pas ce que ça apporterait, on n'a rien à vendre.

Et lorsque la question est élargie aux autres services de la collectivité également en situation d'accueil (hôtel de ville, centre de loisirs, musée...) la réponse porte sur l'aspect non obligatoire des bibliothèques qui induit véritablement un comportement différent. L'idée est que lorsque qu'un usager est « obligé » de se rendre à l'état-civil pour faire établir des papiers d'identité, il s'attend à un accueil de qualité pour « faire passer la pilule ». A cet accueil de qualité pour adoucir les démarches, s'ajoute le sentiment que, dans un service administratif, les réponses sont plus cadrées, plus formelles, qu'il y a donc moins d'interactions avec l'utilisateur.

²²<<http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliorer/en-fixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>> Consulté le 9 décembre 2013

²³<<http://www.bnf.fr/documents/qualibib.pdf>> Consulté le 9 décembre 2013

²⁴<<http://adbu.fr/toulouse2012/files/2012/10/R%3C%3A9sultats-partiels-enqu%3C%3AAte-ADBU-6-septembre-2012.pdf>> Consulté le 9 décembre 2013

Quant aux musées, aux centres de loisirs... ce qui est mis en avant est la non gratuité, comme si le fait qu'un service soit payant rende légitime son évaluation. Il y a là une réelle difficulté pour les équipes à appréhender les enjeux d'une telle démarche qui les bouscule dans la représentation qu'elles se font de leur métier. Cette incompréhension freine en effet les actions entamées en ce sens ; actions qui doivent recueillir l'adhésion et la participation pleine et entière des équipes pour être efficaces. Sans cela, toute démarche est vouée à l'échec et peut même entraîner des résistances plus fortes que prévues²⁵. La principale crainte réside dans la non prise en compte des savoir-faire de la bibliothèque et, par ricochet, de la bibliothèque. De ce fait, même si une évolution notable se fait jour dans la prise en compte de l'évaluation de l'accueil, la démarche qualité n'a pas atteint un seuil optimal en bibliothèque. L'une des raisons est le caractère non obligatoire de ce type d'analyse en bibliothèque, contrairement aux hôpitaux où cela est imposé depuis 1996.

1.3 DE L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL À L'HEURE DES ÉVOLUTIONS

1.3.1 Évolution des pratiques des usagers

L'impact des nouvelles technologies

Depuis le début des années 2000 une des principales évolutions de la bibliothèque est une utilisation différente de ce qui était connu: comme le montrent les enquêtes du Credoc²⁶ en 2005, celle d'Olivier Donnat²⁷ en 2009 et la synthèse de l'observatoire de la lecture publique²⁸ en 2011, la bibliothèque est aujourd'hui un lieu avant d'être une ressource. Les usages non documentaires sont de plus en plus courants qu'il s'agisse des BU ou des BM. Il n'est plus rare désormais qu'un usager n'utilise aucune des collections mises à sa disposition²⁹ mais reste de longues heures dans l'établissement. Ces nouveaux usages sont liés à diverses évolutions sociétales : les rythmes de travail de nos concitoyens se sont profondément modifiés depuis la mise en œuvre des 35h qui a provoqué non seulement une réduction de l'activité professionnelle, mais aussi une fragmentation. Ces deux facteurs ont transformé véritablement le rythme de vie des populations qui ont des temps de repos différents et par ricochet des activités de loisirs modifiées. Cette évolution des pratiques a été renforcée par le développement rapide de l'utilisation d'internet, véritable concurrence des bibliothèques : en un ou deux clics le citoyen a accès à de l'information que ce soit pour un usage professionnel ou de loisirs. Nul besoin de passer par une institution publique, par un médiateur puisque l'information est disponible en temps réel où que l'on soit (transports en commun, domicile, travail...). Cette accessibilité permanente à l'information a bouleversé les relations entre les bibliothécaires et les

²⁵MAYÈRE, Anne, MUET, Florence « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information », *BBF*, t.43 , n°1, 1998. [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-001-001>> Consulté le 9 décembre 2013

²⁶MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, BPI, 2007

²⁷DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique*, [en ligne] <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>> Consulté le 9 décembre 2013

²⁸http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/FR/syntheses_annuelles.a wp

²⁹BOURGEAUX, Laure, CAMUS-Vigué, Agnès, EVANS, Christophe, « Dedans/dehors », *BBF*, 2010, n° 5, p. 25-31 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004>> Consulté le 09 décembre 2013

usagers comme cela nous a été confirmé par une bibliothécaire de Dunkerque ayant débuté sa carrière aux débuts des années 1980:

Ce qui est frappant aujourd'hui c'est la certitude qu'ont les usagers de savoir trouver l'information. Je ne compte plus le nombre de fois où l'on m'a dit : mais moi je trouve tout sur Internet ! Ça se ressent d'ailleurs dans les demandes de renseignements. Ce n'est plus comme aux débuts de ma carrière où l'on venait me demander où trouver des informations précises. Par exemple une carte, des données statistiques sur la production de blé en U.R.S.S. Dans la mesure où ils [les usagers] pensent savoir, on fait plus de l'orientation en fait.

L'essor du e-commerce a lui aussi eu un impact fort sur la fréquentation des bibliothèques puisqu'il est désormais possible d'acheter, de vendre, de revendre en ligne des objets de différentes natures, dont les livres, avec l'avantage d'être livré à domicile. La bibliothèque n'est plus alors l'unique centre de ressources. A cela s'additionne le fait que sur des sites de vente comme Amazon, la FNAC, le consommateur bénéficie d'une recommandation automatique, rapide ? qui ne demande pas d'effort. Cependant la fréquentation de la bibliothèque persiste, et même, augmente³⁰ ce qui dénote des attentes fortes des usagers qui usent alors de la bibliothèque comme d'un lieu de sociabilité ou de travail, comme c'est le cas des étudiants de plus en plus présents dans les BM : une enquête commanditée par la bibliothèque municipale de Lille³¹ a mis en évidence une assiduité conséquente des étudiants. Ces étudiants de plus en plus massivement présents ont été classés en trois catégories : les séjourneurs, les consultants et les plurivalents. 41% des séjourneurs ne sont pas inscrits à la bibliothèque, n'utilisent pas les ressources documentaires : ils usent de la bibliothèque comme d'un espace de travail. Les consultants représentent 42% : ils consultent internet sur les postes mis à disposition par la bibliothèque et consultent des ouvrages en accès libre. Enfin les plurivalents, 17%, ont un usage plus varié : ils sont inscrits à la bibliothèque, travaillent sur leurs propres documents, consultent internet et les collections présentées. Ces étudiants nombreux n'ont pas les mêmes besoins et ont donc d'autres exigences que le public traditionnel des bibliothèques, ce que nous rapporte un bibliothécaire de la médiathèque Malraux de Strasbourg dont la particularité est d'offrir un grand nombre de places de travail :

Le samedi, au moment des partiels, du bac, toutes les tables de travail sont prises d'assaut, c'est notable. S'ils viennent chez nous, indéniablement, c'est que nous leur apportons quelque chose. Avant tout un lieu où se poser et travailler, et ne nous leurrons pas : ils n'utilisent pas nos collections ! Ils viennent avec leurs propres documents et comme désormais il y a le wi-fi, ils n'auront même plus besoin d'utiliser nos postes !

Dedans/dehors : une frontière poreuse

Indéniablement, les fractures de la société sont entrées de plein pied dans la bibliothèque de lecture publique. Celle-ci est en effet le principal établissement public de proximité ouvert à tous, gratuitement et dans une amplitude horaire

³⁰Une évolution importante est que dans le même temps on enregistre une baisse conséquente des inscrits en bibliothèque tandis que la fréquentation du lieu est en hausse constante dans la synthèse annuelle de l'observatoire de la lecture publique [en ligne] <http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/FR/syntheses_annuelles.awp> p. 91 Consulté le 9 décembre 2013

³¹Les étudiants sont des habitués des BM avec la particularité de les utiliser principalement comme lieu de travail <<http://abfblog.wordpress.com/2008/06/13/entre-bm-et-bu-les-usages-des-etudiants/>> Consulté le 9 décembre 2013

relativement large, en laissant la possibilité à ceux qui le souhaitent d'un anonymat total. Les sans-abris sont de plus en plus présents à la bibliothèque³². Peu de statistiques, peu de littérature existent sur le sujet³³ mais lors de mes entretiens la question a systématiquement été évoquée, notamment à Strasbourg où un vestiaire spécifique, géré en autonomie, a été mis à disposition de ces publics particuliers pour des questions d'hygiène. En plus de ces publics, connus de longue date en bibliothèque, s'est ajouté un public assez nombreux de migrants qui viennent utiliser les accès internet, les possibilités d'auto-formation. Ces publics utilisent l'ensemble des usages sur place car, la plupart du temps en situation irrégulière, ils ne peuvent s'inscrire et donc emprunter. De la même manière que pour les sans-abris il y a encore peu de littérature sur le sujet mais force est de constater qu'ils sont dans une large mesure présents assidûment. La bibliothèque est alors utilisée comme un refuge, un asile qui a l'avantage de permettre d'évoluer « normalement » au milieu de gens « normaux ». Ces publics spécifiques, particuliers ont sur certains points des pratiques identiques à celles des usagers traditionnels, puisque ce qui les intéresse au premier chef est le lieu. Ce public particulier ne connaît pas nécessairement les codes sociaux en usage dans la bibliothèque, ne parle parfois pas la même langue ce qui peut être source de conflits. Une bibliothécaire du département Musique et cinéma de la médiathèque Malraux de Strasbourg m'expliquait que la présence nombreuse de personnes étrangères l'a conduite à s'intéresser un minimum aux langues :

Il y a beaucoup de postes en libre-accès, nous recevons beaucoup de personnes étrangères car via le net elles restent en contact avec leur famille. Certaines ne parlent pas français, un peu anglais, un peu allemand. Ce n'est pas toujours facile de se comprendre mais on y arrive. J'ai remarqué que si on sait dire ne serait-ce que « bonjour », « au revoir », « s'il vous plaît », « merci » dans la langue de la personne que l'on a face à nous, ça se passe beaucoup mieux. Ça ne demande pas un gros effort mais ça fonctionne bien.

Co-habitent donc aujourd'hui des publics variés, multiformes qui ont des attentes différentes. La bibliothèque l'a bien compris et, face à la concurrence d'autres lieux culturels, ces nouveaux usages de la bibliothèque par les visiteurs ont été pris en compte par les établissements qui présentent désormais un éventail large de proposition.

1.3.2 Variété d'offres

Les usagers des bibliothèques aujourd'hui ne sont plus aussi homogènes qu'auparavant ; il n'existe pas un public mais des publics aux habitudes multiples, parfois même à l'opposé les uns des autres. La bibliothèque n'est plus de nos jours un lieu uniquement dédié à la lecture, au silence ; il est désormais possible de s'y restaurer³⁴, de regarder la télévision, de jouer de la musique, voire d'y dormir ! On peut aussi y lire, y emprunter, s'y former. L'arrivée des nouveaux supports (CD, DVD...) avait déjà transformé les offres ; l'amplification de la dématérialisation de nombreuses démarches (inscription à pôle emploi, déclaration en ligne des impôts...) et de la nécessité absolue dans certaines situations d'avoir un accès

³²C'est aussi le cas de certaines BU suivant leur localisation. A Dunkerque par exemple un centre d'hébergement (ouvert de 20h à 8h) est situé tout à côté de la BU qui accueille donc dès 8h01 des populations SDF.

³³CHEVALLIER, Vincent, *Les publics sans-abri en bibliothèque municipale*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2010, p.13

³⁴De plus en plus de bibliothèques mettent aujourd'hui à disposition de leurs visiteurs des espaces de restauration simples (machine à café, distributeurs d'en-cas) ou plus évolués (cafétéria). La Médiathèque Malraux a ainsi un espace de restauration à l'intérieur même des collections (entre les périodiques et les espaces de visionnage de télévision), la médiathèque de Lomme quant à elle permet aux visiteurs de boire et manger dans les espaces.

internet ont convaincu de nombreuses bibliothèques de proposer des postes avec accès internet pour réduire la fracture numérique. Par exemple le réseau des médiathèques de la ville et de la communauté urbaine de Strasbourg propose près de 200 ordinateurs en libre accès dont 96 à la médiathèque Malraux, tous ces postes donnant la possibilité d'y brancher une clef USB. La BmL quant à elle a généralisé l'offre wi-fi dans tous les équipements. Cette offre est donc désormais une évidence, tout comme la nécessité d'espaces de formations et d'auto-formation eux aussi présents dans la grande majorité des bibliothèques³⁵ qu'il s'agisse d'apprentissages scolaires (langues vivantes, bureautique...) ou non (code de la route). Bien que les ménages soient de mieux en mieux équipés en terme d'outils informatiques, la demande de formation en bureautique, en utilisation à l'outil internet est toujours présente, principalement car il s'agit de compétences aujourd'hui nécessaires dans le cadre professionnel et importantes au niveau du lien social³⁶.

La bibliothèque a connu des évolutions importantes depuis ces vingt dernières années, tout particulièrement au niveau de l'offre proposée : en sus des services traditionnels propres au monde des bibliothèques (mise à disposition de collections, prêt de documents, espace de travail...) un éventail d'offres a été construit qui dépasse le cadre initial de mise à disposition des documents (formations, loisirs...).

L'appropriation du concept de « tiers lieu » par les bibliothèques³⁷ a accéléré les propositions d'offres innovantes en bibliothèque. Il est à noter que cette évolution des bibliothèques est liée au fait qu'elles doivent non seulement conquérir de nouveaux publics mais aussi et surtout les fidéliser, eux qui font preuve dorénavant de revendications plus affirmées et plus vastes.

1.3.3 Une exigence de plus en plus grande

Aujourd'hui chacun est tout à la fois usager, citoyen, consommateur, client, contribuable avec une donnée essentielle à prendre en compte : l'accès à l'information. Que ce soit par le biais de la télévision, d'internet, des journaux il y a une connaissance de ce qui se fait ailleurs de plus en plus fine et, par corrélation, une exigence de plus en plus élevée.

Les évolutions de la société ont influé profondément sur les individus. Aujourd'hui ce qui prime n'est plus le collectif mais l'individu. On est passé du « pour tous » au « pour chacun »³⁸. Cette modification de perception, appuyée par la volonté des sociétés commerciales de proposer ce que chacun souhaite, a un impact non seulement sur les attentes vis-à-vis d'un service privé mais aussi d'un service public. Entre les offres commerciales « illimitées », l'impression du « tout gratuit », l'attente est d'autant plus grande envers les services publics. Les citoyens expriment le droit à un service, exigent un service d'aussi bonne qualité que ce

³⁵ Citons comme exemple l'Astrolabe de Melun, la bibliothèque Mériadeck de Bordeaux, José Cabanis de Toulouse. Une recherche simple sur Google renvoie de nombreuses réponses.

³⁶ Selon l'étude de Vincent Grimbault, 79,7% des personnes interrogées ont utilisé internet tous les jours au cours des 3 derniers mois, <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=ip1452#inter4>, BOURGEAUD, Laure, CAMUS-VIGUE, Agnès, EVANS, Christophe, « Dedans/dehors », *BBF*, 2010, n° 5, p. 25-31 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004>> Consulté le 20 décembre 2013

³⁷ Recontextualisé et réexplicité par Marie Martel sur son blog <<http://bibliomancienne.wordpress.com/2012/04/14/le-concept-de-tiers-lieu-retour-aux-sources/>> Consulté le 9 décembre 2013

SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude DCB d'étude, Villeurbanne, enssib, 2009, [en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>> Consulté le 9 décembre 2013

³⁸ Se rapporter au discours de Frédéric Mitterand, Ministre de la Culture et de la Communication sur le site du Ministère : <<http://www.culturecommunication.gouv.fr/>> Consulté le 9 décembre 2013

qu'ils peuvent trouver par ailleurs tant en terme de rapidité que d'efficacité ; les publics font preuve aujourd'hui d'une plus grande impatience, d'une plus grande exigence sur des services qui leur semblent basiques. C'est le cas plus particulièrement de l'accès internet³⁹, du wi-fi proposé aujourd'hui dans la majorité des lieux publics tels que centres commerciaux, gares, cafés... ce qui se ressent dans les demandes des visiteurs. Ainsi la médiathèque Olympe de Gouge de Strasbourg, ancienne tête de pont, a vu les demandes de ses publics évoluer :

Aujourd'hui il y a le wi-fi partout, alors ça coupe pas, ils s'attendent [les usagers] à ce que nous aussi on l'ait. Et ils ne comprennent pas que ce n'est pas aussi simple. Il y a même des personnes qui ne viennent que pour ça : internet gratuit. Parfois on a vraiment l'impression d'être un cyber-café !

Ce qui se fait jour dans le ressenti des usagers est une incompréhension devant le manque de souplesse, de services de base offerts par les services publics alors que par ailleurs des sociétés payantes le font et ce gratuitement. Une impression d'inefficacité émerge alors: si les autres peuvent le faire, pourquoi pas le service public? Dans le contexte actuel de crise, de sentiment de pression fiscale, les demandes de certains usagers sont de plus en plus pressantes et péremptoires, très loin des habitudes de travail des bibliothécaires comme le souligne une bibliothécaire de la médiathèque Olympe de Gouge :

C'est incroyable tout de même, il y en a certains qui pensent qu'on est la FNAC. Ils ne comprennent pas que nous quand on réserve un livre il n'est pas là, il est emprunté forcément. Alors après ils râlent et nous disent qu'on est pas bon.

Les mutations des centres commerciaux ne sont pas étrangères non plus à ces nouvelles exigences vis-à-vis des bibliothèques. En effet les centres commerciaux modernes se veulent plus conviviaux et offrent des espaces « libres », de « loisirs » : pendant que les enfants jouent, les adultes consultent leur mail via la connexion wi-fi gratuite, boivent un café, discutent... Certains de ces centres commerciaux sont devenus de véritables lieux de sociabilité⁴⁰ avec une composante essentielle : ce sont des espaces privés contrairement à la bibliothèque. La bibliothèque étant un lieu public, un service au public, les citoyens s'attendent à ce que l'offre qui leur est proposée soit au minimum égale à ce qu'ils peuvent trouver par ailleurs tant au niveau de l'accueil que du service. Ce qui est notable également est le nombre de questions relatives à des utilisations d'outils ; la bibliothèque, incarnée par le bibliothécaire, est vécue comme un lieu de ressources dans le sens le plus large y compris dans le dépannage. Les exemples sont nombreux, citons celui emblématique de cette jeune assistante de la médiathèque Malraux :

Les lecteurs maintenant ils nous demandent plus de choses. Par exemple ce qui m'est arrivé, c'est qu'un lecteur vienne avec sa tablette : il n'arrivait pas à télécharger le livre numérique qu'il avait acheté et ça lui semblait évident que je saurai ! Tout ça parce que je suis bibliothécaire ! Bon je l'ai dépatouillé mais j'ai galéré quand même !

³⁹ À ce sujet l'étude menée par Hervé RENARD en 2010 montre la corrélation entre offre internet gratuite, libre et fidélisations des usagers de la bibliothèque. L'accès internet est considéré comme une ressource au même titre que les livres voire parfois plus essentielle que ceux-ci, « *Usages par le public des postes informatiques et des hot-spot wifi à la Bml* » [en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48467-usages-par-le-public-des-postes-informatiques-et-des-hot-spot-wifi-a-la-bml.pdf>> Consulté le 9 décembre 2013

⁴⁰POUPARD, Jean-Marc, *Les centres commerciaux : de nouveaux lieux de sociabilité dans le paysage urbain*, Paris, L'Harmattan, 2005, (collection Logiques sociales)

Ces exigences multiples, de plus en plus précises de la part des publics, la question de la baisse des inscrits, de la mise en concurrence des bibliothèques avec d'autres lieux culturels, d'autres sources de loisirs, d'information, de formations nécessite d'attirer les publics, de les fidéliser. Ces publics ont aujourd'hui la particularité d'avoir un cadre de références beaucoup plus large que dans les années 1980, un niveau d'éducation plus élevé et une connaissance de leurs droits, de ce qui est faisable ou non, plus aiguisée. L'accueil, bon ou mauvais, étant ce dont on se souvient toujours, il convient alors de s'interroger sur la place qu'il occupe véritablement en bibliothèque.

2. L'ACCUEIL, UNE COMPÉTENCE ?

2.1 UNE ÉVIDENCE IMPENSÉE

Le bibliothécaire dans l'imaginaire collectif est encore souvent un homme revêché, enfermé dans son monde quand on parle de bibliothèque académique, une femme acariâtre à chignon et à lunettes⁴¹ dans le cas d'une bibliothèque de lecture publique. Dans les deux cas la capacité de communication, d'accueil et d'hospitalité n'est pas la caractéristique première mise en avant, voire plus, elle est inexistante. La campagne de publicité d'insertion professionnelle de personnes autistes⁴² en 2011 est symptomatique de cette vision puisque le seul métier présenté était celui de bibliothécaire alors même que sur le site de l'association Vaincre l'autisme il est indiqué que « L'autisme se caractérise essentiellement par une interaction sociale déficiente »⁴³. Nous voyons bien là que l'accueil n'est pas considéré comme une composante essentielle du métier de bibliothécaire dans la perception d'une partie des publics.

Du côté des professionnels, s'interroger sur l'accueil provoque chez les bibliothécaires de la surprise, de l'étonnement, peut même être vécu comme une remise en cause professionnelle tant cette fonction semble évidente et naturelle dans l'exercice du métier : dans la mesure où la bibliothèque est un service public, le sens du service, l'accueil sont une réalité, sans qu'il soit besoin d'en dire plus. Quant à la question de compétence elle paraît incongrue : ce qui est mis en avant est la compétence bibliothéconomique (catalogage, classement, politique documentaire...).

2.1.1 Une question récurrente

Aborder la question de l'accueil en bibliothèque met au jour une ambivalence certaine: c'est à la fois un questionnement ancien et une interrogation encore dans la question de sa définition. Très tôt, dès lors que les bibliothèques ont ouvert leurs portes à tous, des interactions sociales se sont mises en place : il a fallu penser les espaces, les postures, la place de chacun (bibliothécaires et lecteurs) dans cet environnement. Pourtant, aujourd'hui encore, la place, la définition d'un bon accueil, d'un accueil de qualité ne sont toujours pas clairement définies. L'accueil en bibliothèque lui même n'est pas posé ; en tracer les contours est encore un exercice difficile tant il est subordonné aux évolutions constantes de la société et par là même de la bibliothèque. Nous pourrions penser que des fondamentaux sont écrits mais tel ne semble pas être le cas. Il n'est pas anodin que tous les ans depuis la création de l'enssib, des mémoires d'élèves conservateurs soient consacrés à cette question, des articles régulièrement publiés, mais qu'en terme d'ouvrages spécifiquement dédiés à l'accueil en bibliothèque, mis à part le livre de Bertrand Calenge⁴⁴, celui de Nic Diamant⁴⁵, et ceux de Marianne de Miribel⁴⁶ aucun autre ouvrage n'a été écrit sur le sujet. Pendant longtemps la fonction d'accueil n'a pas

⁴¹CHARENTREAU, Anne-Marie, LEMAITRE, Renée, *Drôles de bibliothèques : le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*, 2e éd. rev. et augm., Paris, Cercle de la librairie, 1993

⁴² Il ne s'agit pas ici de remettre en cause l'insertion professionnelle des personnes autistes mais le fait que le seul métier présenté soit celui de bibliothécaire montre que dans l'imaginaire collectif il s'agit encore d'un métier éloigné du public. La campagne est accessible en ligne <<http://www.vaincrel'autisme.org/leur-histoire>> Consulté le 9 décembre 2013

⁴³<<http://www.vaincrel'autisme.org/content/caracteristiques>> Consulté le 9 décembre 2013

⁴⁴*Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, op. Cit.

⁴⁵*Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit.

⁴⁶*Accueillir les publics : comprendre et agir*, op. cit.

fait l'objet d'études et, quand elle l'a été, c'est au niveau fonctionnel. Un trait particulièrement saillant est que la question n'est toujours pas tranchée, dessinée. Telle Pénélope, les bibliothécaires défont, refont ce travail interrogeant par là sur ce qu'est cette fonction. 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 requestionnement, toujours mouvant. Très régulièrement on tourne autour de cette notion, pour s'en éloigner, s'en rapprocher mais sans véritablement se l'approprier tant il touche à des questions sensibles. Il est encore majoritairement courant de s'intéresser à ce champ par le prisme des rapports aux publics spécifiques car il semble évident que pour les publics normaux, cela va de soi. Depuis l'essor des médiathèques publiques dans les années 1980, la quête de nouveaux publics, la fidélisation des publics acquis est au cœur des priorités des bibliothèques car c'est une évidence : une bibliothèque sans publics n'a aucune raison d'être.

Les développements de l'outil informatique, par les SIGB au départ, la RFID par la suite, ont été pour la plupart des établissements une opportunité de remise à plat des procédures d'accueil, voire de réorganisation des espaces. L'informatisation des bibliothèques au début des années 1980 était présentée comme un outil d'amélioration du fonctionnement interne : en automatisant les tâches de gestion, prêts, retours, réservations, relances, catalogage, inventaire, statistiques et éditions..., la conséquence logique était une plus grande disponibilité du personnel pour l'accueil du public, la valorisation et la médiation des collections. A chacune de ces évolutions la question de l'identité, de l'utilité du bibliothécaire s'est posée avec parfois des freins importants, une résistance au changement aiguë. Ainsi aux débuts de l'informatisation des bibliothèques et l'entrée des « douchettes », la crainte de se voir assimilés à des caissières a souvent été évoquée ; ce qu'une bibliothécaire du réseau dunkerquois soulignait :

L'accueil c'est pour moi très important dans le métier. C'est pour ça que je le fais. Je me souviens, à l'époque (je suis une vieille bibliothécaire, moi!), quand la bibliothèque a été informatisée, j'avais vraiment peur qu'on devienne des caissières comme à Auchan. Qu'on ne fasse plus tout ce qu'on faisait avant, le conseil, l'aide... C'est d'ailleurs ce que je dis à mes jeunes collègues, qu'il ne faut pas s'inquiéter avec la RFID. Au final on fait toujours notre métier de bibliothécaire et le public on continuera de le voir. C'est plutôt rassurant.

Cet exemple illustre en outre le fait que le travail d'accueil, le contact au public est considéré comme fondamental dans l'exercice du métier. En effet la rencontre avec le public est le moment où le travail en amont du bibliothécaire va trouver sa justification, sa légitimité puisque c'est à ce moment là qu'il sera possible d'évaluer si oui ou non le travail a été correctement fait. Ainsi un agent de la bibliothèque Malraux de Strasbourg :

Ce que j'aime dans mon travail c'est être en service public parce qu'à ce moment là, je peux vraiment faire de la médiation, faire se rencontrer les livres et les lecteurs. C'est à ce moment là que je peux véritablement parler des acquisitions que j'ai faites. Je m'imagine mal travailler uniquement en *back-office* comme c'est le cas dans certaines bibliothèques étrangères⁴⁷. Dans ce cas

⁴⁷ Citons pour exemple la bibliothèque de Rotterdam qui a divisé son personnel en deux groupes : un groupe « back office » chargée du développement de la bibliothèque et des innovations, et un groupe « front office » uniquement

là j'ai peur que les bibliothécaires soient déconnectés des usagers. Et puis pour renseigner correctement un lecteur il faut bien connaître le fonds, c'est tout de même mieux, non ?

Ce témoignage souligne combien collections et accueils sont intimement liés dans l'esprit des bibliothécaires. Ceux-ci ne peuvent se penser loin des collections ni loin du public. L'accueil est en réalité un support du cœur de métier de bibliothécaire encore souvent centré sur les collections, il est utile et nécessaire nul ne le nie mais il peut être vécu comme parasite à cause des tâches internes décrites comme prioritaires et chronophages. Ces tâches internes traditionnelles (acquisitions, catalogage, indexation...) sont présentées comme primordiales ; les différents bibliothécaires avec lesquels je me suis entretenue m'ont tous affirmé que l'essentiel dans une bibliothèque ce sont les collections. Il y a encore aujourd'hui un attachement particulier aux tâches bibliothéconomiques, par exemple le catalogage et l'indexation sont pour nombre de bibliothécaires des éléments incontournables de la bibliothèque et participent pleinement à l'accueil. Ainsi une assistante de bibliothèque du pôle actualités explique-t-elle l'importance de la qualité du catalogue dans la relation à l'utilisateur :

Le catalogage et l'indexation, quoiqu'on en pense, c'est très important pour le public car il va chercher sur le catalogue et si l'information n'est pas bonne il ne trouvera pas ce qu'il cherche. Pour moi c'est bien une question d'accueil. Il faut que le portail soit pratique et ergonomique pour que l'utilisateur trouve rapidement la réponse à sa question.

Le fait de légitimer les tâches bibliothéconomiques par l'intérêt pour l'utilisateur, pour l'accueil, indique que celui-ci est intégré au vocabulaire commun des bibliothécaires, qu'il est un des éléments de langage mais plus important qu'il est un axe de fonctionnement de la bibliothèque. Nous examinerons par la suite dans quelle mesure cet élément de langage est effectivement traduit sur le terrain.

D'autres occasions de contact avec le public sont l'action culturelle, les animations, temps vécus comme forts et très valorisants car ils sont considérés comme des opportunités d'échange avec le public mais aussi un espace où le bibliothécaire peut présenter le côté scientifique et intellectuel de la profession. Très étonnamment, ces moments d'interaction avec le public ne sont pas cités dans les situations d'accueil. La partie action culturelle est présentée comme un acte de « médiation » avec toute la noblesse que cela induit. Quand le bibliothécaire se pose en médiateur il est dans une transmission de la culture, dans un rôle de passeur .

Au niveau des personnels de bibliothèque ce qui est perçu comme une situation d'accueil est inégal selon les personnes. Bien plus que la génération, c'est le cadre d'emploi, la position occupée dans l'organigramme, qui a un impact sur la représentation de ce qu'est une situation d'accueil. Selon que l'on est agent, cadre intermédiaire ou cadre, la situation, et même, la posture d'accueil ne sera pas identique. A la question des possibles situations d'accueil, les agents répondent spontanément « accueil physique » (service public, prêt/retour) insistant sur le contact au public et évoquent rarement l'accueil téléphonique ou numérique tandis que les cadres ont un intérêt plus grand pour l'aspect renseignements documentaires, accueil à distance. Pour autant, tous sont convaincus que l'accueil nécessite des compétences, des savoirs-faire, des savoirs-être et que cela peut s'acquérir, même si, au départ, il est indéniable que des dispositions naturelles

seront un atout dans ces apprentissages, lesquels seront acquis de différentes manières.

2.1.2 Un savoir à plusieurs facettes

Un savoir transmis par compagnonnage

Un des traits remarquables du travail d'accueil en bibliothèque est que, selon les bibliothécaires, il s'acquiert par mimétisme, transmission, imprégnation. Nous étudierons par la suite comment ce savoir est appréhendé au niveau des formations initiales qui ont connu d'importants remaniements depuis la suppression du CAFB en 1994. Il nous semble intéressant de constater que cet apprentissage « sur le tas » est immanquablement d'actualité dans la formation des bibliothécaires. Déjà dans l'ouvrage d'Anne-Marie Bertrand⁴⁸ la notion de compagnonnage était fortement présente. Il est très étonnant de noter qu'en 2013 c'est toujours ainsi qu'il est présenté, qu'une continuité existe au delà des époques et des territoires. Deux bibliothécaires d'âge différent, travaillant dans des bibliothèques différentes racontent leurs commencements dans la profession de la même façon. A Dunkerque :

Je suis en contrat d'avenir. J'ai arrêté mes études donc j'apprends au fur et à mesure. Mes collègues me montrent comment faire et puis voilà.

Et en écho le discours d'une responsable de quartier à Strasbourg :

J'ai commencé en bibliothèque comme TUC, on m'a mise au prêt/retour sans autre consigne que de me rapprocher du sous-bib si j'avais un souci. J'ai donc débuté ma formation sur le tas, ce n'est qu'ensuite que je me suis formée vraiment ; quand j'ai eu le concours.

La différence entre le constat d'hier et celui d'aujourd'hui est que cette formation par apprentissage est revendiquée, assumée. La conviction que c'est en observant, en essayant, en se trompant parfois, que l'on s'approprie le mieux les savoirs nécessaires à cette tâche particulière qu'est l'accueil, est considérablement présente. En somme, c'est en « faisant le bibliothécaire que l'on devient bibliothécaire »⁴⁹ ou, comme le précisait Bertrand Calenge « notre métier [de bibliothécaire] est un métier de praticien »⁵⁰.

Avec la modification des statuts, cette formation par les pairs est d'autant plus vitale qu'une partie des personnels peuvent être recrutés sans concours ; c'est le cas notamment des adjoints territoriaux du patrimoine qui « Lorsqu'ils sont affectés dans les bibliothèques, sont particulièrement chargés de fonctions d'aide à l'animation, d'accueil du public et notamment des enfants, »⁵¹. Suite à leur nomination ces adjoints doivent suivre une formation d'intégration de 5 jours pendant la première année suivant leur nomination, puis une formation de professionnalisation au premier emploi d'une durée de 3 jours minimum à 10 jours maximum dans les deux années suivant la formation. La tâche principale de ces

⁴⁸BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI, Centre Georges Pompidou, 1995. p. 134

⁴⁹Bertrand, Anne-Marie, « La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires, *BBF*, 2003, n° 1, p. 10-15 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0010-002>> Consulté le 10 décembre 2013

⁵⁰CALENGE, Bertrand, *Le(la) bibliothécaire, chaînon manquant de demain ?* [en ligne] <<http://bccn.wordpress.com/2009/04/03/le-la-bibliothecaire-chainon-manquant-de-demain/>> Consulté le 10 décembre 2013

⁵¹http://www.cdg40.fr/documents/carrieres/adj_patrimoine.pdf

adjoints sera principalement d'être au contact du public ; sans formation préalable il paraît difficile qu'ils soient efficaces s'ils se retrouvent seuls face au public. La transmission des savoirs jouera ici tout son rôle, transmission qui se fera donc par les collègues déjà en poste et ayant une expérience, un savoir-faire qu'ils ont acquis selon des processus identiques.

Cette formation par les pairs présente quelques inconvénients :

- cette transmission va s'appuyer sur une tradition locale, des techniques propres à l'établissement l'emportant parfois sur la méthodologie. Le plan de classement par exemple peut induire des procédures d'équipements spécifiques mais sans qu'il soit précisé que ce plan est propre à cette bibliothèque.
- Il est parfois difficile de formaliser des pratiques d'autant plus quand elles sont empilées. Il y a parfois des strates multiples qui aboutissent à un moment où la justification d'une posture, d'une pratique n'est plus remise en cause. Où, lorsque nous nous interrogerons sur la pertinence d'une procédure, la réponse sera « on a toujours fait comme ça ! ». Une telle attitude peut entraîner un certain conformisme, une résistance au changement et des freins dans la capacité d'innovation ce qui est remarqué par les bibliothécaires ayant eu une précédente vie professionnelle :

Cela fait maintenant 6 ans que je travaille en bibliothèque, avant je travaillais dans le commerce. La mise à disposition (montrer par un signe de tête, un sourire que l'on a vu la personne) je sais faire. Être mobile, aller au devant aussi. Je me suis rendue compte que maintenant je fais comme mes collègues : au fur et à mesure je me suis éloignée des rayons et aujourd'hui je suis à la banque de renseignements derrière mon écran. C'est bizarre quand même

Cependant elle a plusieurs atouts :

- elle permet d'être en adéquation avec l'emploi occupé : par exemple, le bibliothécaire embauché pour travailler dans le bibliobus sera formé spécifiquement pour cet emploi et ne sera pas parasité par d'autres conceptions.
- Elle correspond à des pratiques réelles, n'est pas une formation « hors-sol » et de plus est adaptée au public accueilli dans l'établissement.
- Elle permet une intégration dans l'équipe par le sentiment d'appartenance qu'elle suscite.

Des accueils différents selon les bibliothécaires

La formation par l'exemple trouve sa justification dans la pertinence de certaines pratiques, elle a un impact non négligeable sur les compétences, les savoirs-faire, les postures d'accueil qu'adopteront par la suite les personnels face au public. Une conséquence notable de cet apprentissage mimétique, est que, le bibliothécaire formé évoluera dans sa pratique professionnelle, exercera la tâche d'accueil non seulement selon la section, mais aussi selon le type d'établissement où il a débuté sa carrière. Nous pouvons observer qu'il n'existe pas effectivement un modèle de bibliothécaire mais plusieurs modèles de bibliothécaires, ce dont les

professionnels sont conscients et expriment très clairement. Ainsi un bibliothécaire de la médiathèque Malraux précisait :

C'est une réalité quand même, oui on travaille tous en bibliothèque, mais en fait on est différent. Par exemple les bibliothécaires jeunesse, bin on les reconnaît au premier coup d'œil ! Pas seulement par rapport à leurs fringues mais aussi comment ils font quand ils sont en SP.

En fait c'est la même chose pour chaque département, au patrimoine ils ont un autre contact avec le public mais c'est logique car ils n'ont pas les mêmes lecteurs. Forcément on n'agit pas de la même façon.

Selon le type de bibliothèque où ils ont débuté et où ils travaillent, leur discours, leur appréhension de l'accueil est différente. Cette observation, confirmée par les propos tenus par les différents agents rencontrés dans le cadre de ce mémoire, permet de dresser une typologie des bibliothécaires selon leur ressenti et ce qu'ils disent de leurs attitudes d'accueil :

- le bibliothécaire jeunesse : l'accueil en section jeunesse se traduit notamment par la médiation, l'accompagnement à la recherche et plus encore une partie « éducation » non seulement aux codes sociaux en usage dans une bibliothèque mais aussi à la littérature Le volet animation est également très présent.

Ce qui se traduit dans les propos suivants :

Je travaille en section jeunesse depuis le début, c'est ma collègue qui m'a expliqué comment faire avec les enfants parce qu'au départ en fait, je ne savais pas trop comment m'y prendre. Ce que j'aime c'est qu'en jeunesse ils sont encore curieux, on leur propose et ils prennent. C'est plutôt les parents qui peuvent poser problème. Parfois ça me gêne quand ils veulent interdire une BD ou un album alors il faut expliquer pour que ça passe.

- le bibliothécaire adulte : son rôle d'accueil est plus en retrait, plus au niveau de l'orientation. La médiation est différente, elle sera beaucoup plus centrée sur la valorisation culturelle ou la formation. Tout est pensé et organisé pour permettre l'autonomie de l'utilisateur, autonomie la plus grande possible, mais aussi la diversité d'usages en proposant par exemple des zones dédiées à des usages divers (silence, discussion, lecture, travail...).

En section adulte ce qui est vraiment important c'est de proposer des collections utiles, en fait la plupart des lecteurs savent très bien ce qu'ils veulent. Et surtout ils veulent que ça fonctionne : si on communique sur les suites bureautiques disponibles ils voudront que ça roule. On est pas en contact de la même façon qu'en jeunesse.

- le bibliothécaire patrimonial : de par la nature de ses fonds, la bibliothèque patrimoniale accueille un public averti, aux attentes et besoins précis. Ce public est composé majoritairement de généalogistes, d'historiens amateurs, d'érudits locaux, d'étudiants, de chercheurs pour lesquels l'accueil sera important au niveau de la mise à disposition des collections et des services associés tels que la numérisation des collections afin de pouvoir travailler à distance.

Au département patrimoine, notre rôle n'est pas le même. Bien sûr il nous faut être accueillant, souriant, nous mettre à disposition comme dans les autres départements, mais notre spécificité est que notre public a des attentes très grandes car bien souvent ses demandes sont en rapport avec un travail précis. Quand il s'agit d'étudiants ou de chercheurs c'est d'autant plus important pour eux. En revanche nous sommes extrêmement fermes sur certains points : par exemple vous ne pouvez pas venir avec votre bouteille d'eau dans notre département et nous vous demanderons d'être attentifs avec vos stylos.

- le bibliothécaire de la centrale : la bibliothèque centrale accueille un public nombreux et varié du fait de sa position centrale, de ses espaces et collections habituellement les plus conséquentes sur le réseau. Ce public nombreux induit des postures qui peuvent s'apparenter à ce qui se pratique dans le commerce.

Certains jours comme le mercredi et le samedi on a un monde fou, avec parfois des files d'attente et là il faut vraiment que l'on fasse attention à tout : entre la dame qui veut renouveler son abonnement, le monsieur qui a du retard, celui qui veut un renseignement précis on doit être multitâche ! Les faire patienter en leur montrant et en leur disant qu'on les a vu. Y'a des jours où contenter tout le monde c'est un peu rude !

- le bibliothécaire de quartier : un public qu'il connaît, qui est fidèle. La typologie du quartier (sensible ou non) n'a pas d'influence sur les postures d'accueil, ce qui joue un rôle c'est la familiarité, les relations de proximité qui ont été nouées entre bibliothécaires et usagers. Une bibliothèque de quartier est bien souvent de taille modeste et a l'avantage de la proximité : tout le monde se connaît personnels comme lecteurs ce qui induit des pratiques différentes comme le soulignait une responsable de bibliothèque de quartier de Strasbourg

Vous voyez on est mercredi, ce sont les vacances, tous les gamins sont là. Certains vont y passer la journée parce que Maman travaille et n'a pas les moyens de payer le centre de loisirs. Donc moi ce que je fais c'est que dès le début je leur dis qu'au bout d'1h à la bib, il faudra qu'ils aillent prendre l'air un bon ¼ d'heure. Ils pourront revenir ensuite mais ils se seront un peu aérés et seront mieux disposés, ça évitera les conflits par ailleurs.

Enfin, quand il existe un poste véritablement dédié à l'accueil, comme c'est le cas à Malraux, le personnel qui est à ce poste a une vision différente de l'accueil, il est beaucoup moins dans la prescription. Ce qui est pour lui un impératif, est d'être tout entier tourné vers le visiteur, celui qui franchit la porte d'autant plus quand c'est la première fois ce qu'explique très clairement un agent du département accueil et actualité de la médiathèque Malraux :

Je suis originaire d'un quartier, vous voyez, un quartier dur. Moi je ne savais pas que tout le monde pouvait venir à la bibliothèque. Et c'est toujours pareil, les jeunes, les gens du quartier ne savent pas qu'ils ont le droit de venir, que c'est fait pour eux, que c'est gratuit. (...) J'ai demandé à venir à l'accueil parce que c'est important de dire aux gens qu'ils ont le droit de venir, qu'on est là pour eux, leur expliquer tout ce qui est possible de faire, ça c'est vraiment important. Une fois que ça s'est bien passé à ce moment là après, franchement, ça roule.

Pour ces agents, ce qui prime est le premier accueil car de celui-ci dépendra la perception de la bibliothèque par le visiteur, son appropriation du lieu, des espaces, des services.

Une culture d'entreprise

Toutes ces postures d'accueils transmises par les collègues sont à l'origine du développement d'une culture professionnelle qui s'apparente à une culture d'entreprise. Bien qu'il y ait un terreau commun, chaque établissement développe des stratégies d'accueil qui lui sont propres. La particularité de ces procédures d'accueil est de reposer à la fois sur de l'explicite et de l'implicite.

L'explicite concernera tout ce qui est commun aux bibliothèques, formalisé (consignes, procédures, règlements...). Ces règles ont toute leur raison d'être car elles sont la garantie d'un service égal pour tous les usagers ce qui dans le cas d'un réseau est essentiel au fonctionnement efficace du service : une cohérence dans les pratiques donne à voir au public une image lisible, mais surtout une légitimité aux personnels dans leur application uniforme des règles. Cependant cette volonté d'égalité de service se heurte aux cas particuliers qui émergent selon le type d'établissement. Ces établissements de par leur situation géographique ne reçoivent certainement pas les mêmes usagers. Ce qui importe alors pour les personnels est bien plus une équité de service qu'une égalité. Cette équité se traduira par des règles implicites propres à chaque bibliothèque sans que cela ne remette en cause le règlement général. L'essentiel est de s'adapter aux besoins réels de l'usager, attitude largement intégrée par les personnels du réseau des bibliothèques strasbourgeoises aussi bien au niveau des médiathèques de quartier que de la médiathèque Malraux :

C'est une médiathèque de quartier, très honnêtement nous devons être capable d'assouplir quelques règles si nous voulons que les gens continuent de venir. Par exemple, selon le règlement intérieur, les enfants doivent venir accompagnés, mais vu le quartier nous savons bien qu'une telle exigence est impossible et même contre-productive. Alors on s'adapte, on laisse la grande sœur venir avec les petits. C'est toujours mieux que d'être dehors.

Les SDF, sur Strasbourg c'est un peu galère pour eux : les centres d'accueils sont fermés la journée et ici il peut faire vraiment très froid. Donc ils viennent chez nous, c'est sûr c'est surtout pour profiter du chaud, des fauteuils. Moi franchement je préfère les savoir chez nous que dehors à boire. Bon, ça a posé des problèmes avec des collègues parce qu'en fait ils viennent avec leurs affaires. Je comprends , hein, ils ne veulent pas se les faire voler mais vous voyez au niveau hygiène, c'est pas ça, on a eu des puces... Alors en fait on en a discuté et maintenant on leur laisse un espace rien que pour eux aux vestiaires et c'est eux qui le gèrent. Pareil, on a changé une partie des fauteuils pour que ce soit plus facile à nettoyer. Ça va beaucoup mieux.

Cette attitude bienveillante pourrait à première vue paraître laxiste, elle montre en fait que les bibliothécaires s'adaptent selon le principe de réalité et considèrent que ce qui prime est l'accueil de l'usager quel qu'il soit. Cette attitude démontre que l'accueil est au centre de la bibliothèque.

2.2... CEPENDANT DES INCOHÉRENCES

L'accueil est une fonction transversale de la bibliothèque, la partie visible de la vie de la bibliothèque. C'est aussi la fonction la plus commune aux bibliothécaires, affichée, présentée, dite comme au cœur du métier. Qu'en est-il réellement ?

2.2.1 Quelle place est réservée à l'accueil ?

Dans les formations

Dans les fiches Onisep⁵², le métier de bibliothécaire est défini comme « le trait d'union entre les ouvrages et les usagers. Accueil du public, conservation du fonds, classement, gestion du prêt... ses tâches sont nombreuses. ». L'accueil du public arrive en première position mais si l'on s'intéresse à la fiche détaillée, l'accueil est relégué à la troisième place, précédé par la sélection des titres, le classement, l'étiquetage et la conservation. Cette image désuète, et peu en phase avec la réalité, correspond à la formation d'auxiliaire de bibliothèque dispensée par l'ABF mais aussi aux formations initiales des DUT, licence pro, master ; formations encore très théoriques, centrées sur les savoirs-faire techniques et n'abordant que très peu tout ce qui a trait à l'interaction avec le public qu'il s'agisse d'accueil ou de médiation (animation, action culturelle). Cette interaction avec le public, pourtant fondamentale dans le nouveau modèle de bibliothèque présenté dans la sphère professionnelle, n'apparaît pas comme telle. Nous nous sommes intéressés à la part laissée à l'accueil dans ces différentes formations, leur angle d'attaque, leur enseignement.

A l'exception des conservateurs de bibliothèque, depuis la disparition du CAFB en 1992, il n'existe plus de formation commune initiale pour les personnes travaillant en bibliothèque. La culture professionnelle commune ne s'acquiert donc plus selon les mêmes schémas. Deux types de formations sont proposées : le diplôme d'auxiliaire de bibliothèque et les DUT, licences.

Le Diplôme d'auxiliaire de bibliothèque délivré par l'ABF⁵³, a la particularité d'être accessible uniquement aux personnes travaillant en bibliothèque (à titre salarié ou bénévole) ; il ne s'agit donc pas là d'une formation initiale mais bien d'une formation continue.

Le volume horaire de cette formation est de 200 heures étalées de septembre à mai, à raison d'une journée par semaine et d'une semaine de stage hors de la collectivité où est en poste le stagiaire. Dans ces 200 heures de formation un module de 40h « Services aux publics » organisé en quatre sections (Renseignement aux usagers, action culturelle, communication en bibliothèque, formation des usagers) est proposé. Le reste de la formation est centré sur les aspects bibliothéconomiques, sur les savoirs-techniques traditionnels des bibliothèques. Cette formation s'adresse à des agents dont la tâche essentielle sera d'être au contact du public, en interaction régulière avec les usagers or la majeure partie de leur formation est éloignée de cet aspect d'interaction régulière avec le public.

⁵²<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/bibliothecaire>

⁵³ Le descriptif de la formation est disponible en ligne <<http://www.abf.asso.fr/5/38/20/ABF/formation-d-auxiliaire-de-bibliotheque?p=0>>

Au niveau des formations initiales (DUT, DEUST, licence)⁵⁴ le constat est identique : dans la plupart des cas, la part accordée à l'accueil est relativement minime au regard des autres enseignements (entre 6 et 10% tournés vers les publics). L'essentiel des formations, tant en volume horaire qu'en coefficient pour la notation et l'obtention du diplôme, est polarisé sur, d'une part les savoirs techniques traditionnels des bibliothèques, d'autre part la préparation aux concours. Comme naguère, à l'époque du CAFB, les étudiants apprennent des techniques, faisant d'eux des experts du catalogage, de l'indexation... Alors que les discours des dernières années insistent sur le nécessaire recentrement sur les publics, la formation initiale, toujours articulée autour des collections (via le catalogage, l'indexation ou la mise en espaces), nous renseigne sur la place véritablement accordée à l'accueil. Le fait que l'accueil, la médiation soient relégués au second plan, qu'il n'existe pas d'unité d'enseignement strictement dédiée à l'accueil, comme cela est le cas pour la formation des conservateurs⁵⁵, est symptomatique du regard posé sur cette fonction : elle est encore aujourd'hui le parent pauvre des formations académiques. Certes, toutes les formations présentées en annexe ont un module orienté « médiation culturelle », « services aux publics », nous notons cependant qu'elles sont très peu pratiques contrairement aux enseignements concernant tout ce qui a trait aux documents. Ces formations prévoyant des stages professionnels d'une durée de quatre à six semaines par an, c'est donc bien sur le terrain, toujours par transmission par les pairs que la véritable formation à l'accueil débutera contrairement à d'autres métiers tels que l'hôtellerie, la vente, la restauration où, dans les centres de formation, l'accueil est enseigné, évalué en tant que compétence à acquérir, bien plus, compétence évaluable. Une des particularités des formations de bibliothécaire réside dans cette approche encore très littéraire, très académique du métier, non ancrée dans le réel, le concret qui donne une image inexacte de la réalité du travail ce qui sera dommageable pour la réussite au concours. En effet, qu'il s'agisse de la fonction publique d'état ou territoriale, les jurys de concours se « mettent en position de recruter non seulement des conservateurs stagiaires, élèves de l'enssib, mais surtout de futurs collaborateurs »⁵⁶. Il importe donc que les candidats aient une « connaissance du métier réel (et non pas rêvé) du métier de conservateur »⁵⁷ ce que les formations ne permettent pas. Ce constat nous a été confirmé lors de l'enquête de terrain : l'intégralité des adjoints et assistants du patrimoine ont souligné le fait qu'ils n'avaient pas été formés à l'accueil dans leurs formations initiales quand elles étaient orientées « métiers du livre » et qu'ils avaient acquis les compétences nécessaires lors de leurs stages.

Le côté public, service public de mon métier de bibliothécaire, c'est clair que je ne l'ai pas appris pendant mes études. Enfin si, pendant les stages et ensuite une fois que j'étais en poste. Je ne suis pas la seule. Mes collègues c'est la même chose : eux aussi ont appris sur le tas.

Un certain nombre d'agents ayant eu une vie professionnelle précédente, notamment dans le commerce, ont souligné que leur manière d'accueillir était directement issue de cette expérience et ont montré leur étonnement devant les

⁵⁴Annexe 5

⁵⁵Depuis la réforme des enseignements en 2011, la formation initiale des conservateurs propose un parcours de spécialisation « Service au public » composé de quatre UE : Accueillir, Nouveaux services/nouveaux espaces, Action culturelle, Formation des usagers.

⁵⁶*Rapport du jury du concours de conservateur d'état des bibliothèques*, session 2012, [en ligne] <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/11/3/Rapport-LECOQ-01-02-2013_242113.pdf> p.32 Consulté le 9 décembre 2013

⁵⁷op. cit p. 32

pratiques en cours dans les bibliothèques notamment au niveau de « la mise à disposition » qui est une pratique évidente dans le commerce :

Avant, je vendais des chaussures : quand un client entrait, je lui montrais que j'étais disponible s'il désirait un renseignement. Il existe des techniques, des attitudes (au delà du fameux Sourire/Bonjour/Au revoir/Merci) et j'ai été très surprise qu'en bibliothèque on ne les apprenne pas alors que nous recevons énormément de monde.

Comment expliquer ce manque de formation théorique à l'accueil chez les bibliothécaires ? En effet, s'il est important de maîtriser les savoirs bibliothéconomiques de base, n'y a-t-il pas le risque en se focalisant sur ces savoirs de maintenir l'idée d'un métier technique, d'un certain modèle de bibliothèque et par là même de bibliothécaire ? Il nous semble que cette fonction d'accueil, de médiation bouscule le modèle de bibliothécaire, qu'il est encore difficile de se l'approprier et que les vieux schémas du bibliothécaire « gardien, érudit, organisé » sont bien vivaces alors que les évolutions récentes et rapides mettent en évidence que les besoins des publics changent, la raison d'être des bibliothèques également. Dans ces formations tout découle des collections alors que l'on pourrait imaginer un enseignement centré sur les publics et qui irriguerait les autres enseignements. Le côté humain, interpersonnel n'est toujours pas abordé en priorité, de plus il n'est pas abordé professionnellement : le public, les publics sont hétérogènes, certains seront agréables, d'autres non, certains connaîtrons les codes et usages en vigueur en bibliothèque, d'autres non... Il n'existe pas de public idéal, de bibliothèque idéale : une bibliothèque peut être bruyante, le public nombreux, impatient... Réellement, les formations manquent de pragmatisme : même s'il est indiscutable que des phénomènes universels existent, il est décisif de savoir remettre en question les « règles absolues » trop générales qui consistent à présenter un modèle de Bibliothèque universitaire ou un modèle de Bibliothèque municipale. Ces modèles n'existent pas de manière aussi tranchée, les bibliothèques sont inscrites dans un territoire. Proposer des formations dédiées à l'accueil, à l'interaction avec les publics permettrait également de préparer les étudiants à la réalité professionnelle, ce qui n'est pas toujours le cas comme l'indique le rapport de jury du concours de conservateur territorial de bibliothèque, session 2012, qui note que « beaucoup de candidats ont un faible niveau de représentation de la fonction, que leur vision est souvent erronée, stéréotypée ou obsolète »⁵⁸

Il nous semble que cette vision floue du métier de bibliothécaire est imputable aux formations éloignées des réalités de terrain. Nous aurions pu imaginer que ce déficit d'apports théoriques durant les formations initiales serait comblé par la formation continue, or, force est de constater que tel n'est pas le cas. Toutes les bibliothèques ayant répondu aux questionnaires ont indiqué une part très faible de formations à l'accueil tant dans les plans de formation que dans les demandes exprimées par les agents. Comme nous le signalait Arsène Ott (directeur de la médiathèque Malraux de Strasbourg), les formations à l'accueil ne rencontrent pas un franc succès contrairement aux formations catalogage, web 2.0, numérisation... qui sont prises d'assaut. Alors même que les agents évoquent les difficultés rencontrées avec les publics de plus en plus hétérogènes, de plus en plus éloignés de l'image du public traditionnel, ceux-ci ne voient pas d'intérêt à suivre

⁵⁸Rapport du jury du concours de conservateur territorial des bibliothèques session 2012, [en ligne] <http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/bilan_concours_conservateur_bibliotheques_2012.pdf> p.7 Consulté le 9 décembre 2013

Cette méconnaissance du métier avait déjà été soulignée dans le rapport du concours de la session 2011 <<http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/231211114030e12.04.05.ccob2011.bilanconcours.pdf>> p.9

des formations, d'une part car il leur semble qu'il n'est pas besoin d'apports théoriques sur la question, d'autre part car ces formations leur apparaissent inadaptées aux préoccupations qui sont les leurs. De plus les formations proposées par le CNFPT sont principalement orientées « publics spécifiques », « publics difficiles », la notion d'accueil « tout court » est peu présente. En outre les formations sont encore centrées vers les aspects techniques du métier. La formation continue si elle n'est pas impulsée par l'encadrement dans une démarche globale ne rencontre pas d'audience, est vécue par une partie des agents comme une perte de temps.

Que ce soit, Médial, Mediadix... de nombreux organismes de formation continue proposent différents modules consacrés aux publics et plus spécifiquement à l'accueil sans qu'il s'agisse d'accueil spécifique. Un élément notable est aussi la notion de « qualité de service » associée à l'accueil dans ces formations montrant bien là que pour les professionnels l'accueil est une compétence nécessaire à acquérir. Ainsi Médial propose en 2014 une formation « Sensibilisation à la démarche qualité pour l'accueil en bibliothèque ». Un des points frappants est que la formation à l'accueil semble nécessairement être l'objet de la formation continue et non de la formation initiale, comme s'il s'agissait d'une compétence à acquérir en plus. Le fait que les organismes de formation continue proposent de multiples formations à l'accueil indique l'expression d'un besoin, d'une nécessité mais aussi d'un manque de formation de base. Comme le note le rapport de l'IGB ⁵⁹ « la formation continue des agents de catégorie B et C doit faire l'objet d'un suivi spécifique et ne pas se cantonner aux aspects techniques du métier pour s'ouvrir plus largement aux questions de l'accueil, des services (...) de l'économie. Il y va d'une meilleure adéquation de l'offre des bibliothèques et de la demande des usagers »

En effet, actuellement les seuls personnels qui bénéficient d'une formation de base commune, dont une part est dirigée spécifiquement vers les publics, sont les conservateurs. A la suite de leur réussite au concours, ceux-ci bénéficient d'une formation de dix-huit mois dont le programme théorique s'articule autour d'un tronc commun, d'un parcours de spécialisation et d'options. Au niveau du tronc commun une unité d'enseignement « Construire une politique de service » dont l'objectif est « Analyser les mutations importantes de la notion de service public et les différents types de service proposés par les bibliothèques aujourd'hui sur place ou à distance. Notions et réflexions sur l'accueil, les services innovants et les différents publics à desservir. » est organisée. Les parcours de spécialisation proposés sont « Patrimoine », « Numérique » et « Services aux publics ». Il est paradoxal de constater que les conservateurs ont une formation de base à l'accueil plus importante et développée que les adjoints et assistants du patrimoine qui, selon la définition de leur cadre d'emploi, seront amenés à être au contact du public beaucoup plus fréquemment. Un décalage se fait jour entre les formations et la réalité professionnelle, décalage qui pourra être source de difficultés.

Les formations initiales sont dans les faits encore peu centrées sur les publics en terme d'accueil puisque leur but premier est de permettre aux étudiants de s'insérer dans la vie professionnelle. Cette insertion dans la vie professionnelle passe par la réussite à un des concours d'accès aux métiers des bibliothèques ; il est donc logique que ces formations proposent des enseignements correspondants aux critères de ces concours. Tous les IUT orientés « métiers du livres » mettent en avant la préparation aux concours dans leurs objectifs de formation. Préparer les

⁵⁹INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ?...* p. 55

étudiants à cet exercice singulier qu'est un concours nécessite de prioriser les enseignements. Nous notons cependant que les concours d'accès ont profondément évolué tant au niveau des programmes que des épreuves.

Dans les recrutements (concours, référentiels)

La particularité des BM est que, suivant leur taille, les agents de catégorie d'emploi C et B peuvent diriger des services ou des établissements lorsque la direction de ces dernières par un agent de catégorie A n'apparaît pas nécessaire. Le but de ces concours est donc, au moyen des épreuves écrites et orales, de sélectionner des candidats ayant des compétences professionnelles et administratives, une réelle autonomie, le sens du travail en équipe et des qualités de communication. Afin de répondre au mieux à ces exigences, les concours d'accès aux métiers des bibliothèques reposent principalement sur des savoirs académiques et techniques, la notion d'accueil des publics est peu présente dans les programmes au regard de la bibliothéconomie, du cadre réglementaire, de la sécurité... De fait, la nature des épreuves écrites privilégie les candidats ayant de bonnes qualités rédactionnelles et peut éliminer certains candidats en échec devant de telles épreuves alors qu'ils auraient été de bons professionnels. Cette sélection aux épreuves écrites est d'autant plus importante que les rapports des jurys soulignent « le phénomène du surdiplôme » pour ces concours. Le risque est grand nous semble-t-il que des lauréats des concours d'adjoints et d'assistants du patrimoine soient en décalage entre le poste occupé et ce qu'ils avaient projeté sur le métier de bibliothécaire : dans une moyenne ou grande structure, les adjoints et assistants seront amenés à être régulièrement en interaction avec le public (de 40 à 70 % de leur temps de travail), éloignés donc pour partie des savoirs théoriques acquis durant leur scolarité. Les épreuves orales d'admission sont elles aussi généralistes, mis à part pour le concours de conservateur des bibliothèques qui comporte une épreuve d'entretien de motivation professionnelle, épreuve considérée comme essentielle par le jury qui « confirme la pertinence de cette 2^e épreuve qui permet de «débusquer» les candidats susceptibles de remplir à terme les fonctions auxquelles le concours va les conduire. »⁶⁰. Comme pour les formations initiales nous remarquons que l'aspect professionnel est plus marqué dans la catégorie d'emploi qui sera le moins en interaction avec les publics.

Cependant, il est indéniable que depuis la réforme du cadre d'emploi des assistants du patrimoine, la notion d'accueil est plus présente dans les sujets proposés même s'il perdure un écart entre ce qui est attendu dans le cadre de cet exercice très particulier qu'est le concours et ce que sera la réalité de terrain. Les candidats passent un concours sélectif, composent sur des sujets académiques, se sont préparés (parfois depuis de longues années) pour réussir ces concours, il ne leur faut pas perdre de vue qu'en situation professionnelle, les tâches qui leur seront assignées seront parfois très éloignées de ce qui est évalué dans les concours, que la bibliothèque idéale, le public idéal sont purs fantasmes.

Le référentiel du CNPFT mis à jour en décembre 2013, décrit trois métiers pour le secteur des bibliothèques : directeur de bibliothèque, bibliothécaire, chargé d'accueil en bibliothèque. Cette notion de « chargé d'accueil »⁶¹ est fondamentale car elle inscrit l'accueil comme une priorité dans le métier, une tâche définie, identifiée au sein des établissements qui requiert des savoirs-faire décrits très

⁶⁰Rapport du jury du concours de conservateur territorial des bibliothèques, session 2012
<http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/bilan_concours_conservateur_bibliotheques_2012.pdf> op. cit p. 7

⁶¹Présenté en annexe

précisément. Les termes accueil et accueillir sont écrit de façon répétée dans le descriptif de ce métier et sont en première position, bien avant ce qui a trait aux collections. Les relations fonctionnelles, qu'il s'agisse de la fiche métier bibliothécaire ou de celle de chargé d'accueil, indiquent en priorité « relations directes avec les usagers (individuels et groupes) » ce qui dénote un axe véritablement orienté vers les publics et modifie la perception du métier de bibliothécaire tant pour les tutelles que pour les professionnels : le fait de mettre en avant les usagers indique que l'organisation de la bibliothèque (de la politique d'acquisition, aux offres de services à la mise en espace) découlera des besoins des usagers. Nous pensons toutefois qu'il faut être vigilant dans cette appellation de « chargé d'accueil » car en spécialisant aussi fortement les tâches, le risque est grand de créer deux métiers différents, deux approches différentes. Provoquer une césure entre bibliothécaire et accueillants serait dommageable pour les services aux publics et surtout aurait un effet contre-productif.

Dans les annonces d'emploi

Une offre d'emploi comporte un descriptif présentant l'employeur, l'intitulé du poste, la définition du poste, la définition du profil recherché. Elle est le premier contact entre un recruteur et un (futur) employé, ce qui sera la base de la fiche de poste: les termes retenus, l'ordre de priorités des missions sont un indicateur pertinent de la vision du poste et de ce que pourra projeter le candidat sur le travail. Nous nous sommes intéressés aux annonces d'emploi à destination d'adjoints et d'assistants du patrimoine afin de mesurer la part de l'accueil d'une part dans les termes utilisés, d'autre part dans leur récurrence. Nous avons étudié un panel de 50 annonces piochées (20 adjoints, 20 assistants, 10 bibliothécaires) sur le site de capterritorial et de l'enssib et avons analysé quels étaient les tâches, missions décrites ainsi que les termes utilisés dans ces descriptions. Nous avons également noté quels étaient les niveaux de diplômes et les savoirs-faire requis. Le tableau récapitulatif ci-dessous permet d'avoir une image nette de ce qui est attendu d'un bibliothécaire : il présente les tâches et missions dans leur ordre de priorité, les mots employés (suivant leur récurrence), les compétences et le niveau de diplôme.

	Adjoint du patrimoine	Assistant du patrimoine	Bibliothécaire
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du fond - Accueil du public/renseignement - Animation -Équipement/rangement 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion/acquisition du fonds - Catalogage/indexation - Médiation - Construction d'offre de service - Accueil du public/renseignement 	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage de section/service - Encadrement d'équipe - Construction politique documentaire - Construction d'offre de services - Action culturelle - Renseignement - Animation
Mot employés	<ul style="list-style-type: none"> - Médiation - Service public - Accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisition - Catalogage - Indexation - Médiation - Accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Collections - Numérique - Action culturelle - Service aux publics
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Sens du service public - Aptitude à la communication, à l'accueil et au travail en équipe. - Dynamisme et créativité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solides compétences en bibliothéconomie - Maîtrise des outils bureautiques, connaissances confirmées en informatique documentaire et technologies multimédia (internet, web 2.0) - Connaissance et application des techniques documentaires - Sens du service public 	<ul style="list-style-type: none"> - Solides compétences en bibliothéconomie - Bonne culture générale, curiosité intellectuelle - Rigueur, sens de l'organisation, autonome, dynamique - Qualités relationnelles et goût du travail en équipe - Aisance relationnelle, capacité de la prise de parole en public - Sens du service public
Diplômes requis	Bac + 2 métiers du livre	Bac+2/ Bac +3 métiers du livre	Bac+3/Bac +4 formation supérieure

Cette synthèse met en évidence une attente forte sur les connaissances bibliothéconomiques traditionnelles : le catalogage, l'indexation, la gestion des fonds... ont toujours la part belle. Pour répondre à ces demandes sont donc exigées des connaissances et compétences élevées, y compris pour les catégories d'emploi accessibles dans les textes aux titulaires d'un diplôme de niveau V⁶². Cette exigence de formation se retrouve dans les différents cadres d'emploi mais nous semble plus problématique pour les agents de bibliothèque : en effet il peut être mal vécu de « faire de l'accueil », alors qu'un diplôme de niveau largement supérieur est demandé ; il y aura là inadéquation entre les études suivies et les tâches réellement effectuées. Ce qui nous frappe également est le fait que les termes « médiation » et « service public » soient plus souvent utilisés que le terme accueil comme s'il fallait habiller cette fonction d'un costume intellectuel, comme si elle ne se suffisait pas elle-même. Ce besoin d'intellectualiser cette fonction, de l'anoblir aura un impact sur son appréhension par les personnels, sur sa perception.

Dans l'évaluation et la valorisation

Une compétence pour être efficace et efficiente se doit d'être régulièrement évaluée. Comme nous l'avons dit précédemment, la démarche qualité est encore peu présente en bibliothèque, l'accueil de manière globale est rarement évalué, dans cette même logique l'accueil n'est pas évalué au niveau individuel. Aucune des bibliothèques sollicitées n'évalue l'accueil lors de l'entretien professionnel

⁶² Selon l'INSEE, un diplôme de niveau V correspond à CAP ou BEP

annuel. Cette absence d'évaluation nous semble problématique car une fraction des agents est à 70 % de leur temps de travail au contact des usagers : ne pas évaluer l'accueil proposé aux usagers revient à nier la majeure partie de leur activité. Cette non prise en compte de cet aspect du métier est relativement mal vécue par les agents qui estiment que leur implication, leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur :

Une plage de 2h de SP, c'est extrêmement fatiguant, ça nous prend une énergie folle et certains collègues ne le comprennent pas, ils ont l'impression que c'est facile d'être au public, qu'il suffit d'être là. Mais après 2h on est rincé. Alors on se pose et certains pensent qu'on se la coule douce.

Les agents expriment leur incompréhension face à un discours qui leur semble incohérent : d'un côté tout doit être pensé, réfléchi, organisé pour l'utilisateur et une qualité d'accueil est attendue, d'un autre côté cette tâche principale pour une part du personnel n'est pas évaluée selon des indicateurs objectifs dans leur entretien annuel. L'idée que pour obtenir une « bonne évaluation », une « bonne note », il faut produire des travaux quantifiables, palpables perdure donc. Il est effectivement plus simple d'évaluer la qualité d'une notice, la parfaite exécution d'une couverture de documents puisque les indicateurs permettant l'évaluation de ces tâches ont été élaborés de longue date, sont parfaitement connus de tous, ce qui n'est pas le cas pour l'accueil pour lequel peu d'indicateurs sont en place. Les compétences nécessaires à un bon accueil sont considérées, par une part des personnels (agents et encadrants), comme relevant de savoir-être et non de savoir-faire, cette perception induit donc un certain malaise lorsqu'il faut estimer les aptitudes à l'accueil car dans cette optique elles renvoient donc à porter un jugement de valeur sur les qualités intrinsèques des agents. Nous pensons que le fait de ne pas évaluer l'accueil mais encore plus de ne pas le valoriser conduit un certain nombre d'agents à être en difficulté dans l'exercice de leur métier : comment être fier de son travail s'il n'est pas reconnu ? Au niveau institutionnel nous observons très peu de retour et si retour il y a ce sera la plupart du temps suite à des dysfonctionnements. Nous sommes donc dans une évaluation négative et non positive ce qui n'incitera pas les agents à considérer cette tâche comme essentielle. Comme le souligne Nic Diamant dans son ouvrage consacré à l'accueil⁶³ « le métier d'accueil n'est pas reconnu, identifié, spécifié », cette absence d'identité est dommageable selon nous à une appréhension positive de cette fonction, de ce métier, d'autant plus si des complications surgissent, comme nous le rapporte un bibliothécaire de Strasbourg :

Déjà, certains collègues ne comprennent pas trop ce qu'on fait, ils ont l'impression que c'est simple, tranquille d'être à l'accueil. Mais en plus on ne nous dit pas quand c'est bien, par contre le jour où il y a un souci, là on va en entendre parler : on aura eu 100 lecteurs avec qui tout aura roulé, le 101ème ça coince et bien c'est de celui-là dont on va se souvenir

Cette impression que la question est abordée quand surgissent les problèmes, que l'on ne valorise pas le quotidien qui fonctionne et qui est essentiel à la bonne marche de l'établissement est atténuée par les retours des usagers :

Moi, ce qui me fait plaisir c'est de voir grandir les familles : ils reviennent parce qu'ils se sentent bien chez nous, d'ailleurs ils le disent ! A force on se connaît. Bon, je devrais pas le dire, mais c'est vrai que quand un lecteur me

⁶³ *Organiser l'accueil en bibliothèque*, op. cit.

dit : je viens chez vous parce qu'ici vous êtes souriants et sympas pas comme ailleurs, je suis contente, et fière aussi. J'ai bien travaillé !

Sans sombrer dans l'extrême et appliquer la formule de « l'employé du mois », il nous semble nécessaire de valoriser les agents en première ligne : de ce contact initial découlera l'intégralité de l'expérience, bonne ou mauvaise, de la bibliothèque, évaluer cette fonction de manière objective permettra d'accorder les discours et la réalité de terrain. Pour qu'une tâche soit exécutée correctement et avec plaisir il y a lieu qu'elle soit plaisante et désirable. Il n'est pas anodin qu'aux questions « Quelle est votre tâche préférée? Pourquoi? Qu'aimeriez-vous faire et que vous ne faites pas », ce soit le catalogage qui a été cité dans la large majorité des réponses : aujourd'hui encore c'est une identification du bibliothécaire, son savoir-faire reconnu, ce qui le distingue.

2.2.2 Sur le terrain quelle réalité?

Lorsque nous avons discuté avec les agents en poste, tous ont mis en avant « Le bibliothécaire au service des usagers », au demeurant une certaine ambivalence se fait jour sur la manière d'accueillir.

Y a-t-il un bibliothécaire dans la salle ?

Contrairement à ce qui est observable dans les autres pays, en France, les bibliothécaires sont très rarement identifiés, le refus d'être reconnu au premier coup d'œil comme personnel de l'établissement est largement partagé. Par exemple, le port d'un badge à la médiathèque Malraux a été obtenu à la seule condition qu'il soit anonyme, que n'apparaissent pas les noms et qualité des personnels, les plus grandes résistances s'observant au niveau des personnels le plus souvent en situation d'accueil. Cette réticence à l'identification est une caractéristique forte du métier ; cette non-identification des bibliothécaires, alors qu'ils sont dans une posture professionnelle, un temps de travail, est emblématique du rapport au public, du rapport au métier. Quel image renvoyons-nous au public quand nous refusons d'être reconnus ? Quel est donc le problème à être identifié comme un membre de l'équipe ? Les usagers ont l'habitude dans d'autres services publics, dans le commerce, d'identifier, dès leur entrée dans l'espace, le personnel de l'établissement par des signes distinctifs, or, cette pratique largement usitée par ailleurs, ne l'est pas en bibliothèque. Le questionnaire envoyé aux bibliothèques met en lumière cette non-identification des bibliothécaires selon deux arguments principaux : dans les petites structures, tout le monde se connaît, il est donc inutile que les personnels aient un signe distinctif. Il serait possible d'opposer que le bibliothécaire connaît le nom de la personne qui vient s'inscrire, emprunter, mais que la réciproque n'est pas vraie, il y a alors inégalité dans l'échange. Cet argument en revanche ne tient pas dans le cadre de grandes structures : ici la raison invoquée est que la bibliothèque est un service public, qu'il n'est pas souhaitable d'user de pratiques en vigueur dans la sphère commerciale. Pourtant dans d'autres services de la collectivité (musée, office du tourisme...) les personnels sont identifiables certains même portant une tenue régelementaire. Pourquoi un tel refus de la part des bibliothécaires ? Il nous semble que ce refus a deux origines. La première est qu'en qualité de fonctionnaire, le bibliothécaire est un « anonyme », il est l'incarnation d'un service avant d'être une personne. Ce n'est qu'en 1983, que l'identification des fonctionnaires par les administrés a été prise en compte,

réaffirmée fortement et de façon obligatoire en 2000⁶⁴ : après des siècles d'anonymat, le changement d'habitude est long à se mettre en place. La seconde raison de ce refus est le fruit de la construction du métier : historiquement, les tâches dévolues aux bibliothécaires consistaient en le recensement, la conservation, la signalisation, la mise à disposition des documents ; le public n'était pas la priorité. Cette généalogie du métier irrigue invariablement les représentations de la profession. La mission du bibliothécaire pour la plupart des agents est d'être le médiateur entre le public et la collection, d'être un passeur anonyme. Cette non-identification est aussi présente au niveau des productions de contenu, de la prise de parole dans le cadre d'animation : il est extrêmement rare que les contenus déposés sur les portails de bibliothèque soient signés par les bibliothécaires ; ceux-ci se positionnant comme des passeurs entre l'information et le public, leur réflexe naturel est de s'effacer, d'être transparents pour laisser la place aux documents. La mission du bibliothécaire n'est pas de connaître tous les documents mis à disposition des usagers, elle n'est pas non plus de produire des contenus, elle est fondamentalement d'être un médiateur entre l'utilisateur et l'information. Cette attitude respectable a l'inconvénient de placer les bibliothécaires en situation de retrait dans l'interaction banale avec les usagers.

Matériellement, en bibliothèque, le personnel est identifié par la position spatiale qu'il occupe, le plus souvent derrière un ordinateur (banque de prêt, de renseignement...), position directement issue de l'époque des salles de lecture et de leur président de salle. Être debout, déambuler dans les rayons est rare, l'accueil mobile, pro-actif pratiqué dans la sphère commerciale n'a pas été généralisé dans les bibliothèques alors même qu'il est reconnu comme efficace. Deux phénomènes nous semblent être à l'origine de cette difficulté à appréhender l'accueil mobile, pro-actif : en premier lieu la crainte de montrer une image d'inactivité. Assis derrière un écran, occupé à cataloguer, renvoie une image de sérieux, d'activité importante ce qui n'est pas le cas, dans la perception des personnels, quand on est debout dans les rayons. Il serait possible de ranger les documents à ce moment là, d'autant plus que des rayonnages bien rangés adressent un message d'accueil. C'est la décision qui a été prise dans le réseau strasbourgeois : le rangement se fait désormais systématiquement pendant les heures d'ouverture au public pour ne pas empiéter sur le temps interne dévolu aux tâches purement bibliothéconomiques. Mais ce rangement face au public rencontre également des résistances car certains agents expriment le fait d'être constamment dérangés et de devoir faire la navette entre le poste de renseignement et les rayons.

Une autre explication à ce désintérêt pour l'accueil est que celui-ci étant peu valorisé il paraît plus intéressant, plus gratifiant de se concentrer sur les documents. Une autre explication à ce cantonnement aux tâches traditionnelles est, comme nous l'avons mis en évidence précédemment, une impréparation manifeste aux interactions avec les usagers.

Le public, ami/ennemi

S'il est évident que sans public, la bibliothèque n'a pas de raison d'être, il est pourtant notable qu'un certain évitement du public est toujours présent. Le « travail interne » est vécu comme important, gratifiant car il mobilise des savoir-faire

⁶⁴Article 27 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, et articles 1er et 4 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 qui prévoient que « dans ses relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les organismes de sécurité sociale et les autres organismes chargés de la gestion d'un service public administratif, toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ».

techniques que seuls les initiés peuvent mettre en œuvre. Les évolutions technologiques ont bouleversé ces schémas traditionnels : un glissement s'est opéré de la technicité du catalogage à la technicité de la production de contenus. En effet, aujourd'hui la dérivation de notices a considérablement allégé les tâches de catalogage, il n'est plus besoin de dédier un temps conséquent à cette activité d'autant plus que l'irruption du web dans la vie des usagers a sensiblement modifié leurs tactiques de recherche documentaire et les a élevé en partie au même niveau de compétence que les professionnels ; provoquant une crainte chez une partie des bibliothécaires. La crainte actuelle, face à cette montée en puissance des capacités des publics, est une perte de la maîtrise de la diffusion de l'information : le public ayant peu ou prou les mêmes compétences que les personnels, quelle est alors leur légitimité ? Il nous semble que cette peur de l'obsolescence pousse les bibliothécaires dans une quête constante de la modernité qui les conduit à perdre de vue les publics. Cette peur de ne pouvoir être au même niveau que les publics induit une crainte d'incompétence qui pousse certains agents à se réfugier derrière des savoir-faire spécifiques, abscons pour le commun des mortels. Le lecteur qui ne connaît pas les subtilités du catalogage et de l'indexation ne pourra prendre en défaut le bibliothécaire... Cette maîtrise d'un savoir-faire technique est pour certains un refuge confortable, loin des difficultés face au public ; ainsi de nombreux personnels m'ont-ils rapporté que le service public n'est pas considéré par tous de la même façon ; comme le signale le directeur de la BM de Besançon :

Oh ! C'est sûr ! Certains ne courent pas après le service public, et parfois en cas d'absence cela peut devenir un vrai casse-tête, car alors chacun compte les heures de service public qu'il a assurées dans la semaine

Un indice sur cet évitement du public est la propension qu'ont les bibliothécaires à amener du « travail interne » lorsque qu'ils sont en service public : ce travail est « important, essentiel ; il faut le faire ». Assis à une banque de prêt ou de renseignement, concentrés sur ce travail, ils n'invitent pas les lecteurs à les aborder ce qui donne lieu à la rituelle phrase « Excusez-moi de vous déranger » qui pose la question de la place qu'ils veulent bien accorder au public.

2.2.3 Le public, place réelle ?

En 1998 Martine Poulain soulignait déjà la difficulté pour les bibliothèques à entendre les usagers : « la bibliothèque, comme tout espace social, est de fait un lieu de négociations entre ceux qui conçoivent une offre et ceux qui s'en emparent. C'est pourquoi on pourrait plaider pour que les bibliothèques - et nul n'ignore la difficulté de telles propositions – fassent une place explicite et « parlante » plus grande à leurs publics. Si ceux-ci sont nombreux, ils n'ont pas pour autant souvent la parole et ne peuvent alors s'exprimer que dans des failles, des interstices (ou dans le conflit). La bibliothèque doit me semble-t-il, repenser son rapport avec son public dont elle souhaite par trop souvent, si grande soit sa sollicitude à son égard, qu'il reste muet... »⁶⁵

Le public partie intégrante de la collection ?

La place laissée au public par les professionnels des bibliothèques est toujours dans une constante ambivalence. Un mouvement de balancier perpétuel entre défiance et confiance. Le « Public » est présenté, tout comme l'accueil, au

⁶⁵POULAIN, Martine, « Les publics et les bibliothèques : deux ou trois choses que nous savons d'eux » dans *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, Paris, BPI, 1998

cœur des attentions des bibliothécaires, ceux-ci se présentent comme au service du public, « du grand public », insistent sur leur dévotion envers celui-ci. Cette question du public, des relations entre publics et bibliothécaires est d'ailleurs régulièrement abordée par les professionnels dans le cadre de journées d'études, de colloques, d'articles, avec toujours ce souci affiché des usagers. Affiché mais qu'en est-il réellement ? Dans les faits, l'intérêt porté aux usagers est somme toute récent et lié à deux éléments fondamentaux : les évolutions sociétales qui ont modifié les attentes des usagers et la désaffection des bibliothèques. Comme nous l'avons dit précédemment les usagers ont désormais des attentes, des exigences beaucoup plus claires et affirmées dont il faut bien tenir compte. D'autant plus qu'avec l'essor des réseaux sociaux, de la relation web avec les administrations, il lui est beaucoup plus aisé aujourd'hui de faire part de son mécontentement, de donner son avis, de solliciter les responsables pour obtenir des améliorations. Les usagers d'aujourd'hui ont un niveau d'étude plus élevé, une meilleure connaissance de leurs droits et n'hésitent plus à revendiquer ce qui leur est, selon eux, dû. Cette présence d'un public averti a quelque peu transformé l'approche des bibliothécaires ; insensiblement nous avons modifié notre rapport au public : alors qu'avant nous agissions pour le public sans nous préoccuper de ce qu'il désirait, désormais nous lui demandons au moins son avis. Les enquêtes de publics commencent à faire pleinement partie du paysage des bibliothèques : en 2014 plusieurs stages professionnels d'élèves conservateurs seront axés sur des enquêtes de publics, signe que nous nous intéressons de plus près aux usagers sans lesquels la bibliothèque n'aurait pas de sens.

C'est un peu contraint et forcés que les *desiderata* des publics sont devenus un enjeu, un élément à prendre en considération, à intégrer aux pratiques professionnelles. En effet, à l'heure où la bibliothèque est désertée, en concurrence avec d'autres lieux, quelle est donc sa légitimité ? Qu'est-ce qu'une bibliothèque sans public ? Cette désaffection, couplée au nouveau modèle de bibliothèque, a persuadé les professionnels de s'intéresser enfin à ces gens pour lesquels on conçoit les bibliothèques. L'édition de statistiques se rapportant aux usages est devenue monnaie courante : nous éditons, compilons, observons à la loupe ces chiffres qui traduisent pour partie la vie de la bibliothèque. Nous savons combien la bibliothèque compte d'inscrits, de quels quartiers ils sont issus, le nombre de document qu'ils empruntent, à quelle fréquence ... Mais ces données sont quantitatives, trop peu souvent encore qualitatives. Une connaissance fine, objective, du bassin de population desservi par la bibliothèque n'est pas encore une habitude. Au nom du sacro-saint principe d'égalité républicaine, les bibliothécaires sont encore réticents à recueillir des données qui permettent d'établir une cartographie du territoire. La bibliothèque est encore présentée comme un modèle unique. Certes nous concevons qu'il puisse y avoir des spécificités telles que la bibliothèque de quartier, la bibliothèque d'étude, la bibliothèque de village, la bibliothèque « troisième lieu »... mais au fond ce que nous cherchons c'est un modèle unique qui satisfasse tout le monde. Souvent encore, nous projetons ce que nous pensons que le public attend, nous agissons pour lui, pour son bien et déplorons qu'il n'adhère pas à nos injonctions bienveillantes. Par exemple le cas des adolescents en bibliothèques: nous nous désolons régulièrement de leur absence de nos établissements, mais très honnêtement, nous posons-nous la question de ce dont ils ont besoin ? Un exemple récurrent de nos erreurs d'appréciation est l'usage fait par les usagers en réalité des espaces pensés, réfléchis par les bibliothécaires. Lors de ma venue à la médiathèque Malraux de

Strasbourg, le bibliothécaire avec qui je faisais la visite m'a montré les détournements d'usages constatés :

Les stammtisch (espaces de travail en groupe), nous les avions pensé pour les ados, pour qu'ils puissent travailler en groupe de manière un peu plus bruyante. De ce fait nous sommes partis du principe qu'à cet endroit il n'y aurait pas de personnels. Au final, les ados y sont mais ce sont les endroits les plus silencieux de la bibliothèque ! Pas un ne moufte ! Si l'un d'entre eux fait du bruit, les autres se chargent très rapidement de le rappeler à l'ordre !

Usage également observé à la bibliothèque universitaire Lyon1 : le quartier libre, espace de culture générale, convivial, sans personnel, est le plus silencieux de la bibliothèque alors que dans les espaces prévus pour le silence, les personnels se plaignent de devoir « constamment faire la police ».

Ces deux exemples illustrent la capacité des publics à s'appropriier les espaces, à en faire usage selon leurs besoins sans qu'il soit nécessaire de les guider. Ces appropriations d'usages marquent là la compétence des publics, leur efficience dans la gestion de leurs besoins.

S'affranchir des attentes des publics n'est plus possible aujourd'hui, les bibliothécaires l'ont entendu, cependant leur discours se teinte d'injonction paradoxale. En effet, bien que les enquêtes de public aient fait leur entrée dans le champ des bibliothèques, encore très régulièrement les bibliothécaires déclarent connaître « leur » public, savoir ce qui est attendu, ce qui est « bon pour eux » sans critères objectifs. Comme le rappelle Christophe Evans « La connaissance des publics ne peut se satisfaire en effet d'un savoir intuitif. On ne construit pas une politique d'offre ou de services sur du sable, pour ne parler que de cet aspect des choses »⁶⁶. En adoptant une telle posture teintée de paternalisme, le risque est grand de ne pas répondre ou de répondre mal aux attentes du public, de ne pas le satisfaire.

Satisfaire le public est un mantra des bibliothécaires, limité par ce qui est offert aux usagers. C'est encore l'offre qui est mise en avant sans que la demande soit entendue, prise en compte. Il est encore difficile à certains bibliothécaires de considérer le public comme compétent dans ses demandes. Bien souvent les demandes des usagers seront jaugées, soupesées avant d'être examinées. Certaines seront estimées légitimes, alors que d'autres non. Nous pouvons observer cette attitude à divers niveaux : qu'il s'agisse de l'offre documentaire, des horaires d'ouverture, des modalités d'inscriptions... la demande du public est mesurée, jugée avant que d'y répondre et lorsque que la réponse est négative, les bibliothécaires ne manquent pas d'arguments, toujours dans un souci de service de qualité pour le public !

Notamment au niveau de l'offre documentaire, certaines demandes des publics sont considérées comme n'ayant pas droit de cité en bibliothèque. Un exemple emblématique est la question des « Martine », que de nombreux bibliothécaires refusent d'acquérir au nom de la qualité des collections. Et quand ils se résignent à acheter ce document, ils en limitent les exemplaires voire son accès. Par exemple à la médiathèque Malraux de Strasbourg (tête de pont du réseau, offrant 290 000 documents en accès libre) seulement 18 exemplaires de « Martine » sont présents sur les rayons et, détail important, tous « à consulter sur place ». Le lecteur qui tiendrait véritablement à emprunter un « Martine » devra se

⁶⁶EVANS, Christophe, *Mener l'enquête, guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011. p. 12

rendre dans une médiathèque de quartier...Ou comment répondre à la demande d'un usager. Une bibliothécaire jeunesse me disait ainsi :

Je me refuse à présenter des livres que je considère comme mauvais. Ce serait les cautionner ce qui n'est pas mon rôle. Moi je sélectionne de bons titres. Les autres, et bien les lecteurs n'auront qu'à les acheter !

Pour quelles raisons le public serait-il incapable de décider ce qui est bon ou mauvais ? A quel titre le bibliothécaire peut-il décider pour le public ce qui est intéressant à présenter ? Une telle attitude démontre l'idée toujours vivace que le public n'est pas compétent, que le rôle du bibliothécaire est de le guider vers la « bonne littérature », la « bonne culture ».

Cette idée de « bonne et mauvaise culture » induit en outre une idée de « bon public » en opposition au « mauvais public ». Il nous semble qu'aujourd'hui encore les bibliothécaires ont une idée précise et parfois tranchée, fantasmée du public. Il perdure un mythe du public idéal tout comme il existe un mythe de la bibliothèque idéale. Régulièrement, les bibliothécaires sont interpellés par les usagers car ceux-ci ne comprennent pas l'organisation même de la bibliothèque tant au niveau de la mise en espace que du langage employé.

Accueillir, être hospitalier c'est aussi utiliser une langue commune, des codes communs que l'un et l'autre peuvent comprendre. Or, force est de constater que l'usager non familier des bibliothèques aura besoin d'un temps d'adaptation, d'appropriation du langage utilisé en bibliothèque ce qu'illustre très bien « Le bibliothécais sans peine »⁶⁷ signe que le bibliothécaire parle une langue différente de la langue commune. Par ailleurs, la mise en scène des collections, leur classement ne correspond pas à ce qui est connu habituellement. Il y a là un hiatus entre l'offre et l'adaptation à la demande exprimée, le plan de classement étant pensé par les bibliothécaires mais dont on peut se demander s'il est vraiment pensé pour les publics. Un usager m'en faisait la remarque en disant :

Non mais en fait, la manière dont les livres sont rangés en bibliothèque, ce n'est pas pour nous, mais bien pour vous les bibliothécaires.

Pour illustrer ce ressenti, intéressons nous au rangement des bandes dessinées, vieux serpent de mer des bibliothèques : alors que dans la majeure partie des librairies, celles-ci sont rangées par titre de série, en bibliothèque elles seront rangées au nom du scénariste ou de l'illustrateur avec des variantes comme par exemple dans les cas de séries très connues dont l'auteur a changé et qui seront alors classées au titre. Exemple de classement très peu intuitif, laissant l'usager face aux bacs de rangements totalement perdu, à la recherche d'une logique qu'il ne comprendra pas ce qui provoquera incompréhension, frustration et insatisfaction.

En écho certains bibliothécaires se plaignent également de « leur » public, ingrat, qui ne comprend pas, notamment dans le cas de demandes de renseignements. Rien n'a vraiment changé depuis l'étude d'Anne-Marie Bertrand⁶⁸, l'usager a toujours l'impression de déranger le bibliothécaire, lequel continue de s'étonner que le lecteur n'ait pas trouvé, comme le rapportait une bibliothécaire de Strasbourg :

⁶⁷BALLEY, Noëlle, « Le bibliothécais sans peine », *BBF*, 2007, n° 3, p. 78-81 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>> Consulté le 09 décembre 2013

⁶⁸op. cit.

Il y a deux sortes de lecteurs : ceux qui savent chercher sur le portail⁶⁹. Ils ont trouvé la référence et nous demandent de l'aide pour la localisation. Et ceux qui n'ont même pas réussi à utiliser la recherche simple qui pourtant se rapproche de la recherche « tous mots » de Google.

Le public accueilli ou toléré ?

Le public, l'utilisateur c'est aussi « tous ces mécontents qui pestent contre les horaires » d'ouverture. Or pour accueillir il faut être ouvert ! Cette question des horaires d'ouverture est toujours sensible en BM ; dans les faits « chausser les lunettes de l'utilisateur » n'est pas si courant. Les horaires d'ouverture sont un point récurrent, une pierre d'achoppement comme le soulignent les rapports de l'Inspection générale des bibliothèques⁷⁰ ; même si des progrès sont visibles, les horaires sont encore peu adaptés à une partie de la population qui de ce fait n'a pas accès à la bibliothèque. Soulignons ici que l'accessibilité, ce n'est pas juste être placé à un endroit stratégique, facile d'accès, c'est aussi être ouvert ou proposer des services en ligne. Traditionnellement les bibliothèques municipales sont ouvertes au public du mardi au samedi et il est encore conflictuel de proposer une ouverture du lundi au samedi avec un système de cycle de travail. Mais le principal reproche qui est fait est l'impossibilité pour les usagers de se souvenir aisément des horaires d'ouverture. La majeure partie des bibliothèques ne sont pas ouvertes quotidiennement et de plus ont des horaires différents selon le jour d'ouverture. Si l'on ajoute à cette complexité, les différences d'horaires selon les sections, statistiquement il y a de grandes chances que l'utilisateur trouve porte close le jour où il viendra...ce qui peut en rebuter plus d'un. Pourtant, cette question ne semble toujours pas essentielle aux yeux des bibliothécaires. Lors de mes entretiens, près de la moitié des agents m'ont exprimé le souhait de ne pas ouvrir plus, ni même différemment. Ainsi une bibliothécaire de Strasbourg, quant à la question des horaires d'ouverture, explique-t-elle sa défiance :

Ouvrir plus tard, franchement je n'en vois pas l'intérêt, en plus cela signifiera un accueil dégradé. Nous avons tout le travail interne, nous ne pouvons pas ouvrir plus ou alors il faut embaucher.

Ou encore une bibliothécaire qui argumentait son agacement vis-à-vis des retards de documents :

L'excuse donnée c'est « Je n'ai pas pu venir les rendre, vous étiez fermés quand je ne travaillais pas », oui mais bon, ils sont bien venus les emprunter, alors ils peuvent bien faire un effort pour les rendre ! Ce n'est pas très compliqué de vérifier les horaires.

C'est pourtant un fait évident : si la bibliothèque souhaite accueillir les publics il est indispensable qu'elle soit ouverte. Nombre de citoyens, notamment dans le commerce et la restauration, travaillent le samedi et ne peuvent donc venir aux heures d'ouverture. Nier cette contrainte c'est ne pas prendre en compte les spécificités d'un public. A ce sujet les BU ont une belle longueur d'avance car la

⁶⁹Il est intéressant de noter que nous sommes passés de l'OPAC au portail, terme qui au final n'est pas plus explicite pour l'utilisateur lambda.

⁷⁰ PERRIN, Georges, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, avril 2008. [en ligne] <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliotheques.html>> Consulté le 9 décembre 2013

AROT, Dominique, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles*, novembre 2012, [en ligne] <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/35/3/horairesouverture_rapport_definitif_236353.pdf> Consulté le 9 décembre 2013

quasi-majorité d'entre elles sont ouvertes en continu sur de grandes amplitudes horaires et proposent même l'accès en dehors des heures d'ouvertures habituelles ce que note le rapport de l'IGB⁷¹. La marge de progression est encore grande mais de réels progrès ont été faits, exemple que devraient suivre les BM.

Comme le souligne Dominique Arot, il est temps de « mesurer l'impact réel de nos activités professionnelles sur le service apporté au public »⁷². Inscrites dans une politique globale de la ville, les bibliothèques ne peuvent s'affranchir aujourd'hui de la question de la satisfaction des publics, satisfaction révélatrice d'un bon accueil. Il leur faut aujourd'hui s'intéresser à ce que souhaitent les publics, se poser la question de leur appropriation des espaces, des documents, de l'information mise à leur disposition, de comprendre leur fonctionnement, leur relation aux professionnels. Qu'attendent-ils d'une bibliothèque et des personnels qui y travaillent ? Mais surtout considérer aujourd'hui que le public est une composante non négociable de la bibliothèque, qu'il est partie totalement intégrante de la collection.

⁷¹ op. cit. p. 15

⁷²AROT, Dominique. «La fin d'une utopie?» dans *Horizon 2019, bibliothèques en prospective*. Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011

3. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE EN MUTATION

3.1 QU'EST-CE QU'UN BIBLIOTHÉCAIRE ?

Au travers de la question de l'accueil c'est bien de l'identité professionnelle dont il est question. Au fond, qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? Que fait-il, que doit-il faire pour être connu, reconnu ? Cette question de la légitimité du bibliothécaire s'est posée de tout temps. L'histoire des bibliothécaires est émaillée de questionnements sur le rôle, les missions, les contours de leur métier. Ils sont les héritiers d'une tradition ancienne qui guidait leur travail axé dans deux directions principales : les collections et la prescription

3.1.1 Un gardien des collections

Directement issues des confiscations révolutionnaires, les bibliothèques communales, municipales, ont eu au la lourde tâche d'inventorier les collections, de les classer, puis de les mettre à disposition de tous. Le bibliothécaire s'est donc directement construit, façonné en relation avec les collections dont il avait la charge, particulièrement en terme de conservation et de développement. Cette charge qui lui était assignée a, durant des décennies, fait de lui un gardien pour qui le public était un ennemi potentiel. Partant de ce postulat de défiance, l'accueil n'était pas la priorité mis à part pour les « personnes de confiance », les alter-ego en qui le bibliothécaire pouvait se reconnaître. Le mythe du public idéal, capable de comprendre les arcanes singulières des collections proposées est né dans cette construction des bibliothèques. Pour les autres publics, durant des années, le bibliothécaire était l'interface obligée entre le lecteur et le document, entre le visiteur et l'information : le bibliothécaire était un expert de la constitution des collections, de la collecte d'information. Du fait de son incompetence, le public, s'il voulait accéder à l'information, ne pouvait s'affranchir d'obéir aux règles imposées par le bibliothécaire, il était d'une certaine façon dans une position d'inférieur, tout au moins dans une position d'administré. L'essor d'internet a modifié la donne : aujourd'hui l'information ne se situe plus uniquement sur le support papier, une alternative aux collections de livres sont les écrans (tactiles, mobiles...) qui ont envahi l'espace privé et professionnel. Dans le même temps le public a modifié son rapport au livre : il accorde moins d'importance à la chose livresque, lit beaucoup moins de livres que par le passé⁷³ ce qui est une donnée essentielle pour la constitution des collections et des offres de services. Les bibliothécaires sont, quant à eux, principalement issus de filières littéraires ou de sciences humaines et ont gardé un lien fusionnel avec le livre, avec les collections et sont donc éloignés des pratiques observées dans la population ce qui peut les mettre en difficulté : il leur faut à la fois constituer des collections, prendre en compte les évolutions des pratiques des usagers, s'adapter aux mutations technologiques. Internet est une source d'information infinie, un accès universel au savoir ; dès lors le savoir ne réside plus uniquement dans les livres et surtout les bibliothécaires ne sont plus les seuls titulaires de l'accès au savoir. Aux débuts du

⁷³ L'enquête d'Olivier Donnat sur les pratiques culturelles des français met en évidence une baisse de la pratique de la lecture : la proportion des non lecteurs est la même en 2008 qu'en 1973, par contre les « gros » lecteurs (20 livres par an) représentent 16% de la population des 15 ans et plus en 2008 contre 28% en 1973. Les « faibles » lecteurs (1 à 9 livres par an) sont pour leur part passé de 24% en 1973 à 38% en 2008. Alors que le niveau d'éducation et de scolarisation n'a cessé d'augmenter, la part de lecteurs a sensiblement baissé dans la population française, il s'agit là d'un bouleversement profond du rapport au livre qui a un impact sur le travail des bibliothécaires.

développement d'Internet, nous avons pu observer diverses tentatives des bibliothécaires pour organiser l'accès aux informations via le web en créant des sitothèques, en limitant l'accès internet à des sites jugés conformes à la politique documentaire de l'établissement, en tentant de garder leur expertise dans la recherche documentaire signifiant par là même leur attachement profond à la collection organisée, constituée minutieusement selon des règles précises toujours dans un souci des publics. Ceux-ci, avec Internet, ont eu l'impression qu'ils pouvaient désormais se passer de la bibliothèque. Puisque le savoir est à portée de clics, nul besoin de se rendre dans un lieu où il n'est pas si facile de s'orienter. Désormais la plus-value du bibliothécaire ne se situe donc plus dans ce rôle de gardien des collections, de passeur de l'information, elle est plus que cela. Les usagers attendent aujourd'hui plus qu'une simple mise à disposition, d'informations, de collections d'une bibliothèque ; ils espèrent davantage, plus spécialement en terme de services. L'accueil est un des éléments primordiaux pour convaincre les publics d'utiliser tous les services de la bibliothèque qui leur sont proposés : les collections présentées mais aussi les ordinateurs, les services de renseignements...

3.1.2 Un prescripteur garant des règles

La prescription

L'essor des bibliothèques publiques au lendemain de la Grande Guerre a modifié les missions qui leur étaient jusque là dévolues. Il leur a été demandé, en plus de la garde des collections, de participer (dans la droite ligne de Jules Ferry) à l'édification des masses laborieuses. En adoptant une posture de cette nature, la défiance vis-à-vis du public s'est adoucie remplacé par une attitude plus accueillante cependant teintée de supériorité : l'image du bibliothécaire érudit, ayant une connaissance des « bons » et des « mauvais » livres, capable de vous guider dans le labyrinthe des informations persistait. Le bibliothécaire tirait sa légitimité de cette position de prescripteur, position remise en cause par l'alternative qu'offre Internet via les recommandations disponibles sur les réseaux sociaux (blogs de fans de romans policiers, de livres de cuisine), les sites marchands (Amazon, la FNAC utilisent des algorithmes de recommandations⁷⁴). Dès lors qu'il est possible d'échanger des informations, de se faire recommander tel ou tel document, les bibliothèques ne sont plus le lieu unique de prescription. Qui plus est, cette prescription risque d'être source d'exclusion d'une partie des publics comme le soulignait Dominique Lahary, « Si quiconque, entrant dans une bibliothèque, n'y décèle rien qui lui soit déjà familier, alors il lui est signifié, j'ose dire avec violence, que cet endroit n'est pas pour lui »⁷⁵. Cette absence de familiarité peut être perçue comme un non accueil, le fait de ne pas offrir de documents proches des connaissances de l'utilisateur est synonyme, au mieux de non attention portée à ses besoins, au pire de négation voire de mépris de ses désirs. Bien souvent les bibliothécaires parlent de « leurs » fonds, « leurs » collections, se définissent comme spécialiste d'un domaine, parfois à l'extrême, en se présentant comme garants d'un fonds auquel personne ne peut participer, ni le collègue,

⁷⁴Ce système indiquant « ceux qui ont acheté ce titre, ont aussi acheté ce livre » pourrait être utilisé en bibliothèque mais se heurte à des freins idéologiques. Les bibliothécaires dans leur majorité refusent d'utiliser de tels procédés qu'ils considèrent par trop éloignés du métier de bibliothécaire. Un tel outil est une négation de leur savoir-faire professionnels qui consiste pour partie à conseiller au mieux les usagers.

⁷⁵LAHARY, Dominique, « Pour une bibliothèque polyvalente: à propos des best-sellers en bibliothèque publique » dans Bulletin de l'ABF n°189, 2000

encore moins l'utilisateur. Cet attachement au domaine trouve sa justification dans les nécessités de proposer au public une collection de qualité correspondant à des choix guidés par la proposition de « bons » documents. Nous pensons au contraire que le bibliothécaire n'a pas vocation à être spécialiste d'un domaine, mais doit être un spécialiste de l'accès à l'information et surtout doit être au service de l'utilisateur en lui proposant des documents qui lui paraîtront intéressants, dont il aura l'usage selon ses attentes et ses besoins. La collection, bien qu'importante en bibliothèque, ne doit pas prendre le pas sur les besoins réels des usagers : une collection pour être vivante doit être utilisée et doit correspondre au mieux aux attentes de tous les usagers et non à ce que le bibliothécaire croit utile et nécessaire à l'utilisateur.

Cette prescription dans les documents se remarque également dans les prescriptions d'usages en bibliothèque, prescriptions le plus souvent traduites par des interdictions.

Les règles

Une des particularités du modèle de bibliothèque française, est qu'il s'agit d'un lieu très réglementé, policé. Il est encore courant que la bibliothèque communique essentiellement sur ce qui est interdit et non ce qui est autorisé⁷⁶ ; l'utilisateur entrant dans la bibliothèque découvre un espace public particulier : de nombreux usages, autorisés dans la majeure partie des autres espaces publics, lui seront ici refusés. De tels propos ne sont, en terme d'accueil, pas engageants, ils ne donnent pas une image de lieu hospitalier, accueillant. Un exemple emblématique de ce type de communication maladroite nous a été rapporté par un bibliothécaire de la médiathèque Malraux de Strasbourg (tête de pont du réseau)

On a ouvert un dimanche, c'était journée porte ouverte. Sincèrement en terme de com, nous avons été très mauvais : sur l'affiche était indiqué que ce jour là aucune opération de prêt/retour, inscription n'était possible... de ce que l'on fait en bibliothèque donc...

Dans la sphère privée, nous viendrait-il à l'esprit de commencer à lister à notre hôte tout ce que nous lui refusons ? En réalité ces interdictions multiples sont autant de contraintes dictées aux publics, contraintes qui, si elles sont trop fortes, éloigneront les usagers de la bibliothèque pour d'autres lieux ressentis comme plus accueillants. Ce qui est surtout problématique nous semble-t-il n'est pas tant d'édicter des règles de « vivre-ensemble » mais de présenter en priorité ce qu'il n'est pas possible de faire aux dépens de tous les usages -pourtant nombreux!- autorisés. Il transparaît dans une telle posture une défiance vis-à-vis de l'utilisateur, l'idée que, fatalement, si le bibliothécaire ne lui signifie pas le règlement dès le départ, il aura un usage inapproprié du lieu, des collections. Un exemple parlant est la difficulté pour les bibliothécaires d'expliquer aux usagers ce qu'ils peuvent emprunter.

C'est vrai qu'au moment de l'inscription, en fait on passe du temps à expliquer ce à quoi ils ont droit. Par exemple les multimédias adultes peuvent emprunter : 8 livres /livres-lus, 4 revues (sauf à Malraux et Olympe de Gouges), 3 DVD de fiction, 3 DVD documentaires, 6 CD, 2 cédéroms et 1 œuvre de l'Artothèque.

⁷⁶SPIESER, Adèle, *Fais pas ci, fais pas ça : les interdictions en bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2012

Cette segmentation des prêts selon les supports, traduit une volonté farouche de réguler les usages alors que, ce qui compte pour le lecteur, est le fait de pouvoir emprunter un document ; très objectivement, la nature de ce document lui importe peu. Pour appuyer cette règle, il est d'usage de mettre en avant le service aux usagers : limiter le nombre de documents par supports permettrait de proposer en permanence de nombreux documents. Dans le cas d'un fonds tel que celui de la médiathèque Malraux (190 000 imprimés, 40 000 CD et 30 000 DVD), cette règle semble excessive : il paraît statistiquement improbable que les bacs CD soient vidés s'il était possible aux usagers d'emprunter vingt six documents quelle que soit leur nature. Dans le cas d'un fonds de moindre importance, aucun élément objectif⁷⁷ ne permet d'affirmer la nécessité de ces limitations. Pourtant celles-ci, parfois source de conflits, peu compréhensibles pour les publics, se transmettent de génération en génération de bibliothécaire et il paraît totalement inconcevable de les modifier au nom de principes bibliothéconomiques très éloignés des préoccupations des usagers.

De même que les collections papier ne sont plus les seuls points d'accès à l'information, les usages de la bibliothèque sont en évolution ; en acceptant de nouveaux usages, les bibliothèques augmentent leur offre de services mais surtout donnent une image beaucoup plus accueillante.

3.2 DE LA SPÉCIFICITÉ DE L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

3.2.1 Tous concernés

Lors des entretiens que nous avons mené une évidence a émergé : il existe fondamentalement une spécificité de l'accueil en bibliothèque. Une caractéristique de l'accueil en bibliothèque est qu'il concerne tous les acteurs du lieu, qu'il s'agisse des personnels ou des publics. Contrairement à d'autres services publics, en bibliothèque, l'accueil est du ressort de tous les agents comme le signale Nic Diamant « quels qu'ils soient, qu'ils soient ou non en contact direct avec le public, où qu'ils se situent dans la hiérarchie, le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque »⁷⁸. Du conservateur au vacataire, chacun est, à un moment donné, en interaction avec le public qu'il s'agisse d'orientation, de prêt, de retour, de renseignement. Cette tâche, 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. La bibliothèque n'est pas un lieu anodin, elle est un endroit où l'on se rend pour le plaisir, sans obligation autre que celle que l'on se donne. Comme nous l'avons dit précédemment, la bibliothèque est avant tout un lieu, lieu de mixité sociale, d'échanges : elle est espace polyvalent, poly-spécialisé proposant une multitude d'usages et recevant plusieurs types d'usagers. L'un viendra consulter la presse, se poser, se reposer, un autre emprunter un livre ou participer à une animation ; il est nécessaire, pour que cela se passe au mieux, que chacun puisse trouver sa place. Au fil du temps les bibliothèques sont devenues des lieux publics à part entière, voire le lieu public par excellence : celui où chacun peut venir, celui où la

⁷⁷ Au contraire, les bibliothèques qui ont mis en place le prêt illimité notent que les abus sont à la marge
BILLARD, Alice, « Vers la « bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale », *BBF*, 2013, n° 4, p. 23-27 [en ligne]
<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0023-005> > Consulté le 20 décembre 2013

⁷⁸*Organiser l'accueil en bibliothèque* op.cit. p.24

rencontre est possible. Accueillir en bibliothèque, ce n'est pas uniquement laisser entrer l'utilisateur, c'est aussi lui proposer un espace où il pourra décider d'être en interaction ou non avec les autres, tout en se sentant connu, reconnu. Cette reconnaissance de l'autre est fondamentale pour une partie des bibliothécaires, ceux qui sont principalement en situation d'accueil :

Et puis aussi moi je pense qu'il faut qu'à l'accueil et même dans toute la bibliothèque, il y ait des gens de partout pour qu'on s'y sente bien, parce quand même, on peut pas dire, à la bibliothèque c'est tous des gens d'un certain milieu. Moi, je crois que ça joue sur l'accueil : quand on ne sait pas comment les gens pensent et bougent, parfois ça peut frêter.

La bibliothèque a ceci de particulier qu'elle est un lieu où les différences se côtoient, où chacun peut venir gratuitement, anonymement s'il le souhaite. Cette nécessité de reconnaître l'autre est primordiale dans la construction de relation entre l'utilisateur et la bibliothèque incarnée par le bibliothécaire. Fondamentalement inscrite dans le territoire local⁷⁹, la bibliothèque, aujourd'hui, accueille des publics diversifiés, hétérogènes. Cette diversité des publics rarement rencontrée par ailleurs est la grande force du lieu, sa singularité.

3.2.2 Une mosaïque

Comme le dit Bertrand Calenge « Pour le public, l'accueil c'est pêle-mêle le sourire, le repos, le calme, l'attention, la sécurité, l'intimité, la certitude de comprendre et d'être compris ; c'est le sentiment de passer du statut d'assujéti à celui d'utilisateur, même à celui de client, voire de personne reconnue ; c'est le désir complexe d'être respecté dans son intimité tout en étant écouté dans ses désirs exprimés ou inexprimés »⁸⁰.

Longtemps, l'accueil en bibliothèque s'est résumé aux règles de politesse : puisque le public venait il était normal, logique, d'adopter les règles de bienséance ; en réalité, l'accueil en bibliothèque a comme originalité d'intervenir sur des champs différents. Il s'organise à plusieurs échelons, est l'expression même de la transversalité puisqu'il touche à tout ce qui constitue la bibliothèque : le bâtiment, les collections, les personnels, les services, les publics, tout ceci à plusieurs niveaux. Tout est imbriqué : le lieu, les personnes, l'offre de service, les collections. En outre l'accueil est une tâche totalement ancrée dans le concret, le pratique. Réfléchir et théoriser sur l'accueil n'apportera rien si cette réflexion est déconnectée du réel qui peut paraître prosaïque : bien accueillir ce n'est pas uniquement penser des procédures, c'est aussi prévoir des toilettes en nombre suffisant, s'assurer que ceux-ci sont propres, qu'il est possible de se laver et sécher les mains. C'est encore proposer des fauteuils de différentes formes, tailles qui puissent convenir à chacun selon son âge et ses difficultés ; qui n'a pas le souvenir de cette personne âgée dans l'incapacité de sortir d'un fauteuil trop bas ? C'est aussi alléger les rayonnages pour éviter aux lecteurs de se briser le dos en tentant d'atteindre les tablettes basses ou attraper un torticolis pour celles du haut... C'est penser au lecteur, y compris dans le détail :

Un détail qui m'horripile régulièrement et qui montre bien que le travail interne peut pour certains collègues (...) être déconnecté du lecteur et de la fi-

⁷⁹Cette attachement à la bibliothèque se remarque notamment dans les freins marqués dans le transfert de la compétence culturelle dans le cadre des intercommunalités. Les élus souhaitent garder dans leur giron la bibliothèque malgré son coût. Cela dénote l'importance de la bibliothèque en qualité d'objet politique.

⁸⁰*Accueillir, informer, orienter* op. Cit.

nalité de notre métier. Il s'agit d'une chose toute bête, mais qui je trouve à son importance, à savoir, la pose du code barre sur la couverture du livre au moment de l'exemplarisation. Alors qu'il y aurait de la place ailleurs, le code barre se retrouve donc régulièrement placé sur le titre, le nom de l'auteur ou une partie significative de l'illustration, masquant toute une partie de l'information. Ce qui me gêne dans cela c'est que la personne ne prenne pas l'initiative de déplacer un peu le code barre par rapport à la consigne de le mettre au milieu du livre et ne se pose pas la question de la perception du lecteur qui va ensuite emprunter le document.

C'est encore penser des horaires simples à retenir sur le modèle des magasins, proposer des solutions alternatives... Il est frappant de constater que les bibliothèques qui ont proposé la prolongation à distance via le web ou proposé des boîtes de retour de livre accessibles 24h/24h ont vu ces services très utilisés. L'accueil est concret, il est composé d'une multitude de services qui mis bout à bout composent un tableau d'accueil.

En relation directe avec les évolutions de la société, l'accueil est multiple dans ses approches (accueil à distance, accueil des publics spécifiques, accueil des publics empêchés), il nécessite de l'intégrer véritablement au métier de bibliothécaire.

3.3 ET DEMAIN ?

Des premières bibliothèques de lecture publique, il nous reste un souvenir nostalgique, un peu faussé « ah, c'était bien avant ! », il faut aujourd'hui prendre à bras le corps les évolutions en cours et réaliser que le métier de bibliothécaire est dans une ère de changements radicaux. Le public est désormais au cœur du métier. Afin que ce changement soit effectif il est incontournable de professionnaliser l'accueil et de faire évoluer les contours du métier.

3.3.1 Professionnaliser l'accueil à chaque niveau

Le formaliser

L'accueil, puisqu'il nécessite des compétences au même titre que les autres tâches que l'on rencontre dans la bibliothèque, mérite que l'on s'y intéresse d'un point de vue organisationnel. Il demande une formalisation, qui lui fait encore défaut actuellement, des procédures qui permettront de normaliser l'accueil au même titre que les tâches traditionnelles des bibliothèques. Cette normalisation de l'accueil par l'élaboration de procédures, de documents... s'adresse à tous les acteurs en présence dans la bibliothèque : les publics, les personnels et la tutelle. La formalisation est une nécessité pour plusieurs raisons :

- formaliser explicitement l'accueil par des procédures écrites, c'est indiquer clairement, qu'il est un élément fondamental inscrit dans le fonctionnement quotidien de la bibliothèque ; élément qui concerne tous les agents. Une telle formalisation permettra une homogénéité, une qualité constante de l'accueil et évitera d'être dans les seules mains de quelques personnes ce qui en cas d'absence ou de départ est problématique pour le fonctionnement au quotidien. En outre cela affirme que l'accueil est, au même titre que d'autres tâches quotidiennes, une compétence professionnelle constitutive du métier

de bibliothécaire fondée sur des savoirs-faire et non uniquement sur des savoirs-être.

- La formalisation est une officialisation de la politique d'accueil adoptée par la bibliothèque, des axes de développements choisis ; elle est le moyen de dire et rendre visible les priorités décidées par la bibliothèque. Symboliquement en formalisant l'accueil, la bibliothèque s'engage auprès de ses publics, leur envoie un signe fort de prise en compte de leurs besoins, dit qu'ils sont bels et bien la priorité de l'établissement.
- Écrire précisément ce qui est attendu en terme de qualité d'accueil, selon des critères précis, permet une évaluation objective de l'agent. A partir du moment où une réflexion a été menée, a abouti à une normalisation, une écriture en terme de résultats attendus, d'objectifs à atteindre, il est possible d'évaluer le travail des agents mais surtout de lui donner corps. Ce qui n'est pas dit ou écrit n'existe pas, en l'écrivant de façon formelle, en l'affichant de manière écrite, l'accueil acquiert alors une existence propre, il n'est plus un élément volatile.

Pour autant, il serait dangereux de considérer que cette formalisation, bien que nécessaire, se suffit à elle-même. L'accueil concerne l'ensemble des acteurs en présence et plus particulièrement les personnels, il est donc essentiel que les équipes adhèrent à un projet d'accueil parce qu'elles seront convaincues du bien-fondé de la démarche mais aussi parce qu'elles seront reconnues dans le travail effectué.

Le valoriser

Pour que les équipes en situations d'accueil, de face-à-face avec le public , n'adoptent pas de stratégie d'évitements, il est important que l'accueil soit valorisé, reconnu comme étant au cœur du métier. Nous pensons qu'il faut aujourd'hui dire l'importance de cette tâche, la faire vivre, la placer au centre de la bibliothèque puisqu'il s'agit là du premier service offert à l'utilisateur. Il est nécessaire de ne pas le considérer comme un service accessoire qui ne serait pas essentiel, pouvant s'affranchir de toute réflexion : il doit être la tâche commune, pierre angulaire du fonctionnement de la bibliothèque, tâche présentée comme d'importance égale à la gestion des collections. La valorisation de l'accueil se fera, selon nous, par son inscription dans la fiche de poste de chaque agent et par la formation, cette dernière légitimant fortement l'importance donnée à l'accueil et pouvant être un levier efficace. De plus, si l'accueil est l'affaire de tous, il importe d'associer l'ensemble des personnels de la bibliothèque à cette démarche mais également de travailler en étroite collaboration avec les autres services de la collectivité. Par exemple les services techniques peuvent apporter leur expertise dans l'amélioration du confort (élément d'un bon accueil) et les services informatiques proposer des solutions pour une plus grande ergonomie du portail, une offre plus adaptée aux besoins des publics.

Valoriser l'accueil c'est aussi communiquer sur les démarches entreprises, sur les objectifs définis, rendre compte des progrès effectués. L'adhésion des équipes à l'amélioration de l'accueil, à l'inscription de cette tâche dans leur identité professionnelle ne pourra se faire que dans la transversalité. Il serait risqué de confier ce travail uniquement à des spécialistes, de scinder les bibliothécaires en deux groupes : les experts du *back office* et les experts du *front office*. Puisque

« tout est accueil », il doit être au cœur du travail mais également être reconnu. Participer au Grand Prix Livre Hebdo dans la catégorie accueil serait par exemple une manière de mettre en avant les équipes, de les féliciter. Pour avancer, nous avons besoin de reconnaissance : communiquer sur les retours positifs de la part des publics mais aussi des professionnels, rendre compte des progrès effectués sont autant de pistes pour augmenter amplement l'adhésion de tous.

L'évaluer

Cette valorisation ne passe pas sans une évaluation et une objectivation constante, quotidienne, afin de s'assurer de la qualité du service rendu. Si l'accueil est considéré comme une tâche primordiale en bibliothèque, alors elle ne doit pas être improvisée mais réfléchie, dominée par tous. Le niveau de maîtrise de cette tâche doit donc être observé pour permettre non seulement de maintenir la qualité mais aussi de l'améliorer. Cette évaluation doit s'intéresser au service dans son ensemble mais aussi aux personnes en particulier. Dès lors que les procédures ont été fixées, les objectifs définis, il sera possible d'évaluer, selon des critères objectifs, la qualité du travail fourni par chacun des agents. Pour être évalué, l'accueil ne doit plus être dilué dans les tâches bibliothéconomiques, mais écrit précisément, formellement dans les fiches de poste ainsi que dans les fiches d'évaluation utilisées lors de l'entretien professionnel annuel. Aucune des bibliothèques interrogée dans le cadre de ce mémoire ne le fait ; les agents n'ayant pas eu d'autres expérience professionnelle que celle de la bibliothèque ne conçoivent pas que cela puisse se faire et s'étonnent :

Vous connaissez des bibliothèques qui le font ? ⁸¹

Pendant les agents ayant travaillé dans un autre domaine sont beaucoup plus réceptifs à cette possibilité d'évaluation qu'ils ont déjà connue dans leur vie professionnelle antérieure. En s'appuyant sur cette partie du personnel, il sera possible de faire évoluer les habitudes et d'élargir l'évaluation à l'ensemble du travail effectué en bibliothèque, et non plus uniquement à ce qui relève des savoirs purement bibliothéconomiques : il ne pourra y avoir d'évaluation pertinente sans la prise en compte réelle des usagers ; il est important que ceux-ci soient l'objet d'enquêtes approfondies, régulières qui donneront des données nécessaires à l'amélioration des services.

Les bibliothécaires ont des compétences de longue date en matière de normalisation et d'évaluation pour tout ce qui touche aux collections, aux catalogues. Il faut aujourd'hui utiliser ces compétences dans le cadre de l'évaluation de l'accueil. De la même façon que les collections sont en permanence examinées, l'accueil doit être un axe de développement de la bibliothèque par la mise en place de procédures, de réunions, d'objectifs. Il ne doit plus être un « plus », mais une des composantes de la bibliothèque. Entreprendre une démarche qualité est un outil performant pour l'évaluation, qu'il s'agisse de l'obtention d'un label de certification, de la participation au Grand Prix Livres Hebdo catégorie accueil ou simplement d'un projet propre à la bibliothèque.

⁸¹Le réseau des bibliothèques municipales de Rouen a mis en place une grille d'analyse avec des critères observables pour évaluer les personnes en contrat d'avenir.

3.3.2 Le bibliothécaire comme un facilitateur

Centré vers les publics

Reprenant l'image si chère à Robert Damien, il s'agit de faciliter l'appropriation de la bibliothèque par les usagers et de faire de celle-ci un véritable espace public, un « lieu des liens » créateur de lien social. Dans cette optique, le bibliothécaire a une place primordiale car il sera celui qui permettra cette évolution. En décentrant son point de vue en « chaussant les lunettes de l'usager », nul doute que le bibliothécaire adopte une attitude bienveillante et efficace : attitude qui facilitera la vie de l'usager à divers niveaux. Se tourner vers les publics implique que l'on se place d'égal à égal avec eux, que la bibliothèque soit co-construite entre bibliothécaires et usagers et non juste une proposition pensée par les professionnels pour les usagers ; lesquels, s'ils fréquentent le lieu, auront leur propre lecture de l'espace et construiront des usages qui leur conviendront. Ce n'est pas la collection qui fait le public mais bien le public qui fait la collection : si ce dernier n'a pas l'usage de ce qui lui est proposé, il s'en éloigne. En outre, les bibliothèques, comme nous l'avons souligné précédemment, sont des lieux qui subissent une baisse de fréquentation, il est donc primordial de s'intéresser à ces personnes qui font vivre le lieu.

Pour construire la bibliothèque il est essentiel de recueillir la parole des usagers (tous les usagers y compris ceux qui ne viennent pas !) de leur demander ce qu'il attendent mais aussi ce qui ne les intéresse pas dans un tel lieu. Trop souvent on se désole de la désaffection des usagers mais sans chercher à comprendre leur désertion de ce lieu pourtant pensé pour eux. Pour créer du lien avec les usagers il faut véritablement être côte à côte dans la construction de la bibliothèque. L'exemple de la bibliothèque de Méricourt dans le Pas-De-Calais est emblématique d'une attention portée au public : un « collectif médiathèque »⁸², regroupant usagers et professionnels a été créé et a pensé la bibliothèque dans son intégralité, du bâtiment aux collections, en passant par les services. Cette co-construction au long cours, dans un véritable partenariat entre professionnels et usagers, a permis aux habitants de s'approprier pleinement la bibliothèque au niveau de son fonctionnement et des espaces.

Une solution ludique, originale serait de collecter les services proposés dans la « vraie vie » et de les transposer à la bibliothèque :

⁸²Le collectif a compté jusqu'à deux cent usagers qui ont pu visiter avec les bibliothécaires différentes bibliothèques afin d'avoir une idée précise de ce qui se faisait pour ensuite faire leur choix. Pour ces visites, la mairie affrétait des bus, une telle démarche ne peut donc se faire sans le soutien de la collectivité. Cette démarche participative a été menée jusqu'au déménagement de la bibliothèque puisque les usagers sont venus aider à faire les cartons et à le transporter.

La vraie vie	La bibliothèque
- le chariot de courses	- mettre à disposition un caddie
- le fast-food drive	- le biblio drive : l'utilisateur pourrait réserver en ligne les documents qui l'intéressent et venir les chercher directement
- la panier de légumes (cf. AMAP)	- le panier de lecture : pour les lecteurs inscrits à ce service, possibilité chaque semaine de bénéficier d'un panier avec un roman, une BD, un documentaire...
- livraison à domicile	- le lecteur fait sa sélection via le portail puis est livré directement à domicile
- la souscription et le paiement en ligne	- l'inscription et le paiement en ligne
- le service après-vente	- le service après-visite : un poste dédié où l'utilisateur pourrait poser des questions

Cette liste -non exhaustive !- n'est pas à prendre telle quelle au premier degré mais elle est une image de la démarche (outre la démarche qualité, la formation...) qui pourrait être menée pour comprendre les besoins des usagers, de travailler avec eux afin de leur offrir un service de qualité, de leur faciliter la vie. Se simplifier la vie, subir des contraintes moins fortes est une demande récurrente des usagers qui ont désormais l'habitude grâce à l'essor des nouvelles technologies, d'outils pratiques et utiles à leur mode de fonctionnement ; ces outils, largement utilisés, permettent de payer en ligne, de recevoir son billet de train par SMS⁸³... Inscrits dans le quotidien, ils sont cependant utilisés dans une moindre mesure en bibliothèque. Cette sous-utilisation est due à deux facteurs : d'une part la difficulté de mise en œuvre de ces nouveaux outils ; la temporalité administrative n'est pas la même que la temporalité de tous les jours. D'autre part une certaine réticence des bibliothécaires existe qui trouve son origine dans la crainte de perdre son identité professionnelle et d'être considéré par les usagers comme un service identique à ce que l'on peut trouver dans la sphère privée.

Cette attention portée aux publics est en émergence depuis de longues années mais n'a pas encore trouvé sa pleine mesure car elle bouleverse l'identité même des bibliothécaires qui se sont construits, façonnés, en relation intime avec les collections. Les bibliothécaires ont l'impression d'être dépossédé d'une partie de leur travail : pendant des siècles ils ont minutieusement construit des collections balayant l'ensemble des savoirs, ont organisé l'information pour que chacun y ait accès ; se cantonner à acquérir uniquement ce que souhaite le public revient à « ne servir à rien » et gomme tout l'aspect scientifique mis en œuvre dans la constitution des collections.

Le nouveau bibliothécaire

Le décentrement des bibliothécaires vers les publics a mis à mal un certain nombre de repères existant depuis des décennies, bousculant alors les réflexes acquis de longue date. Ne nous trompons pas, lorsqu'ils cataloguaient, indexaient, classaient, rangeaient les documents, les bibliothécaires ne le faisaient pas pour leur seul plaisir mais bien pour simplifier la vie de l'utilisateur à une époque où l'information était plus difficilement accessible, où le niveau d'éducation était moins élevé. Dans leur recherche de classement des connaissances, de

⁸³L'envoi des avis de rappel ou de réservation par SMS est proposé depuis près de dix ans par les éditeurs de SIGB mais peine à être mis en place dans les bibliothèques françaises. Il n'est toujours pas généralisé et est considéré comme un service innovant par les bibliothèques qui le mettent en œuvre.

l'organisation de l'information, les bibliothécaires se positionnaient dans un service au public, ils rendaient service. Cependant, les bibliothèques ont ouvert largement leurs portes et le public s'est engouffré (en témoignent les différents rapports relatifs à la lecture publique) beaucoup plus rapidement que ce qui avait été prévu, avec ses envies, ses usages propres, s'affranchissant pour partie de ce que la bibliothèque avait pensé et projeté comme devant convenir. Cette entrée, plus ou moins fracassante, des publics a considérablement modifié les rapports aux usagers, a brouillé les repères ; comme le disait Gilles Eboli⁸⁴, il ne suffit plus aujourd'hui de proposer une collection idéale, un catalogue parfait, il faut être accessible aux autres, être un bibliothécaire hybride capable tout autant de composer et gérer des stocks que d'être en interaction avec des humains.

Revoir les priorités est désormais une nécessité : la « belle » notice, image d'un catalogage de qualité ne devrait plus être la priorité. Le bibliothécaire est aujourd'hui en pleine mutation : de gestionnaire de fonds il devient un facilitateur d'accès aux ressources⁸⁵. La profusion d'informations disponibles sur internet a certes autonomisé l'utilisateur mais l'a également égaré : devant une telle masse d'information, les usagers recherchent une aide, une expertise qui les guidera et c'est naturellement qu'ils se tournent vers les bibliothèques qui représentent un lieu d'experts de l'accès à l'information. Le succès des services de réponse en ligne (Biblio Sésame, le Guichet du savoir) est un signe fort de cette reconnaissance par les publics de l'expertise du bibliothécaire ; à l'heure de l'information foisonnante, le besoin d'être aidé dans la recherche documentaire est de plus en plus prégnant et induit des interactions plus denses, plus fréquentes entre usagers et bibliothécaires. Ce qui transparait est le besoin de plus en plus fort pour les usagers d'être accompagnés, non seulement dans leur accès à l'information, à la formation mais aussi dans l'utilisation de la bibliothèque en tant que lieu. Les visiteurs de la bibliothèque n'ont pas les mêmes usages, ni le même niveau « d'expertise » du lieu, la fréquentation des bibliothèques aujourd'hui est le fait de groupes hétérogènes pour lesquels le lieu n'est pas familier. Il faut aujourd'hui prendre la mesure des évolutions en cours, de ces relations plus nombreuses avec les usagers qui nous invitent donc à réfléchir aux relations nouées avec le public, à l'accueil que nous souhaitons leur offrir mais aussi au bibliothécaire que nous souhaitons être.

Reprenant à notre compte les propos de Tomàs Rezac, directeur de la bibliothèque municipale de Prague, au congrès ABF de Reims en 2008, nous pensons que l'avenir sera fait de « Moins de bibliothèques, mais de meilleures bibliothèques, disposant d'espaces suffisamment vastes qui soient des lieux attrayants et remarquables, des bibliothèques raisonnablement pourvues en personnel qui aime les êtres humains plus que les livres, un personnel qui respecte les usagers et qui veut collaborer avec eux, et non leur donner des leçons ».

⁸⁴EBOLI, Gilles, « De l'accès: la bibliothèque, lieu de l'accessibilité ? », *BBF*, 2009, n°5, p. 6-10, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0006-001>> Consulté le 9 décembre 2013

⁸⁵FAGNART, Sylvie, « De gestionnaire de fonds culturels à « facilitateur » d'accès aux ressources, *La Gazette*, 2012, n° 1/2107, p. 62

CONCLUSION

Depuis près de trente ans, la société dans son ensemble a connu de profondes évolutions sociétales, culturelles et technologiques qui ont affecté de manière durable les administrations étatiques et territoriales dans leur fonctionnement. Les attentes nouvelles des usagers couplées au développement rapide des nouvelles technologies (notamment internet) ont décentré les priorités : l'utilisateur est désormais au centre de leurs préoccupations en terme d'accueil qui lui est fait, d'informations qui lui sont données. A l'heure où le fossé se creuse entre publics et institutions, l'accueil est devenu un enjeu majeur pour construire de nouveaux modes de relation entre services publics et usagers et faire en sorte que ces derniers utilisent les services mis à leur disposition.

Les bibliothèques pleinement intégrées au paysage public, n'ont pas été épargnées par ces diverses évolutions et doivent faire face aujourd'hui à de multiples problématiques : une baisse constante de la pratique de lecture de la population de 15 ans et plus, une désaffection des bibliothèques aussi bien en terme d'inscriptions, d'emprunts que de fréquentation, de nouvelles demandes des publics, enfin des publics ayant de gros besoins d'informations pour toutes les facettes de leur vie (se cultiver, se former, s'informer sur leurs droits et devoirs, se distraire...). Face à ces problématiques, le bibliothécaire doit aujourd'hui travailler conjointement selon deux axes : les collections et l'accueil.

La mission principale de la bibliothèque publique est de garantir à tous l'accès universel au savoir, ceci ne peut se faire sans la constitution de collections pérennes, accessibles et utiles aux publics, à l'heure de l'information abondante qui risque d'égarer l'utilisateur. Le bibliothécaire, un expert du référencement et de l'ordonnancement des informations, a, au fil des siècles, constitué des collections cohérentes et diversifiées qui prenaient en compte les diverses avancées technologiques. Du manuscrit au livre imprimé, de la cassette audio au CD, de la VHS au DVD, du CD-ROM à l'accès internet, le bibliothécaire s'est constamment attaché à collecter l'information, à l'organiser pour la mettre au service du public. L'enjeu aujourd'hui est de proposer une collection hybride dans les supports proposés (faite de documents papiers et de documents numériques) et dans les contenus sélectionnés (des documents répondant aux besoins des publics mais aussi proposant des occasions de découvertes) le tout en relation avec les publics, c'est-à-dire en se penchant sur leurs besoins, pratiques et usages de la collection.

A l'heure où la profession s'inquiète de l'avenir des bibliothèques, il convient de favoriser une réflexion sur le renouveau du métier, afin d'accompagner convenablement le lecteur dans ses usages des collections proposées, lui proposer un/des accueils de qualité. Il faut opérer une révolution copernicienne, passer de l'utilisateur « s'excusant de déranger » au bibliothécaire proposant ses services. Pour ce faire, il est essentiel de considérer que l'accueil, au même titre que les tâches bibliothéconomiques est une compétence indispensable à l'exercice du métier de bibliothécaire. Une compétence a ceci de particulier qu'elle s'acquiert. Prendre la mesure de l'accueil signifie donc que cette fonction doit être intégrée pleinement à la formation des bibliothécaires (autant au niveau de la formation initiale que de la formation continue) mais aussi à la vie professionnelle dans son ensemble par la formalisation, la valorisation et l'évaluation de cette tâche.

L'accueil en bibliothèque est ce qui permet le lien entre l'information et l'utilisateur avec une dimension particulière : l'accueil y est transversal ; chacun, quel

que soit son statut, son grade est concerné par cette tâche singulière qui irrigue l'intégralité des activités de la bibliothèques, d'autant plus à l'ère du « troisième lieu ». Espace public ouvert à tous, la bibliothèque est aujourd'hui un objet hybride, offrant non seulement des ressources documentaires mais aussi un espace de socialisation, de rencontres. Une révolution a eu lieu : la bibliothèque n'est plus centrée uniquement sur les collections mais aussi sur les visiteurs. Accueillant des publics divers, aux attentes et besoins différents, son défi actuel est de renouveler son offre de service pour répondre tout à la fois à la majorité et apporter une réponse personnalisée. Si le développement des technologies permet un traitement en masse, il n'en demeure pas moins qu'il faut être en capacité d'apporter des réponses individualisées à des attentes variées, il importe aujourd'hui de tenir compte de la diversité des publics et de proposer des accueils pour des personnes très autonomes et d'autres au contraire en difficulté pour permettre à tous, à chacun d'appréhender le lieu selon son histoire, ses envies.

Contact originel entre la bibliothèque et l'utilisateur, l'accueil est un service qu'offre la bibliothèque, il est le tout premier, le principal et répond à tous les critères du service : médiation avec l'utilisateur supposant des moyens humains et financiers, une planification, et surtout une évaluation de la façon dont ce service est rendu. Il est ce qui tissera le lien entre elle et ses visiteurs d'une façon globale. Le bibliothécaire est le rouage indispensable de l'accueil, que celui-ci soit à distance ou physique : l'essor du numérique, largement ancré dans le quotidien des français, permet de proposer de nouveaux services à distance qu'il est souhaitable de mettre en place relativement rapidement afin que la bibliothèque ne soit pas frappée d'obsolescence⁸⁶ dans la perception des usagers. La croissance forte du numérique n'a cependant pas atteint le besoin de rencontres avec l'autre ; s'il est techniquement possible de vivre, travailler, sans être en interaction physique avec nos semblables, il est indéniable que l'homme est un animal grégaire qui a besoin de contacts. Cette disposition naturelle est un atout à explorer pour les bibliothèques : contrairement à un robot, le bibliothécaire bouge, vit, entend, écoute est capable d'attention, d'empathie. Il peut reformuler une question, accompagner l'utilisateur dans les rayons, le conseiller mais surtout l'accueillir et le reconnaître. En faisant de l'accueil, de la médiation, de l'accompagnement, de la formation... le bibliothécaire contribue de façon certaine à l'appropriation du lieu par les usagers et apporte une plus-value indéniable à l'utilisateur. La force des bibliothèques réside dans ses bibliothécaires qui sont des spécialistes de l'accès à l'information, et qui ont, parfois maladroitement, mais avec constance, toujours eu le souci du public.

Pour être bibliothécaire il ne suffit plus désormais d'aimer les livres, le calme et la tranquillité ; il faut également « aimer les gens », faire preuve d'empathie. L'objectif prioritaire est le public sans lequel la bibliothèque n'aurait aucune raison d'exister. Qu'il soit en contact direct ou non avec le public, le bibliothécaire est tout entier centré vers les publics, de la conception de la collection jusqu'à sa mise à disposition et enfin l'accueil des publics.

Ainsi, il est juste de dire sans l'ombre d'un doute, que tout autant qu'un expert de l'organisation et de l'accès à l'information, Bibliothécaire est un métier d'accueil !

⁸⁶En 2010, Claude Poissenot notait que la baisse d'inscriptions et de fréquentation des jeunes de 11 à 18 ans s'explique en partie par le décalage existant entre les offres de la bibliothèque et évolutions technologiques et culturelles. Source : POISSENOT, Claude, « La fréquentation en questions », *BBF*, 2010, n° 5, p. 67-72 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0067-013>> Consulté le 20 décembre 2013

Bibliographie

La validité de tous les liens internet présentés dans cette bibliographie a été vérifiée le 30 décembre 2013.

L'accueil dans les services publics

Adopter une posture professionnelle à l'accueil, Editions Demos, 2010, Collection « Les pratiques »

BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1995

BLIN, Frédéric, *Les bibliothèques en Europe : organisation, projets, perspectives*, Paris, Ed. Du cercle de la librairie, 2013, Collection « Bibliothèques »

CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2^e éd., Paris, Éd. du cercle de la librairie, 1999 (collection Bibliothèques)

CANDIART, Bernard, *L'amélioration de l'accueil des usagers dans l'administration*, Rapport au Premier Ministre, La Documentation française, 2003

COMMISSARIAT À LA REFORME DE L'ÉTAT, *Développer la qualité de service : charte qualité et engagements dans les services publics*, Paris, La Documentation française, 1997

FOURGEAUD, Maïka, « Le rôle social des bibliothèques dans la ville aujourd'hui », *BBF*, 2010, n° 5, p. 102-103 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 26 décembre 2013

GELIN, Sandrine, TRUONG, Khuê, *Adopter l'accueil-attitude*, Eyrolles, Éditions d'organisations, 2008

GOUIRAND, Pierre, *L'accueil : théorie, histoire, pratique*, Paris, l'Harmattan, 2011

HUDSON, Kenneth, « Redonner un sens à la notion d'accueil », *Publics et Musées*, n°4, 1994, p. 89-99, [en ligne] <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pumus_1164-5385_1994_num_4_1_1255> (consulté le 20 décembre 2013)

Les conditions d'un accueil agréable et efficace, Éditions Demos, 2010, Collection « Les pratiques »

POUPARD, Jean-Marc, *Les centres commerciaux : de nouveaux lieux de sociabilité dans le paysage urbain*, Paris, L'Harmattan, 2005 (collection Logiques sociales)

SAPIN, Michel, *La place et le rôle des usagers dans le services publics : rapport au Premier Ministre*, Paris, La documentation française, 1983

SIBLOT, Yasmine, « Contraintes et ambivalence du travail d'accueil du public », *Informations sociales*, n°158 2010/2

SIBLOT, Yasmine, « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations : analyse d'un sens pratique du service public », *Sociétés contemporaines*, n°58 2005/2

WELLER, Jean-Marc, « Comment les agents se soucient-ils des usagers ? », *Informations sociales*, n°158 2010/2

Les spécificités de l'accueil en bibliothèque

ARCHAMBAUD, Mélanie, COVAL, Jean-Marcand DA SILVA, Christophe, *Le travail d'accueil en Bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB de recherche, Villeurbanne, ensib, 2006.

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 »

DIAMENT, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèques*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997, Collection « La boîte à outils »

GARDEN, Annie, « Organiser l'accueil », *BBF*, 1998, t. 43, n° 3, p. 95-96. En ligne <<http://bbf.ensib.fr/consulter/bbf-1998-03-0095-009>> (consulté le 20 décembre 2013)

MIRIBEL, Marielle de, avec la collaboration de LIZÉE, Benoît, et FARAGASSO, Tony, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Éd. du cercle de la librairie, 2009, Collection « Bibliothèques »

MIRIBEL, Marielle de, La fonction accueil au sein d'une médiathèque, Villeurbanne, ensib, 2010, [en ligne] <<http://fr.slideshare.net/unpetitcabanon/la-fonction-accueil-en-bibliothèque>> (consulté le 20 décembre 2013)

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

MUNSCH, Lucie, *Approches de l'accueil en bibliothèque municipales: techniques, postures, évaluation*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, ENSSIB, 2012

L'identité professionnelle du bibliothécaire

ALIX, Yves, *Le Métier de bibliothécaire*, 12e éd., Paris, Éditions Du Cercle de la Librairie, 2010

AUDOIN, Agnès, KOTALSKA, Barbara, Louveau, Marie-Amélie, *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires, première étape*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne, 2005

BERTRAND, Anne-Marie, « Médiation, numérique, désintermédiation : », *BBF*, 2013, n° 3, p. 23-29 [en ligne] <<http://bbf.ensib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>> (consulté le 27 décembre 2013)

CALENGE, Bertrand, *Bibliothécaire, quel métier?*, Paris, Éd. Du Cercle de la Librairie, 2004 (collection Bibliothèques)

CALENGE, Bertrand, *Le(la) bibliothécaire, chaînon manquant de demain ?* [en ligne] <<http://bccn.wordpress.com/2009/04/03/lela-bibliothecaire-chainon-manquant-de-demain/>> (consulté le 20 décembre 2013)

CHARENTREAU, Anne-Marie, Lemaître, Renée, *Drôles de bibliothèques : le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*, 2^e éd. rev. et augm., Paris, Cercle de la librairie, 1993

FAGNART, Sylvie, « De gestionnaire de fonds culturels à « facilitateur » d'accès aux ressources », *La Gazette*, 2012, n° 1/2107, p. 62

GALAUP, Xavier, Enjeux de l'évolution du métier de bibliothécaire, Mandeure, octobre 2013 [en ligne] <<http://fr.slideshare.net/xaviergalaup/enjeux-de-lvolution-du-mtier-de-bibliothcaire>> (consulté le 20 décembre 2013)

INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*, Paris, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 2013

KUPIEC, Anne, « Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *BBF*, 2003, n° 1, p. 5-9 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0005-001>> (consulté le 20 décembre 2013)

MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia, *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2012

La formation professionnelle

BELAYCHE, Claudine, « Métiers, formations et statuts des personnels des bibliothèques », *BBF*, 2007, n° 5, p. 21-29 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0021-003>> (consulté le 20 décembre 2013)

BERTRAND, Anne-Marie, « La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires », *BBF*, 2003, n° 1, p. 10-15 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0010-002>> (consulté le 20 décembre 2013)

CHOQUET, Marie-Christine, KOENIG, Marie-Hélène, « De l'être au paraître et du paraître à l'être », *BBF*, 1995, n° 1, p. 35-38 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0035-005>> (consulté le 20 décembre 2013)

DAMIEN, Robert, « L'analyse de Robert Damien », *BBF*, 2003, n° 1, p. 101-101 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0101-008>> (consulté le 26 décembre 2013)

HECQUARD, Françoise, KOTSOU, Ilios, « Formation à l'accueil et développement de l'intelligence émotionnelle », *BBF*, 2009, n° 4, p. 73-80 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0073-015>> (consulté le 20 décembre 2013)

MIRIBEL, Marielle de, *Se former à l'accueil: éthique et pratique*, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 2009, Collection « Bibliothèques »

Rapport du jury du concours de conservateur d'état des bibliothèques, session 2012, [en ligne] <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/11/3/Rapport-LECOQ-01-02-2013_242113.pdf> (consulté le 20 décembre 2013)

Rapport du jury du concours de conservateur territorial des bibliothèques, session 2012, [en ligne]

<http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/bilan_concours_conservateur_bibliotheques_2012.pdf> (consulté le 20 décembre 2013)

RENOULT, Daniel, « Formation professionnelle des bibliothécaires: un regard rétrospectif et prospectif », *BBF*, 2009, n° 5, p. 63-66 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0063-001>> (consulté le 20 décembre 2013)

Le nouveau modèle de bibliothèque

BERTRAND, Anne-Marie, BETTEGA, Emilie, CLEMENT, Catherine [et al.], *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008, Collection « Papiers, généalogies »

CALENGE, Bertrand, « Le nouveau visage des collections », *BBF*, 2010, n° 3, p. 6-12 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0006-001>> (consulté le 20 janvier 2013)

CHAMBON, Fabrice, *Le rôle social des bibliothèques : Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2010

DAUHIN, Émilie, « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits », *BBF*, 2013, n° 4, p. 40-42 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009>> (consulté le 20 décembre 2013)

GALAUP, Xavier, « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-crédation ? », *BBF*, 2012, n° 4, p. 40-42 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0040-008>> (consulté le 20 décembre 2013)

POISSENOT, Claude, *La nouvelle bibliothèque, contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial, 2009

ROCHE, Florence, SABY, Frédéric, *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Presses de l'enssib, 2013, Collection « Papiers »

SERVET, Mathilde, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2009

Les nouveaux usages

BOURGEAUX, Laure, CAMUS-VIGUÉ, Agnès, EVANS, Christophe, « Dedans/dehors », *BBF*, 2010, n°5, p. 25-31 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004>> (consulté le 20 décembre 2013)

DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique*, [en ligne] <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>> (consulté le 20 décembre 2013)

Entre BM et Bu : les usages des étudiants, Congrès de l'ABF 2012, [en ligne] <<http://abfblog.wordpress.com/2008/06/13/entre-bm-et-bu-les-usages-des-etudiants/>> (consulté le 20 décembre 2013)

MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise (collab.), *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet ; attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, BPI, Centre Georges Pompidou, 2007

RENARD, Hervé, *Usages par le public des postes informatiques et des hot-spot wifi à la BmL*, ens sib, 2010 [en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48467-usages-par-le-public-des-postes-informatiques-et-des-hot-spot-wifi-a-la-bml.pdf>> (consulté le 20 décembre 2013)

Les rapports aux publics

BALLEY, Noëlle, « Le bibliothécais sans peine », *BBF*, 2007, n°3, p. 78-81, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>> (consulté le 20 décembre 2013)

BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI, 1995, Collection « Études et recherches »

BERTRAND, Anne-Marie, *Collections et publics en bibliothèques*, [en ligne] <<http://www.adbdpasso.fr/spip.php?article513>> (consulté le 20 décembre 2013)

BERTRAND, Anne-Marie, *Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires*, Colloque Le(s) Public(s) de la culture 2002

BILLARD, Alice, « Vers la « bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale » », *BBF*, 2013, n° 4, p. 23-27 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0023-005>> (consulté le 20 décembre 2013)

CHEVALLIER, Vincent, *Les publics sans-abri en bibliothèque municipale*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, ens sib, 2010

LAHARY, Dominique, « Pour une bibliothèque polyvalente: à propos des best-sellers en bibliothèque publique » dans *Bulletin de l'ABF* n°189, 2000

POULAIN, Martine, « Les publics et les bibliothèques : deux ou trois choses que nous savons d'eux » dans *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, Paris, BPI, 1998

Mieux accueillir en bibliothèque

ALIX, Yves, LE SAUX, Annie, « Les champs libres », *BBF*, 2006, n° 4, p. 75-76 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0075-002>> (consulté le 20 décembre 2013)

AROT, Dominique, *L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles*, novembre 2012, [en ligne] <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/35/3/horairesouverture_rapport_definitif_236353.pdf> (consulté le 20 décembre 2013)

EBOLI, Gilles, « De l'accès: la bibliothèque, lieu de l'accessibilité ? », *BBF*, 2009, n°5, p. 6-10, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0006-001>> (consulté le 20 décembre 2013)

EVANS, Christophe, *Mener l'enquête, guide des études des publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'ens sib, 2011

Happy Hours : évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique, enquête conduite pour le MOTif 'observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France) par le cabinet Plein [en ligne]

<http://www.arald.org/ressources/pdf/dossiersenligne/happy_hours.pdf> (consulté le 20 décembre 2013)

PERRIN, Georges, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture*, avril 2008. [en ligne] <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliotheques.html>> (consulté le 20 décembre 2013)

POISSENOT, Claude, *L'irruption de l'utilisateur concret*, Bibliothèque(s), décembre 2010, n°53-54

Le marketing en bibliothèque

JACQUES, Jean-François, « Le marketing et les bibliothèques », *BBF*, n°2, p. 88-90, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0088-004>> (consulté le 20 décembre 2013)

MUET, Florence, SALAÜN, Jean-Michel, *Stratégie marketing des services d'information*, Paris, Éd. du cercle de la librairie, 2001, Collection « Bibliothèques »

QUATREBARBES, Bertrand de, *Usagers ou clients : écoute, marketing et qualité dans les services publics*, 2^e éd., Paris, Editions d'Organisations, 1998, Collection « Service public »

RENAUDIN, Coline, *Service public et marketing, l'utilisation du marketing par les bibliothèques publiques*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2009

SALAÜN, Jean-Michel, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Paris, Éd. du cercle de la librairie, 1992, Collection « Bibliothèques »

L'évaluation en bibliothèque

[AFNOR], *Qualibib : guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil est des services dans les bibliothèques et centre de documentation*

ALONZO, Valérie, RENARD, Pierre-Yves, *Évaluer la bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2012, Collection « Bibliothèques »

BUCHANAN, Steven, McMENEMY, David, ROONEY-BROWNE, Christine, « L'évaluation des services d'information des bibliothèques publiques », *BBF*, 2010, n° 4, p. 30-35 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0030-011>> (consulté le 27 décembre 2013)

CLUET, Elsa, LANGLOIS, Christophe, PERRICHON, Christine, *La démarche qualité en bibliothèque municipale:état des lieux*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne, enssib, 2001

GIAPPICONI, Thierry, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », *BBF*, 2003, n°3, p. 32-39 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0006-001>> (consulté le 20 décembre 2013)

GRELLEY, Pierre, « Focus - Le sourire de Marianne ; charte et label éponymes », *Informations sociales*, n°158 2010/2

LONGIN, Pierre, DENET, Henri, *Construisez votre qualité : toutes les clés pour une démarche qualité gagnante*, Paris, Dunod, l'usine nouvelle, 2008 ? Collection « Fonctions de l'entreprise. Série Performance industrielle »

MAYÈRE, Anne, MUET, Florence, « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information », *BBF*, t.43. N°1, 1998 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-001-001>> (consulté le 20 décembre 2013)

La place de l'accueil dans les référentiels métiers

FRANCE, Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Le référentiel de la filière bibliothèque : Bibliofil'*, <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23290/bibliofil-le-referentiel-de-la-filiere-bibliotheque.html>> (consulté le 20 décembre 2013)

FRANCE, Ministère de la culture, Bibliothèque nationale de France, *Le référentiel des emplois et des compétences*, 2012, <http://www.bnf.fr/emploi/pdf/referentiel_emplois_compétences.pdf> (consulté le 20 décembre 2013)

FRANCE, Ministère de la fonction publique, *Dictionnaire interministériel des compétences des métiers de l'état*, 2011, <<http://www.fonction-publique.gouv.fr/publications/collection-politiques-demploi-public-1>> (consulté le 20 décembre 2013)

FRANCE, Ministère de la fonction publique territoriale, *Le répertoire des métiers, famille Bibliothèques et centres documentaires*, 2013, <http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/famille/33?mots_cles=&gl=NGU1NWRkZTM>, (consulté le 20 décembre 2013)

REY, Laurence, *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne, enssib, 2010

Table des annexes

1. ENQUÊTE GÉNÉRALE.....	78
2. GUIDE D'ENTRETIEN.....	79
3. BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE.....	80
4. BIBLIOTHÈQUES DE STRASBOURG.....	81
5. TABLEAU SYNTHÉTIQUE DE FORMATIONS INITIALES.....	82
6. RÉFÉRENTIEL MÉTIERS DES BIBLIOTHÈQUES (CNFPT).....	83
7. SUJETS DE CONCOURS.....	85

1. ENQUÊTE GÉNÉRALE

La fonction d'accueil dans la bibliothèque

- Quelles sont selon vous les différentes situations d'accueil?
- L'accueil à la bibliothèque est-il nommé de façon particulière?
- A t-il fait l'objet d'une formalisation précise?
- Si oui comment ? (charte, réunion.....)

Formations

- Des formations à l'accueil ont-elle été dispensées au personnel?
- Si oui, en interne ou en externe?
- En commun avec d'autres services de la collectivité?
- Obligatoires ou non?
- Quelle est la part des formations à l'accueil au regard d'autres formations?

Personnels

- Qui fait de l'accueil? (par cadre d'emploi)
- Quelle est la place de l'accueil dans la fiche de poste? Libellé, pourcentage du temps de travail, ordre d'apparition dans la fiche de poste
- L'accueil est-il évalué dans le cadre de l'entretien annuel?
- Le personnel est- il identifiable par les usagers via un signe distinctif?

2. GUIDE D'ENTRETIEN

Présentation du poste occupé et trajectoire professionnelle

La fonction d'accueil dans la bibliothèque :

- Quelles sont les situations d'accueil selon vous ?
- Comment définissez-vous ce qu'est un « bon accueil ? »
- Selon vous ? existe-t-il une spécificité de l'accueil en bibliothèque ?

Formation :

- L'accueil selon vous est inné ?
- Est-ce une compétence ?
- Avez-vous eu besoin de formation ou en ressentez-vous le besoin ?

L'accueil au quotidien :

- Quelle est la place de l'accueil dans votre quotidien ?
 - La fiche de poste, libellé, pourcentage du temps de travail
 - évaluation de l'accueil dans le cadre de l'entretien annuel
 - avez-vous bénéficié de formation sur ce sujet ? Si oui de quel type ?
- Quelle est votre tâche préférée? Pourquoi ?
- Qu'aimeriez-vous faire et que vous ne faites pas ?

3. BIBLIOTHÈQUES DE DUNKERQUE

Réseau des bibliothèques municipales de Dunkerque :

- une médiathèque centrale
- 6 bibliothèques de quartier

Caractéristiques :

- une bibliothèque hors les murs, service de mise à disposition de documents au plus près des populations qui propose un programme d'actions éducatives et culturelles en direction du livre et de la lecture en collaboration avec des partenaires extérieurs (écoles, associations, maisons de quartiers, halte-garderies, crèches, structures culturelles...).
- Une navette qui permet la mise à disposition des documents dans la bibliothèque choisie par l'utilisateur.

Les informations et données chiffrées sont disponibles sur le site de l'Observatoire de la lecture publique.

Site internet :

<http://bibliotheques.ville-dunkerque.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&SYNCMENU=LP_PRESENTATION&SITE=LP&PORTAL_ID=portal_model_instance__lp_lecture_publicque__Presentation.xml>

4. BIBLIOTHÈQUES DE STRASBOURG

Réseau des bibliothèques municipales et médiathèques communautaires de Strasbourg :

- 3 médiathèques communautaires
- 9 bibliothèques municipales
- 1 bibliobus

Caractéristiques :

- automatisation partielle du réseau
- le réseau strasbourgeois est membre du réseau PASS'RELLE qui propose une carte unique pour l'accès aux 28 bibliothèques adhérentes (médiathèques municipales et communautaires et les bibliothèques municipales)

Les informations et données chiffrées sont disponibles sur le site de l'Observatoire de la lecture publique.

Site internet :

<https://www.mediathèques-cus.fr/medias/medias.aspxINSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=general_portal.xml>

5. TABLEAU SYNTHÉTIQUE DE FORMATIONS INITIALES

Lieu	Formation	Volume horaire total	Volume horaire bibliothéconomie		Volume horaire accueil/médiation		Volume horaire stage	
			heures	%	heures	%	heures	%
Lille	DEUST	1200h	396h	33,00%	134h	11,16%	320h	26,66%
	Licence Pro	980h	170h	17,34%	84h	8,57%	420h	42,85%
Rennes	DEUST	962h	204h	21,20%	66h	6,86%	350h	36,38%
	Licence Pro	916h	132h	14,41%	94h	10,26%	420h	45,85%
Dijon	DUT	1702 h	561,5h	33,00%	105h	6,15%	300h	17,62%

Il n'a pas été possible d'obtenir les plaquettes avec les volumes horaires des différents enseignements pour les IUT d'Aix-Marseille, de Nancy et Strasbourg. Cependant en analysant les plaquettes d'information de ces formations, un tableau synthétique des UE a été construit

Lieu	Formation	Nombre total d'UE	UE bibliothéconomique		UE accueil médiation	
			Nombre	%	Nombre	%
Aix-Marseille	DUT	14	3	21,40%	1	7,14%
Nancy	DUT	12	4	33,33%	1	8,33%
Strasbourg	DUT	8	1	12,5 %	0	0,00%

Sites des établissements cités :

Aix-Marseille :

<<http://iut.univ-amu.fr/diplomes/dut-information-communication-option-metiers-du-livre-du-patrimoine-dut-mlp>>

Dijon :

<http://iutdijon.u-bourgogne.fr/www/images/stories/pdf/ff20132014/Maquette_IC2_MLP.pdf>

Lille 3 :

<[http://documents.univ-lille3.fr/files/pub/www/formations/Guide des Etudes/Guide_des_Etudes_DEUST.pdf](http://documents.univ-lille3.fr/files/pub/www/formations/Guide_des_Etudes/Guide_des_Etudes_DEUST.pdf)>

Nancy

<<http://iut-charlemagne.univ-lorraine.fr/content/dut-information-communication-option-metiers-du-livre>>

Strasbourg :

<<http://iutrs.unistra.fr/formation/dut/information-communication/infonum>>

6. RÉFÉRENTIEL MÉTIERS DES BIBLIOTHÈQUES (CNFPT)

MÉTIER

CHARGÉE / CHARGÉ D'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

FAMILLE - BIBLIOTHÈQUES ET CENTRES DOCUMENTAIRES
DOMAINE D'ACTIVITÉS - SERVICES À LA POPULATION

Correspondance ROME E/M K1601 Gestion de l'information et de la documentation

MÉTIER

Définition	Accueille le public et entretient les collections (réception, équipement, petites réparations). Contrôle la qualité de la conservation. Gère les opérations de prêt et de retour et inscrit les usagers. Peut participer à l'acquisition et à la promotion des collections
Métier décliné de	<ul style="list-style-type: none"> • 06/A/02 - Chargée / Chargé d'accueil
Autres appellations	<ul style="list-style-type: none"> • Employée / Employé de bibliothèque • Agente / Agent de bibliothèque
Emplois liés	<ul style="list-style-type: none"> • 03/D/30 - Agente / Agent de bibliothèque
Facteurs d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de la demande sociale : individualisation, réactivité • Développement de la e-administration • Évolutions réglementaires (marchés publics, règles comptables, statuts, etc.) • Automatisation des services de prêt, retour et inventaire • Mutualisation et partage de l'information bibliographique et numérique
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Commune, structure intercommunale, département • Bibliothèque/médiathèque avec annexe(s) et/ou unité mobile ; bibliothèques en réseau ; bibliothèque départementale de prêt • Généralement rattaché à un service/secteur spécifique au sein de la bibliothèque
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en bibliothèque/médiathèque et au sein des points de desserte du réseau ; travail en équipe • Déplacements fréquents pour les postes en bibliothèque départementale de prêt • Horaires et rythmes variables en fonction de l'affluence des publics • Adaptabilité aux usagers avec risques de tension
Autonomie et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Peu d'autonomie, exerce sous l'autorité de bibliothécaires
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Relations directes avec les usagers (individuels et groupes) • Relations permanentes avec le bibliothécaire • Contacts avec les services techniques et les prestataires externes (réparation, reliure de documents)
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes de gestion et d'information des bibliothèques, outils web 2.0, logiciels spécialisés de gestion documentaire, technologies de l'information et de la communication, bases de données de consultation, bases normalisées et spécialisées
Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'emplois : Adjoints territoriaux du patrimoine (catégorie C, filière Culturelle) • Cadre d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative) • Cadre d'emplois : Adjoints techniques territoriaux (catégorie C, filière Technique)
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie • Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe)
Activités techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance au fonctionnement de l'établissement

Fiche n° 03/D/30

Centre national de la fonction publique territoriale

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

TRONC COMMUN AVEC CHARGÉE / CHARGÉ D'ACCUEIL

code 08/A/02

SAVOIR-FAIRE

Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Mettre en relation des correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- S'adapter aux publics de cultures différentes
- Adapter son intervention aux différents publics
- Gérer un système de mesure de la fréquentation
- Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès
- Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité

Renseignement et orientation du public

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à rédiger des documents administratifs

Gestion et affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

SAVOIRS

> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de régulation
- Techniques de communication téléphonique
- Caractéristiques des publics
- Règlements intérieurs
- Techniques et outils de communication
- Notions en langues étrangères
- Techniques de médiation et négociation
- Techniques de secrétariat (dactylographie, sténotypie, prise de notes, etc.)
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Techniques de gestion de planning

> SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Organisation et organigramme de la collectivité
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Directives et procédures d'instruction des dossiers
- Procédures de transmission des demandes
- Droits et obligations des usagers

SAVOIR-FAIRE

7. SUJETS DE CONCOURS

Concours d'assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 2e classe (13 novembre 2013)

Les sujets étaient les suivants :

- **une note portant sur l'accueil des publics de traditions culturelles diverses dans les bibliothèques-médiathèques** (dossier de 6 documents et 25 pages) pour les candidats internes et externes :
 - doc 1 : "Bibliothèque solidaire" – croix-rouge.fr – 10 février 2011 (1 page)
 - doc 2 : "La bibliothèque multiculturelle – une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue" – Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle – mai 2012 – (4 pages)
 - doc 3 : "Le multiculturalisme : un défi aux bibliothèques" – Documentaliste Sciences de l'information, V.48 n°4 – 2011 (2 pages)
 - doc 4 : "Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine-Saint-Denis" – Bulletin des Bibliothèques de France n°2 – février 2009 (7 pages)
 - doc 5 : "Pour une meilleure intégration – dossier Congrès de l'ABF" (extraits) – Livres Hebdo n°955 – 24 mai 2013 – (5 pages)
 - doc 6 : "Un service public pensé pour la diversité : l'action vis-à-vis des immigrés à la Toronto Public Library et à la Queens Library de New-York" – Bulletin des Bibliothèques de France n°5 – mai 2011 – (6 pages)
- **une série de 4 questions** (pour les internes uniquement) :
 1. A quels enjeux de politiques publiques une bibliothèque-médiathèque peut-elle contribuer et avec quels partenaires ? (8 points)
 2. Peut-on acquérir des collections sans plan de développement ? (4 points)
 3. Quelles seraient les conséquences de la fin du catalogage local sur le travail des bibliothèques et sur leurs rapports aux collections ? (4 points)
 4. Quelles fonctions d'une bibliothèque pourraient être externalisées et quelles en seraient les conséquences ? (4 points)

Concours d'assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques. (13 novembre 2013).

Les sujets étaient les suivants :

- **une note portant sur la lecture en France aujourd'hui** (dossier de 10 documents et 22 pages) pour les candidats internes et externes.
 - doc 1 : "Le livre, le numérique", BBF, n°5, 2012, 1 page.

- doc 2 : "Le livre numérique en bibliothèque de lecture publique", BBF, n°1, 2013, 1 page.
- doc 3 : "Enquêtes sur la lecture : un bilan plutôt positif", Sciences Humaines, juin 2011, 2 pages.
- doc 4 : "L'évolution des pratiques de lecture à l'aune des dynamiques générationnelles et des pesanteurs sociales". Le Monde, 11 janvier 2012, 3 pages.
- doc 5 : "L'insoutenable médiocrité de la lecture à l'école". Le Monde, 12 décembre 2012, 1 page.
- doc 6 : "Pratiques de lectures et nouveaux supports numériques : des évolutions convergentes ?", BBF, n°6, 2011, 2 pages.
- doc 7 : "Livre numérique : quelle bibliothèque pour demain ?" L'express.fr, 26 février 2011, 2 pages.
- doc 8 : "L'adolescent et la lecture : supports et pratiques nouvelles", mondedulivre.org, 3 février 2012, 3 pages
- doc 9 : "Comment donner le goût de lire ?" IUFM de la Réunion, consulté le 2/9/13, 5 pages.
- doc 10 : "PISA 2009" les résultats". <http://www.cafepedagogique.net>, 2010, 2 pages.

- **une série de 4 questions** (pour les externes uniquement) :

1. Les services en ligne aux usagers : enjeux et conséquences pour les bibliothèques.(8 points)
2. Quels sont les conditions et enjeux de l'élargissement des horaires d'ouverture des bibliothèques-médiathèques ?(4 points)
3. Pourquoi et comment conquérir le public adolescent dans les bibliothèques-médiathèques ? (4 points)
4. Comment peut évoluer l'offre de musique en médiathèque ? (4 points)

Table des matières

INTRODUCTION.....	9
HYPOTHÈSES ET MÉTHODOLOGIE.....	13
Hypothèses.....	13
Méthodologie.....	13
1. EN BIBLIOTHÈQUE, QUELLE REPRÉSENTATION ?.....	17
1.1 Les quatre jambes de la bibliothèque.....	17
1.1.1 <i>Une mission.....</i>	<i>17</i>
1.1.2 <i>Un savoir.....</i>	<i>18</i>
1.1.3 <i>Une communauté.....</i>	<i>18</i>
1.1.4 <i>Des moyens.....</i>	<i>19</i>
1.2 Définir l'accueil.....	20
1.2.1 <i>Quand on parle d'accueil en bibliothèque.....</i>	<i>20</i>
1.2.2 <i>Confusion entre accueil et services.....</i>	<i>22</i>
1.2.3 <i>La démarche qualité en bibliothèque municipale.....</i>	<i>24</i>
1.3 De l'importance de l'accueil à l'heure des évolutions.....	26
1.3.1 <i>Évolution des pratiques des usagers.....</i>	<i>26</i>
L'impact des nouvelles technologies.....	26
Dedans/dehors : une frontière poreuse.....	27
1.3.2 <i>Variété d'offres.....</i>	<i>28</i>
1.3.3 <i>Une exigence de plus en plus grande.....</i>	<i>29</i>
2. L'ACCUEIL, UNE COMPÉTENCE ?.....	33
2.1 Une évidence impensée.....	33
2.1.1 <i>Une question récurrente.....</i>	<i>33</i>
2.1.2 <i>Un savoir à plusieurs facettes.....</i>	<i>36</i>
Un savoir transmis par compagnonnage.....	36
Des accueils différents selon les bibliothécaires.....	37
Une culture d'entreprise.....	40
2.2... cependant des incohérences.....	41
2.2.1 <i>Quelle place est réservée à l'accueil ?.....</i>	<i>41</i>
Dans les formations.....	41
Dans les recrutements (concours, référentiels).....	45
Dans les annonces d'emploi.....	46
Dans l'évaluation et la valorisation.....	47
2.2.2 <i>Sur le terrain quelle réalité?.....</i>	<i>49</i>
Y a-t-il un bibliothécaire dans la salle ?.....	49
Le public, ami/ennemi.....	50
2.2.3 <i>Le public, place réelle ?.....</i>	<i>51</i>
Le public partie intégrante de la collection ?.....	51
Le public accueilli ou toléré ?.....	55
3. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE EN MUTATION.....	57
3.1 Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ?.....	57
3.1.1 <i>Un gardien des collections.....</i>	<i>57</i>
3.1.2 <i>Un prescripteur garant des règles.....</i>	<i>58</i>
La prescription.....	58
Les règles.....	59
3.2 De la spécificité de l'accueil en bibliothèque.....	60

3.2.1 Tous concernés.....	60
3.2.2 Une mosaïque.....	61
3.3 Et demain ?	62
3.3.1 Professionnaliser l'accueil à chaque niveau.....	62
Le formaliser.....	62
Le valoriser.....	63
L'évaluer.....	64
3.3.2 Le bibliothécaire comme un facilitateur.....	65
Centré vers les publics.....	65
Le nouveau bibliothécaire.....	66
CONCLUSION.....	69
L'accueil dans les services publics.....	71
Les spécificités de l'accueil en bibliothèque.....	72
L'identité professionnelle du bibliothécaire.....	72
La formation professionnelle.....	73
Le nouveau modèle de bibliothèque	74
Les nouveaux usages.....	74
Les rapports aux publics.....	75
Mieux accueillir en bibliothèque.....	75
Le marketing en bibliothèque.....	76
L'évaluation en bibliothèque.....	76
La place de l'accueil dans les référentiels métiers.....	77