

MODE D'EMPLOI

par Héloïse Courty

UNE PRATIQUE DU LIEN

Genèse

Accueillir n'est pas inné, mais se travaille et s'apprend.

Cette conviction scandait déjà le précédent ouvrage que j'ai dirigé chez ce même éditeur – *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Elle reste le fil rouge de ce second opus, avec cette fois le désir de faciliter l'investissement de cette mission centrale par les équipes, en défendant une approche professionnelle du lien en situation d'accueil.

Depuis 2017, je collabore en tant qu'indépendante avec de nombreuses équipes de bibliothèques : formations, diagnostics de terrain, ouvertures d'équipements, situations de conflit, passage à l'automatisation, mise en œuvre de SP +... Autant de contextes dans lesquels j'ai pu observer à quel point l'accueil est à la fois un levier puissant de la qualité de service (et de bien-être au travail) et un point aveugle de l'organisation.

Au fil de ces missions, j'ai constaté qu'il manquait *une besace* robuste et bien remplie où chaque équipe pourrait puiser, selon ses besoins, des ressources pour travailler la fonction accueil.

J'ai aussi repéré une zone de flou autour de la posture de l'accueillant, de l'accueillante : souvent, la relation au public se joue « légèrement vêtue », c'est-à-dire à partir de qui nous sommes, des ressources personnelles que nous avons (ou pas).

Or, l'accueil suppose d'entrer dans un rôle, avec ses attendus, sa responsabilité, son positionnement (*le manteau*).

En avoir conscience change tout.

C'est précisément ce passage – de la personne à la fonction, du naturel au professionnel – que ce livre propose d'explorer.

Cet ouvrage présente des outils et des méthodes et invite, par petites touches, à explorer ce qui se joue derrière l'activité d'accueil.

Il ne s'agit pas d'« armer » les accueillant-es de techniques, mais de rendre visible et partageable le travail relationnel.

Il s'agit d'explorer ce champ sans être absorbé dans les sables mouvants du « bon comportement » ou de la posture imposée.

Investir la responsabilité du lien, c'est reconnaître que la relation se construit et se soutient. Elle engage à la fois la personne, le collectif et l'institution qui la rendent possible.

Travailler l'accueil, c'est donc aussi apprendre à prendre soin de ce tissu relationnel – à le cultiver, à l'habiter avec justesse.

Tout ce qui est déployé ici sert cette visée : investir la responsabilité du lien.

Chaque établissement pourra y puiser ce qui fait sens pour lui, et employer ces matériaux comme un fertilisateur du terreau local : les propositions de ce livre sont inspirationnelles, et surtout pas doctrinales.

Le contenu de ces 38 fiches s'appuie sur mes expériences professionnelles dans les bibliothèques depuis vingt ans :

- mes responsabilités d'encadrante dans une équipe très investie dans l'accueil ;
- le pilotage d'une démarche qualité ISO 9001 centrée sur cette fonction ;
- les échanges nourris avec des professionnel·les, formateur·ices et consultant·es ;
- et plus intimement, la formation reçue en psychanalyse jungienne à l'École du rêve et des profondeurs.

Ces expériences se croisent avec de nombreux apports réflexifs : l'éthique du *care*, la bientraitance, la psychologie du travail, les sciences comportementales et la sociologie du sensible.

Tous éclairent à leur manière ce travail du lien qui, à la bibliothèque, ne se voit pas toujours mais fonde pourtant le travail de l'accueil.

Détours

En chemin, je me suis heurtée à la difficile réception d'un travail sur le relationnel. En collaborant avec les équipes, j'ai mesuré combien il est parfois délicat d'aborder l'accueil sous cet angle : la dimension relationnelle reste souvent implicite, peu entendue, voire suspecte.

La fonction d'accueil s'en trouve appauvrie dans notre culture professionnelle. De ce point de vue, j'ai souvent observé et ressenti lors de mes formations ce que décrivent les philosophes du *care* : l'invisibilisation du travail relationnel, la réduction de l'accueil à une série d'injonctions comportementales, le soupçon d'il-légitimité lorsqu'on ose responsabiliser la qualité du lien, la croyance erronée que travailler l'accueil reviendrait à s'armer contre le public, à normer les conduites, à gommer la singularité des échanges.

À cela s'ajoute une forme de mépris pour ce qui ne relève pas des compétences techniques, et parfois une réelle impuissance à penser autrement.

Ces résistances m'ont conduite à chercher une assise plus solide pour défendre une approche professionnelle de la relation en situation d'accueil. Elle engage l'attention à l'autre, interroge la qualité de la relation tissée et suppose une responsabilité partagée entre la personne, le collectif et l'institution. Ce n'est pas une activité individuelle, même si c'est une seule personne qui l'incarne.

Comme le souligne Joan Tronto, le *care* – et donc l'accueil – ne se résume jamais à une relation entre deux individus : il s'inscrit dans un système social et organisationnel, porté (ou non) par une organisation.

Avec le manteau et Dans la besace

Ce livre défend une idée : l'accueil est un travail du lien et une compétence professionnelle à part entière.

Il s'agit d'en faire reconnaître la valeur éthique, relationnelle et politique. Travailler sur l'accueil implique de refuser qu'il soit réduit à un ensemble de gestes prescrits ; c'est affirmer qu'il peut être pensé, partagé, travaillé collectivement.

L'ouvrage repose sur deux métaphores : *la besace* et *le manteau*.

- *Le manteau* enveloppe, protège, donne allure, tenue et chaleur : il incarne la posture professionnelle, le rôle assumé face au public, la manière d'entrer en relation.
- *La besace* contient les outils : les compétences à développer, les gestes et astuces du quotidien.

Avec ces deux équipements, la ou le bibliothécaire est paré-e pour accueillir : en conscience, dans un environnement soutenant et capacitant.

CONSTRUCTION DE L'OUVRAGE

*Quand j'accueille, j'enfile le manteau de l'institution
et je puise mes ressources dans la besace collective.*

Ce livre se compose de cinq parties, qui suivent une progression du sens vers l'action, et de l'action vers la pérennisation.

Chaque partie correspond à une étape de la construction d'un accueil professionnel :

- 1 Comprendre les enjeux ;
- 2 Concevoir et formaliser la politique d'accueil ;
- 3 Développer les compétences relationnelles ;
- 4 Déployer des outils, méthodes et innovations ;
- 5 Soutenir durablement les équipes.

L'ouvrage s'inscrit dans le registre de l'outillage et de la mise en pratique. Toutefois, les 38 fiches qu'il rassemble invitent à dépasser une conception instrumentale de l'accueil, pour y inscrire une responsabilité du lien. Elles s'adressent à celles et ceux qui souhaitent construire, pas à pas, une politique d'accueil solide, vivante et partagée.

Chaque fiche se termine par le signalement de fiches thématiques voisines, qui permettent une autre circulation de lecture dans le livre, et propose un ensemble de ressources *Pour aller plus loin*.

Enfin, une bibliographie sélective et un index général complètent l'ensemble.

Ce que ce livre ne traite pas

Le champ de l'accueil est vaste ; ce livre a choisi d'en aborder le cœur.

Il ne traite donc pas en détail :

- de l'aménagement architectural ou sensoriel des espaces ;
- des typologies de publics ou des situations de handicap ou de précarité ;
- des situations de crise aiguë ou de violence ;
- des démarches participatives et de design de service.

Ces sujets méritent un développement à part entière.

Travailler l'accueil: un engagement subversif

Travailler l'accueil requiert d'investir de l'énergie dans la réalité mouvante des êtres et des situations, sans garantie de réciprocité. Cet engagement suppose de renoncer à une posture de contrôle pour exercer une posture de présence : partager le risque, assumer sa part de responsabilité, oser valoriser la relation.

C'est un travail humble et courageux, et même subversif en ce sens qu'il renverse la hiérarchie implicite des valeurs professionnelles en plaçant au premier plan ce qui est habituellement tenu pour mineur : l'attention, la sollicitude, la vulnérabilité.

En ce sens, l'accueil devient un geste politique : il défend un projet de société, dans lequel la bibliothèque relie, prend soin et rend la société plus habitable.

À vous de jouer !