

BIENVENUE !

**ET SI L'ACCUEIL N'ÉTAIT
QUE LE DÉBUT ?**

ALLER-VERS, HOSPITALITÉ ET TRANSFORMATION DE LA RELATION AUX PUBLICS

JOURNÉE PROFESSIONNELLE « ALLER-VERS : (S')OUVRIR AUX PUBLICS EN MÉDIATHÈQUE »

NARBONNE, 26 JUIN 2025 - BENOÎT VALLAURI

*« Caché dans ton guichet, contreplaqué, aggloméré, linoléum,
bureau des PTT, toute la sainte journée j'ai à te parler... »*

Téléphone, « Hygiaphone »

POURQUOI REPENSER L'ACCUEIL

- L'accueil public désigne l'ensemble des dispositions, des gestes et des dispositifs mis en place pour recevoir une personne dans un cadre défini, souvent institutionnel ou professionnel.
- Il implique une relation encadrée, régulée par des normes et des fonctions : informer, orienter, répondre, rassurer.
- Il est trop souvent devenu un processus d'orientation et de répartition des « usagers » vers d'autres acteurs, qui ne sont pas dans la « chaîne d'accueil »
- Le « Guichet » :
 - La réduction de l'accueil à des « fonctions », des documents, des codes de procédure, de banques de données, etc., et qui contribuent à la détermination de la situation et à la fabrication d'un dossier d'un « usager » standard.

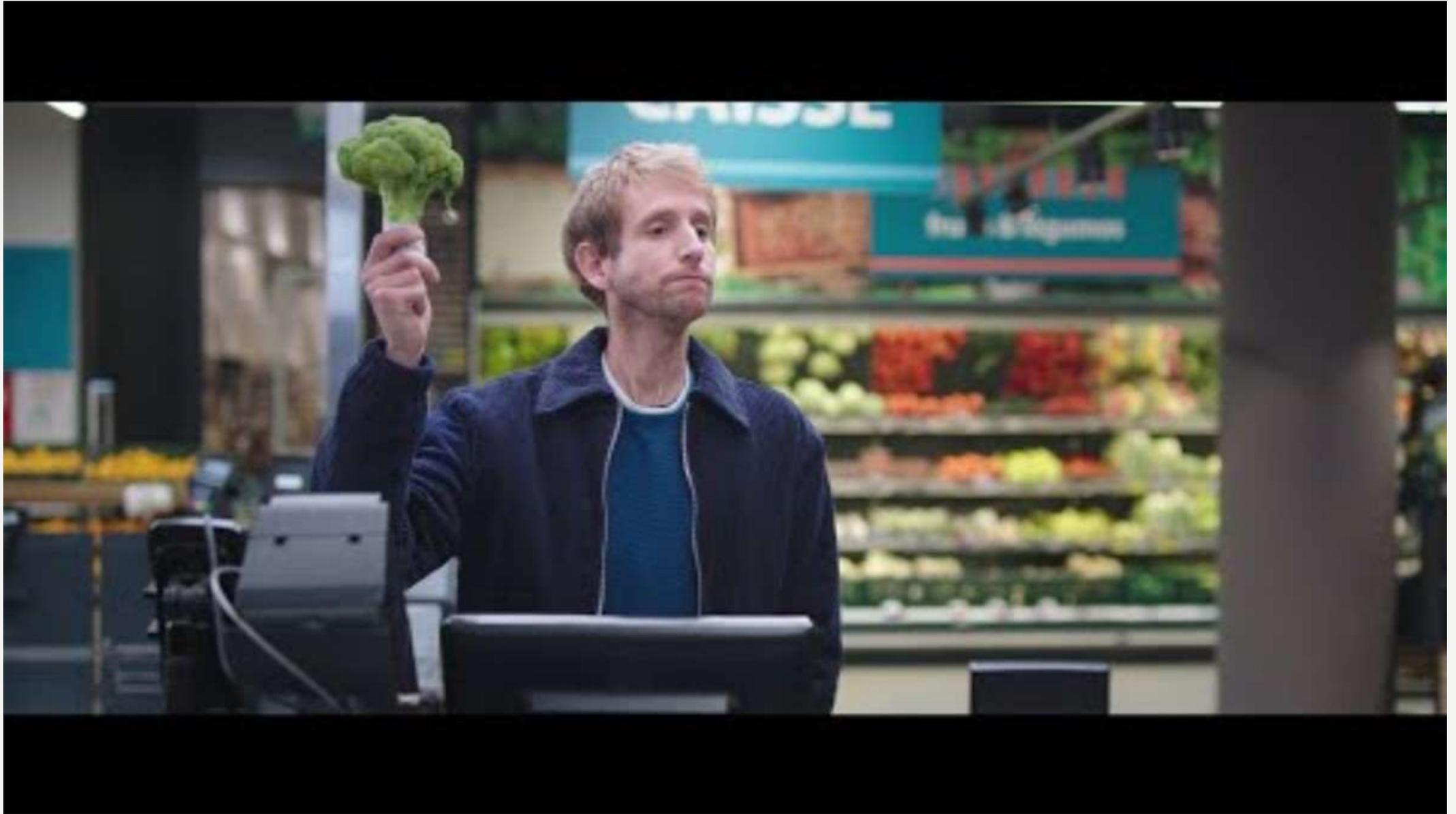
L'ACCUEIL DÉSHUMANISÉ ?



Tati J., *Playtime*, 1967.

POURQUOI REPENSER L'ACCUEIL

- La Sociologie du guichet :
 - Les agents d'accueil des services publics jouent un rôle actif dans la sélection et l'orientation des usagers, en traduisant les règles administratives dans leurs interactions quotidiennes. Elle révèle que ces pratiques de guichet, loin d'être neutres, participent à la construction des publics et à la mise en œuvre concrète des politiques publiques
(Vincent Dubois)
- L'accueil public bousculé par la dématérialisation
 - Fermeture de guichets publics
 - Désintermédiation numérique
 - Changement de fonction de lieu, par exemples les bibliothèques...



ACCUEIL OU HOSPITALITÉ ?

- L'hospitalité est un **principe éthique ou relationnel** plus large, qui renvoie à la capacité à **recevoir l'autre comme un hôte**, avec bienveillance, reconnaissance et ouverture, même (ou surtout) **s'il est perçu comme étranger ou vulnérable**.
- Elle dépasse les cadres fonctionnels et implique un engagement humain plus profond.
- C'est une posture active, ouverture, attention à l'autre (Agier, Gotman, Hennion & Teil).
- C'est un continuum : elle concerne toute une équipe, un lieu, un aménagement, une signalétique...

ACCUEIL OU HOSPITALITÉ

- Un bon accueil peut être technique sans être chaleureux
- Il prend tout son sens lorsqu'il est habité par une logique d'hospitalité : c'est ce qui permet de concilier efficacité et humanité dans la relation (à l'utilisateur).
- Cette distinction est particulièrement précieuse dans les services publics, où l'on cherche à rendre les institutions plus accessibles, sans perdre de vue la reconnaissance de l'autre dans sa singularité.

REPENSER L'ACCUEIL AVEC L'HOSPITALITÉ

- L'accueil n'est plus une simple formalité, mais un levier de transformation de la relation aux publics.
- Les bibliothèques sont des lieux de « vivre-ensemble », d'émancipation et de lien social.
- **Défi : passer d'un accueil passif à une dynamique d'hospitalité et d'« aller-vers »**

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

- Hospitalité : Posture active, ouverture, attention à l'autre (Agier, Gotman, Hennion & Teil).
- « L'hospitalité documentaire invite à dépasser l'accueil formel pour faire de la bibliothèque un espace de soin, d'écoute, de pluralité, de co-construction et de circulation des savoirs, où chaque habitant – et chaque récit – trouve sa place et contribue au bien commun »

(Raphaëlle Bats)

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les habitants : de l'exclusion au soin

- L'hospitalité, c'est accueillir ceux qui en ont besoin, ce qui suppose de reconnaître les vulnérabilités et d'y répondre avec attention, soin et bienveillance.
- L'éthique du care : se soucier de l'autre, recevoir ses besoins, agir concrètement pour lui, et assumer la responsabilité de ce soin.
- En bibliothèque, cela signifie penser les services en fonction des multiples vulnérabilités des usagers et non selon une norme unique.
- L'accueil doit être conçu comme un continuum d'attention, adapté à la diversité des situations.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les idées : de l'inaudible à la prise de parole

- L'hospitalité, c'est aussi accueillir ce que l'autre apporte, notamment des idées et des récits différents ou inattendus.
- Il s'agit de permettre à chacun de s'exprimer, de rendre audibles les voix minoritaires ou marginalisées, et d'intégrer la pluralité des savoirs dans la bibliothèque.
- Cela suppose une posture d'écoute active et de remise en question des pratiques habituelles.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les histoires : du document à la narration

- L'hospitalité s'étend à l'accueil des histoires : aller au-delà du simple prêt de documents pour valoriser la narration, la création et le partage de récits.
- La bibliothèque devient alors un espace de co-construction des connaissances, un lieu où les usagers participent à la création de nouveaux récits collectifs.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

- Redéfinir l'accueil par l'hospitalité invite à construire des réseaux d'attention, de reconnaissance et de connaissance plus inclusifs, divers et ouverts à l'inattendu.
- Cela implique d'assumer l'incertitude et la diversité comme des richesses, et de placer la relation à l'autre (usager, idée, récit) au cœur de l'action du bibliothécaire.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les personnes : prendre soin, porter attention

- **Mettre en place des « chantiers d'attention »** : organiser des temps réguliers où l'équipe échange sur les situations de vulnérabilité rencontrées, partage des solutions, et adapte les services (ex : accueil personnalisé, médiation adaptée, accompagnement numérique).
- **Former les équipes à l'écoute active et à l'éthique du care** : ateliers sur la prise en compte des besoins spécifiques, sur la reconnaissance des fragilités et sur la posture d'attention à l'autre.
- **Créer des espaces de répit ou d'accueil inconditionnel** : zones calmes, coin « pause », possibilité de rester sans consommer, accès facilité à l'eau, aux toilettes, au wifi, etc.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les idées : donner place à la pluralité des voix

- **Collecter et valoriser les récits d'habitants** : organiser des ateliers d'écriture, des collectes de témoignages, des podcasts ou expositions de récits de vie, en intégrant ces productions dans les collections.
- **Donner la parole aux publics minoritaires ou éloignés** : inviter des associations, groupes locaux, ou personnes peu présentes à co-animer des rencontres, des débats, des ateliers.
- **Mettre en place des dispositifs participatifs** pour recueillir les attentes, les critiques et les rêves des usagers, et un espace « laboratoire » pour les concevoir et tester avec eux.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Accueillir les histoires : ouvrir le catalogue et les espaces

- **Intégrer les productions locales et les savoirs profanes au catalogue** : recueillir, indexer et rendre visibles les documents, récits, créations issues du territoire, en dialogue avec les collections éditoriales classiques.
- **Créer des espaces de narration partagée** : coin conte, scène ouverte, ateliers de création (écriture, vidéo, oralité), où chacun peut partager ses histoires.
- **Favoriser la circulation des savoirs** : organiser des « cafés des savoirs », des rencontres intergénérationnelles, des ateliers où les habitants transmettent leurs compétences ou passions.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Outils et démarches transversales

- **Utiliser des outils d'autodiagnostic comme l'Accueille**tte pour évaluer et améliorer l'hospitalité dans toutes ses dimensions (accueil, attention, participation).
- **Réaliser des diagnostics participatifs de l'accueil** avec les habitants, pour identifier ensemble les points d'amélioration et les leviers d'action.
- **Favoriser la réciprocité et la co-construction** : considérer les usagers non comme de simples bénéficiaires, mais comme des parties prenantes du projet de la bibliothèque

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Hospitalité documentaire et bien commun

- **Impliquer les usagers dans la gestion et la valorisation des collections** : comités de lecteurs, choix participatifs de documents, ateliers de désherbage ou de valorisation de fonds.
- **Travailler la signalétique et l'accessibilité** : co-construire les parcours d'accueil avec les usagers, utiliser des outils FALC, tester les espaces avec des publics variés.
- **Développer des partenariats avec des structures sociales, éducatives, culturelles** pour accueillir, accompagner et co-construire des actions adaptées aux besoins des publics les plus vulnérables.

HOSPITALITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Aller-vers et hospitalité hors les murs

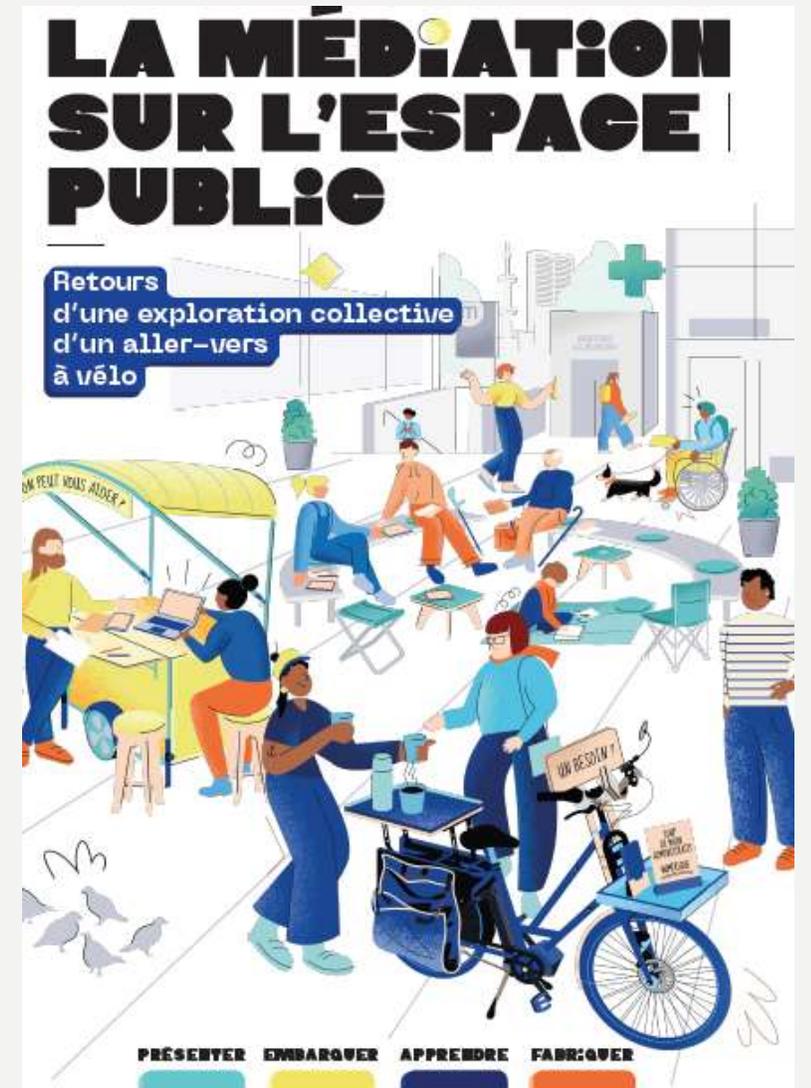
- **Créer des événements et des actions hors les murs** : lectures publiques, ateliers participatifs, expositions itinérantes, en lien avec les acteurs locaux, portage de livres à domicile ou en institution.
- **Déployer des actions « aller-vers »** : médiation mobile (bibliovélos, stands sur marchés, interventions dans les écoles, maisons de quartier) sans présumer des services à rendre ou des besoins des usagers

ALLER-VERS VS HORS LES MURS

- **Hors les murs** : délocalisation ou adaptation de l'offre proposée habituellement
- **Aller-vers** : posture proactive d'adaptation aux besoins et contraintes des publics.
- Démarche continue d'ouverture et de rencontres (Pezet, Merviel).

EXPÉRIENCE D'« ALLER-VERS »

- Médiation « à vélo » sur l'espace public : aller à la rencontre des publics « éloignés » des « institutions ».
- Objectifs : créer la surprise, lever les freins, se rendre visible et accessible, accepter l'altérité, être utile...
- Résultats : nouveaux « publics » touchés, retours positifs, bonnes évaluations, transformation des pratiques d'équipe.
- De nombreuses leçons tirées de cette recherche-formation-action expérimentale



LA MÉDIATION SUR L'ESPACE PUBLIC

Retours d'une exploration collective à vélo

Ce poster est une synthèse de nos apprentissages issus de l'expérimentation Médious menée en 2022-2023 dans différents quartiers de Rennes. Vous pouvez retrouver la documentation complète du projet sur le site laboaccs.fr

La médiation mobile sur l'espace public, ça se prépare ... et s'entretient !

Construire en ville, un véritable défi, pour aller au devant des habitants d'abord de leurs démarches administratives du quotidien, ça ne s'improvise pas. Cela requiert des médiateurs volontaires pour faire un pas de côté (et fournir à la société comme à la médiation sur l'espace public. Se lancer en médiation nécessite une réelle organisation entre les structures, avec un pilotage, un engagement et des règles de fonctionnement posées au démarrage et re-questionnées au fil des années sur le terrain. Cela implique de se laisser du temps pour tester, évaluer et ajuster en tant que médiateur auprès des habitants et partenaires du quartier.

Miser sur un dispositif évolutif, déployable en 15 minutes

Disposé en arceaux, ces 3 modules autonomes et complémentaires combinent des postures de médiation variées et permettent de s'adapter aux habitants, aux médiateurs et à l'espace public. Caractérisés par la simplicité de leur déploiement ainsi qu'à être au fait en toute simplicité.

A Attiser la curiosité

Les usages de médiation sont multiples (il sert à la fois à transporter le médiateur et les outils de médiation et devient un espace où l'on peut se poser pour un temps de médiation individuelle et/ou collective à l'arrêt ou en transit).

B Jouer la carte de la convivialité

Le vélo devient un point d'accueil, outil d'information et de médiation mobile. Grâce aux rencontres sur-terrain, il transmet son matériel et son autonomie. Au besoin, il peut être prêt à accueillir pour une action de médiation hebdo ou en complément d'une action faite par une autre structure.

C S'appuyer sur le mobilier urbain

Avec des espaces verts, des bancs de sol, du mobilier urbain... pour servir l'espace public en douceur et confort. Ce format de rencontre et de médiation est plus flexible, facilite les échanges, la création de liens de confiance et d'entraide entre médiateurs/citoyens et habitants.



LES RÔLES



Gardien de phare
En haut de son phare, son rôle est de veiller sur l'ensemble de l'équipe pour assurer que tout le monde se porte bien, d'anticiper des situations imprévisibles et d'être...



Mouette
La mouette est le signe que la terre est proche ! Son but est d'être à la rencontre des structures et accompagner de près pour faire connaître l'action en cours afin qu'elle soit relayée.



Pêcheur
Grâce à un bon sens relationnel, son but est de créer un premier contact avec les passants et les informer de ce qu'ils peuvent attendre de la médiation individuelle et sociale sur terrain.



Robinson
Son objectif sur son site, son but est de se poser avec les personnes ayant des besoins d'accompagnement, de médiation d'une démarche, d'être à l'usage d'un outil numérique...



Rubergiste
On voit tout en train ! Son but est d'identifier de manière concrète les personnes qui arrivent et de les aider à résoudre un problème simple.



ÊTRE LISIBLE

Faire entendre avec une identité visuelle commune, des supports de communication harmonisés et personnalisés pour faciliter l'information à chaque étape. Ne pas compter sur le message à faire passer et faire multiplier les signes. Les habitants viennent avec leurs propres idées, mais pour voir l'acte de l'accompagnement qui peut leur proposer une thématique en place.

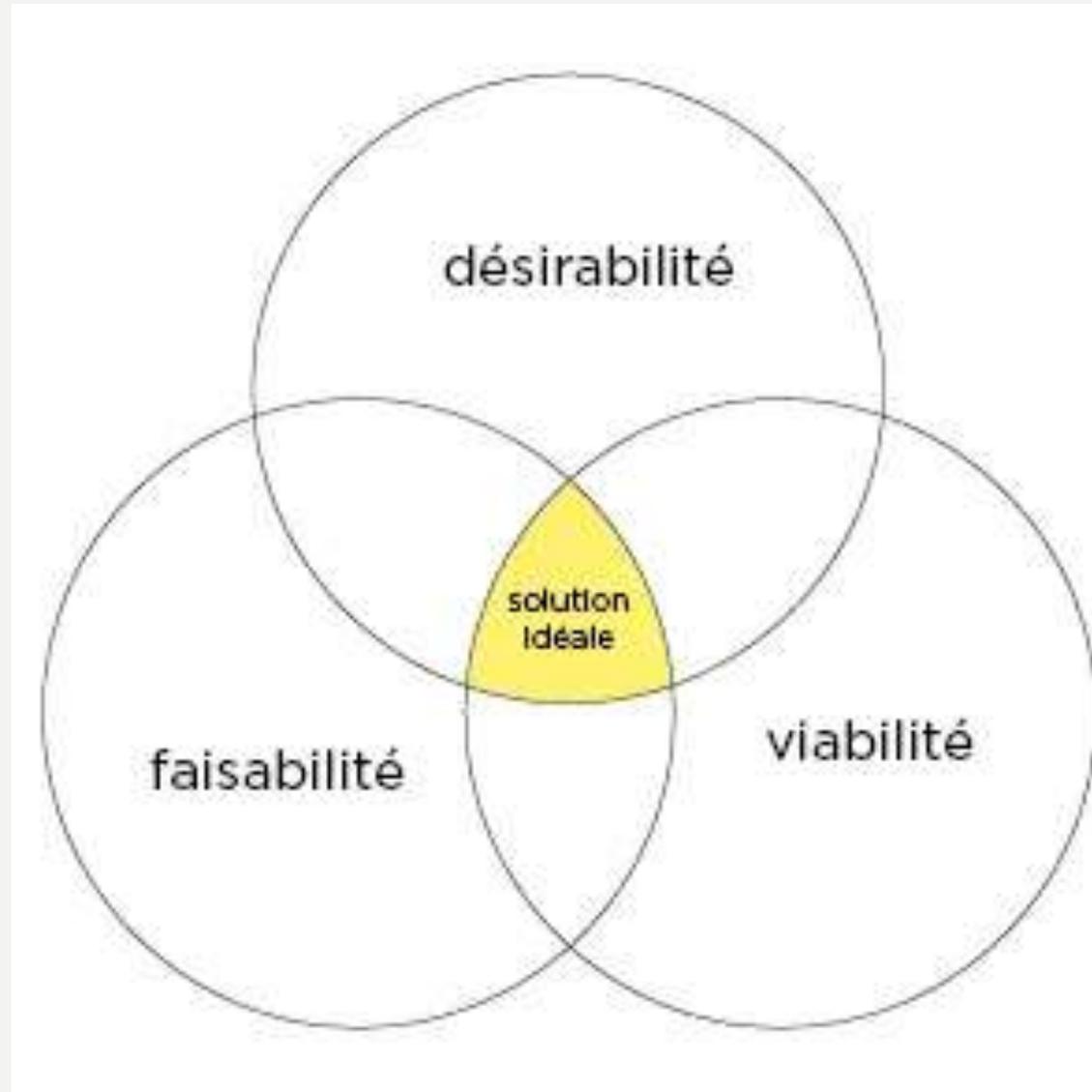
CHOISIR LE "BON" LIEU

Insérer tout sur un lieu déjà utilisé par les habitants, avec un espace de repos et accès à côté des services publics et privés de proximité avec lesquels aller du lieu et d'arriver dans l'urgence (mais et qu'il soit servi d'un maître une des médiateurs/citoyens, cela met l'équipe en confiance.

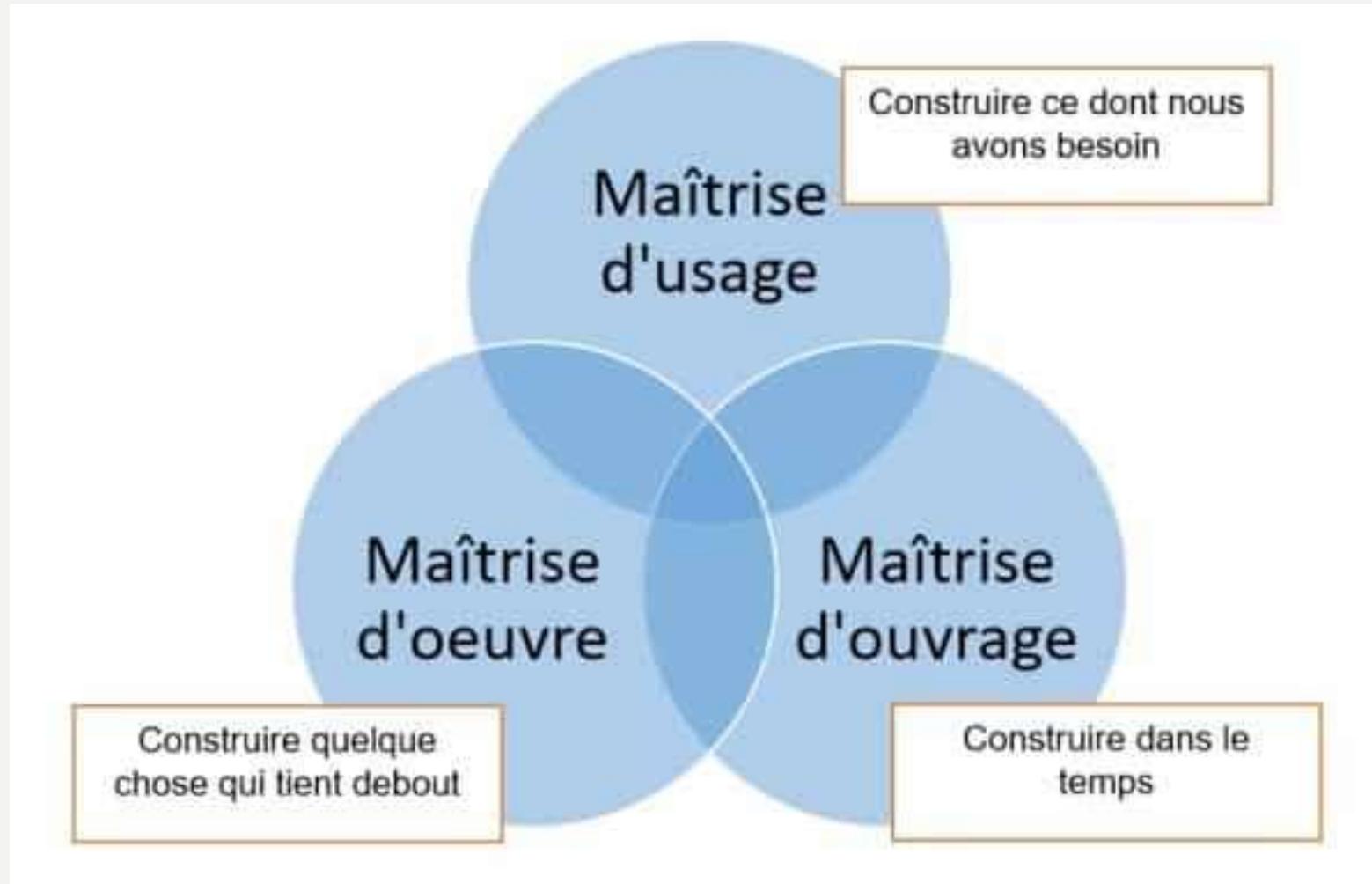
SORTIR À MINIMUM AVEC DE BONNES BASQUES

Pour rendre vers un accompagnement sans douleur et sans attendre des questions posées par les usagers rencontrés, il faut agir en médiateur, mener les nouvelles compétences des médiateurs/citoyens et se répartir des rôles. Les dispositifs doivent servir de points d'attache et non de "tourne de plein air". Il faut venir aller vers les gens, sans intention préfabriquée.

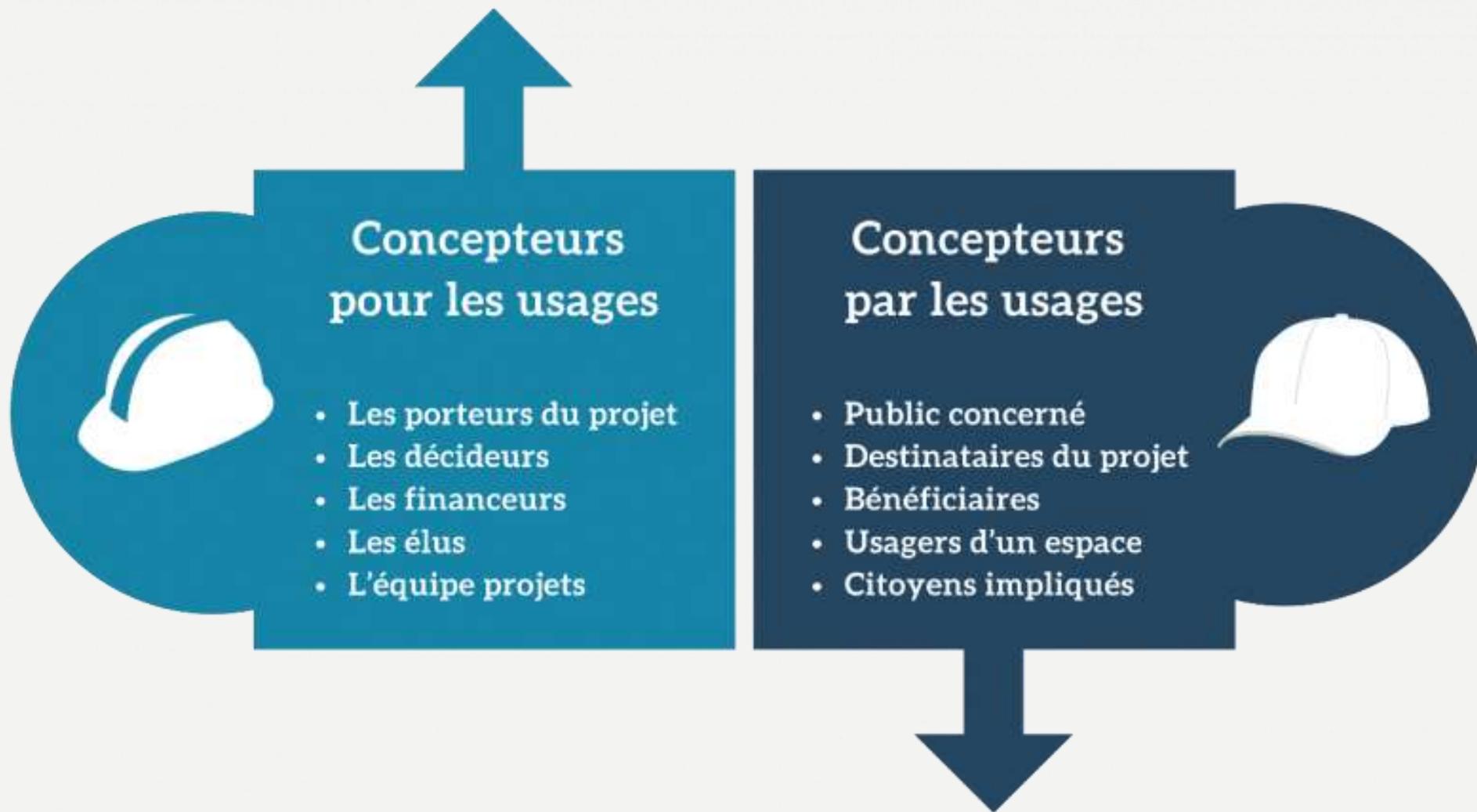
UN PRINCIPE DE DESIGN



LA MAITRISE D'USAGE



UN ÉQUILIBRE



L'ACCUEIL COMME EXPÉRIENCE TRANSFORMATRICE

- L'accueil avec l'hospitalité : un soin (Marie Coirié) et une expérience à concevoir pour et avec les usagers.
- Les lieux, les services, les médiations, les collections : intégrer les usagers et les agents à la conception des espaces et des services.
- L'accueil : point de départ d'un parcours usager enrichi et inclusif.
- Un cheval de Troie 😊

PRÉSENTATION DE L'ACCUEILLETTE

« Ceci n'est pas un outil normatif ! » (Jean-Claude ISO 😊)

- Outil d'autodiagnostic co-conçu pour analyser et améliorer l'accueil :
- Grille de 100 points à vérifier pour un accueil attentionné.
- Version numérique : conseils, méthodologie, partage d'expériences et d'axes d'amélioration
- Utilisation : seul, ou mieux en équipe, pour objectiver et cibler les points à travailler, valoriser les réussites, ou encore lieux, avec les usagers/habitants
- Autodiagnostic du parcours usager même en bibliothèque.
- Identification des irritants, des points forts, des leviers d'action.
- Outil mobilisable pour l'accueil physique, mais aussi pour repenser la signalétique, l'accessibilité, l'ambiance, la posture...

Bienvenue sur L'Accueillette !

L'Accueillette est un outil pratique pour aborder le parcours usager-ères- avec attention, grâce aux 9 chapitres thématiques vous permettant d'auto-diagnostiquer votre lieu d'accueil, réfléchir à sa posture professionnelle et mener des réflexions plus largement sur la notion d'accueil. Une centaine de questions est répartie en chapitres : vous pouvez cibler les parties qui vous semblent prioritaires ou choisir de les passer toutes en revue pour avoir une vision exhaustive de votre accueil.

Les parti pris de L'Accueillette:

- + Avoir comme fil conducteur l'expérience vécue des publics et des agents.
- + Recueillir les retours des publics, habitants sur leur perception de l'accueil
- + Réfléchir à sa posture professionnelle

- + Apporter des conseils et une méthodologie pour déterminer les axes à travailler et identifier les réussites.
- + Outiller les remontées terrain (agent et public) pour mobiliser, aider la prise de décision et favoriser le passage à l'action.
- + Ce n'est pas un outil d'évaluation, ni une solution !

Conçue grâce à une démarche de co-conception, L'Accueillette est en phase d'expérimentation. Il est important de prendre en compte que c'est un prototype que nous testons, dans le but de le faire évoluer, grâce à vous. Pour en savoir plus sur la démarche du projet: [ici](#).

Bonne cueillette !

Questionnaires

L'outil couvre un certain nombre de thématiques, réparties en 9 chapitres. À vous de sélectionner ceux que vous souhaitez compléter !

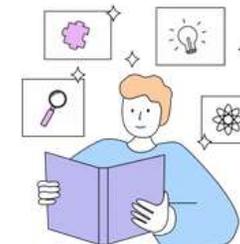
Répondre aux questions



Ressources & inspirations

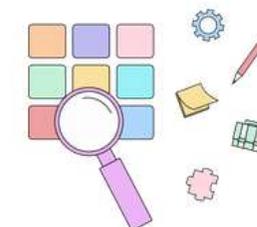
Retrouvez par ici une collection de documents qui donnent des idées et conseils pour améliorer votre lieu d'accueil ! Utilisez les filtres par thématiques pour faciliter vos recherches.

Découvrir les documents



Mon tableau de bord

Retrouvez sur votre tableau de bord l'ensemble des questionnaires complétés, vos inspirations et les ressources enregistrées.



Accéder

Se lancer, animer, passer à l'action : le kit d'expérimentation

Afin de vous accompagner pas à pas dans votre réflexion sur l'accueil, plusieurs outils sont à votre disposition : libre à vous de vous les approprier en ajoutant votre grain de sel !

- Des recommandations pour se saisir correctement de l'outil
- Des bons réflexes pour fonctionner en équipe
- Des conseils pour agir après le diagnostic

Consulter



L'ACCUEILLETTE – APPLICATION CONCRÈTE

- <https://laccueillette.com/>



PERSPECTIVES POUR LA BIBLIOTHÈQUE DE LECTURE PUBLIQUE

- Développer une culture de l'hospitalité partagée par tous les agents.
- Intégrer l'« aller-vers » dans la stratégie de service public : interventions non-normées, lieux publics divers, partenariats locaux, médiation mobile...
- Concevoir des espaces et des services avec les usagers, en s'appuyant sur des outils comme l'Accueillette, peut aider à accompagner une culture de l'accueil et de l'hospitalité

PISTES D' ACTIONS EN RÉSUMÉ

- Animation participative : « diagnostic accueil » en équipe et/ou avec les usagers.
- Création de « zones hospitalières » dans la bibliothèque (espaces de rencontre, d'écoute, de co-construction).
- Déploiement d'actions « aller-vers » : présence sur les marchés, dans les quartiers, lors d'événements locaux.
- Formation des équipes à l'accueil hospitalier et à la médiation active.

QUESTIONS & ÉCHANGES

- Comment, dans votre contexte, l'accueil peut-il devenir une expérience d'hospitalité ?
- Quels « aller-vers » pourraient être expérimentées ?
- Quels freins et leviers identifiez-vous pour transformer la relation aux publics ?