

Se former à l'accueil : éthique et pratique. Sous la direction de Marielle de Miribel, Paris : Cercle de la Librairie, 2012. 356 p. (Coll. Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-1364-6

Dominique Gazo

Volume 59, Number 4, October–December 2013

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1019222ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1019222ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Gazo, D. (2013). Review of [*Se former à l'accueil : éthique et pratique. Sous la direction de Marielle de Miribel, Paris : Cercle de la Librairie, 2012. 356 p. (Coll. Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-1364-6*]. *Documentation et bibliothèques*, 59(4), 225–226. <https://doi.org/10.7202/1019222ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2013

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

mise en perspective des multiples mutations du système de communication scientifique nous permet non seulement de mieux comprendre les enjeux actuels, mais également les dynamiques sociale, économique et technologique qui animent le système et ses acteurs depuis maintenant près de cinq siècles. À l'heure où le rôle de la bibliothèque est l'objet de nombreuses controverses, il est important pour les professionnels de l'information de développer des stratégies de repositionnement qui soient adaptées à la réalité numérique. Dans cette perspective, cet ouvrage écrit par une des meilleures spécialistes de la question nous apparaît incontournable.

Se former à l'accueil : éthique et pratique.
Sous la direction de Marielle de Miribel

Paris : Cercle de la Librairie, 2012. 356 p.
(Coll. Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-1364-6.

Dominique GAZO
dominique.gazo@gmail.com

L'OUVRAGE DIRIGÉ PAR MARIELLE DE MIRIBEL, *Se former à l'accueil : éthique et pratique*, a pour objectif d'aider les gestionnaires et les formateurs à mettre sur pied une formation à l'accueil des publics dans les bibliothèques. Pour autant, il ne s'agit nullement d'un manuel du type des *Tool Kits* produits par l'American Library Association (ALA). Ici, pas de recettes ni de procédures, mais une réflexion sur les enjeux de ce type de formation et sur l'importance de la dynamique de groupe. L'ouvrage fait suite aux précédents titres publiés par l'auteure : *Accueillir les publics : comprendre et agir* (2009) et *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer* (2003). La direction de l'ouvrage ainsi que la majeure partie de son contenu sont assurées par Marielle de Miribel. Celle-ci travaille depuis 2010 comme inspectrice des bibliothèques de la Ville de Paris. Auparavant, elle a enseigné pendant plus de 16 ans la communication interpersonnelle et la communication institutionnelle au Centre de formation aux carrières des bibliothèques, du livre et de la documentation de Saint-Cloud (France). Elle a également publié de nombreux articles et plusieurs ouvrages importants, notamment sur la formation des usagers, l'accueil des publics, la médiation et le marketing. L'auteure principale s'est entourée d'une sociologue, de professionnels, de formateurs et d'un consultant en ressources humaines, formant ainsi un groupe d'experts de l'analyse transactionnelle.

Si l'ouvrage est publié en France avec des expressions et des exemples issus de l'Hexagone, il est néanmoins très utile au Québec. Le nombre des formations à l'accueil en bibliothèque va croissant au Québec également, démontrant un réel besoin des bibliothèques de la Belle Province. Par exemple, le réseau des bibliothèques de Montréal a mis sur pied une formation à l'accueil des publics pour tout le personnel de ses 43 bibliothèques.

Cette formation a été offerte à l'automne 2012 à l'ensemble du personnel en place, et les nouveaux employés la reçoivent au fur et à mesure de leur entrée en fonction.

L'ouvrage est découpé en trois parties. La première partie met l'accent sur une définition claire de l'objectif de la formation. Ces formations peuvent être créées à l'interne, comme c'est le cas dans les bibliothèques de Montréal, mais elles peuvent également être confiées à des consultants externes. On a alors une relation tripartite entre un commanditaire de la formation, un formateur et des apprenants. Le rôle du responsable de la formation est de recueillir les besoins auprès du commanditaire et des membres du personnel afin de rédiger un cahier des charges. Toute la difficulté est de formuler le cahier des charges de manière à préciser l'objectif de changement. Par exemple, l'objectif de la formation peut être d'amener le personnel vers un autre cadre de référence dans lequel l'accueil des publics est central. La formation s'accompagne alors d'une charte de l'accueil, selon laquelle le personnel des bibliothèques s'engage à accueillir les usagers dans une démarche visant la qualité.

La seconde partie de l'ouvrage traite de l'objectif pédagogique durant la formation. Il y est question des rituels d'ouverture d'une formation et d'un cadre de référence commun à tout le groupe pour créer une relation de confiance et une dynamique de groupe, sans lesquels la formation serait une perte de temps. En effet, les attentes des apprenants peuvent varier grandement. Le formateur doit savoir gérer la résistance à l'apprentissage de certains et repérer les réticences. Cette partie de l'ouvrage propose au formateur des outils pour créer un contexte et un climat favorables à la dynamique de groupe ainsi que des techniques de créativité pour la résolution de problèmes et d'évaluation de la formation. Les formations à l'accueil sont généralement appréciées des apprenants qui y voient l'occasion de rencontrer leurs pairs, d'échanger sur les « cas problèmes » et les solutions trouvées localement.

La troisième partie de l'ouvrage porte sur l'évaluation de l'objectif de changement à la suite de la formation. Des exemples démontrent l'impact que la formation a eu sur la qualité de l'accueil fourni, mais aussi sur la culture organisationnelle et l'ambiance de travail dans les bibliothèques. En annexes, les auteurs proposent des exemples de charte d'accueil, des grilles d'analyse et un exercice de créativité : comment dégoûter un lecteur assidu ?

Le défaut de ce genre d'ouvrage est de paraître décousu, dans la mesure où les chapitres ne s'enchaînent pas selon une logique temporelle ou structurale. D'abord, parce que ce n'est pas le but de l'ouvrage que d'offrir un plan d'organisation d'une formation. La formation est trop dépendante de son environnement et des composantes organisationnelles pour être reproductible d'une bibliothèque à l'autre. Ensuite, parce que la multiplicité des auteurs n'aide pas à l'harmonisation

des chapitres. Par contre, les études de cas sont édi-
fiantes. La richesse de la réflexion est incontestable. Les
idées fusent à la lecture de ce livre recommandé à tous
ceux qui s'intéressent à l'accueil des publics en biblio-
thèques, qu'ils soient commanditaires, formateurs ou
apprenants.

Recherche collaborative d'information.

Sous la direction de Jérôme Dinet

Les Cahiers du numérique, vol. 8, n^{os} 1-2,
2012. 222 p. ISSN 1622-1494.

Dominique LAPIERRE
Bibliothèque, Université Laval
dominique.lapierre@bibl.ulaval.ca

C E NUMÉRO THÉMATIQUE des *Cahiers du numérique*
vise, en sept articles, à faire ressortir les enjeux, les
concepts et les implications de la recherche collabo-
rative d'information. Le responsable scientifique de la
publication, Jérôme Dinet, nous rappelle d'emblée que
la plupart des études portant sur le sujet se focalisent
sur la recherche dans les environnements numériques.
Ce numéro ne fait pas exception en s'intéressant, entre
autres, à l'étude des forums de discussion, à la pratique
du *social bookmarking* et aux courtiers de connais-
sances utilisant les technologies Web.

Les auteurs ont des inspirations théoriques et
méthodologiques différentes, parmi lesquelles la théorie
de l'activité est mise en éclairage dans deux articles dis-
tincts. Plusieurs articles visent justement à présenter un
cadre méthodologique utile à l'étude de la recherche col-
laborative d'information, car il demeure que les travaux
présentant la recherche d'information comme activité
individuelle sont supérieurs en nombre à ceux s'intéres-
sant à la recherche en tant que pratique collaborative. La
présence de plusieurs modélisations visuelles peut cer-
tainement revêtir un intérêt pour le lecteur-chercheur.
À titre d'exemple, André Tricot et Pauline Comtat nous
convient à une lecture de la recherche collaborative
d'information comme un « *dialogue entre un lecteur-
utilisateur et un document* ». Jérôme Bélanger propose
un modèle fondé sur les principes bioéthiques concilia-
nt la technologie et l'éthique dans la relation entre le
médecin, son patient et le système d'information. Nabil
Ben Abdallah analyse des interactions d'une activité
informationnelle collaborative à travers le prisme de
la théorie de l'activité pour identifier cinq dimensions
à la recherche collaborative d'information : sociale et
organisationnelle, cognitive, psychologique, physique
et dynamique. Ces différentes « *tentatives de compré-
hension globale du phénomène de collaboration dans la
recherche d'information* » posent des jalons et ouvrent la
porte à d'autres recherches. Par exemple, le poids relatif
de chacune des cinq dimensions dans le processus de
recherche collaborative d'information reste à détermi-
ner. Il existe tout de même une convergence entre les
articles : plusieurs des auteurs soulignent l'importance

de la composante sociale dans la recherche collabora-
tive d'information.

Parmi les articles, celui de l'auteur Moktar Lamari
de l'École nationale d'administration publique (ENAP),
qui porte sur le courtage de connaissances dans le
secteur de la santé au Canada, mérite une attention
particulière. L'auteur y explique le fonctionnement du
courtage de connaissances et ses impacts sur la perfor-
mance des interventions publiques en santé au Canada
(ou dans un Canada qui semble en fait être le Québec).
Il s'appuie empiriquement sur un sondage réalisé auprès
de courtiers de connaissances utilisant des technologies
numériques. Si les résultats font état d'un métier com-
plexe, ils démontrent surtout que l'impact des activités
de courtage de connaissances est proportionnel à « 1) la
qualité des connaissances échangées ; 2) l'intensité des
interactions initiées avec les partenaires impliqués ; et
3) la connectivité des courtiers dans les réseaux sociaux
web 2.0 ». Un élément de contenu particulièrement inté-
ressant du point de vue de l'acquisition de connais-
sances : l'étude révèle que les courtiers de connais-
sances préfèrent aux données de « 1^{re} main » issues de
la recherche scientifique les documents de « 2^e main »,
soient les documents de synthèse provenant d'orga-
nismes reconnus. Ce résultat met en lumière non seu-
lement le facteur temps intrinsèque à la lecture com-
plète des données de la recherche scientifique, mais
aussi l'importance de la formation des courtiers afin
que ceux-ci soient capables de comprendre des métho-
dologies de recherche complexes. L'étude révèle égale-
ment que le quart seulement des courtiers de connais-
sances valorisent les outils et les technologies du Web
2.0 « *pour des raisons de retard dans la mise à jour des
équipements et de la formation des expertises et procé-
dures associées dans les organisations publiques et gou-
vernementales* ». Cet article est très intéressant pour
tous les acteurs documentaires du milieu de la santé
ou plus largement intéressés à ce phénomène méconnu
qu'est le courtage de connaissances.

Ce numéro thématique aborde la recherche colla-
borative d'information en lien avec les thèmes suivants :
la coopération, la communication, l'éthique, l'appren-
tissage, l'enseignement, la confiance, le comportement,
la cognition et l'intelligence économique. Le contenu
est donc assez varié pour répondre aux goûts et intérêts
des lecteurs sur la recherche collaborative d'informa-
tion. Les articles présentant des modèles théoriques liés
à la recherche collaborative d'information s'adressent
à un public motivé de niveau académique. L'article de
Nadia Gauducheau, « *Demander de l'information dans
un forum de discussion. L'exemple d'Ados.fr* », inté-
ressera sans doute un public plus large intéressé par
le comportement de recherche des adolescents. Souli-
gnons enfin que Michèle Dreschsler étudie les pratiques
du *social bookmarking* en contexte éducatif et propose
une méthodologie de recherche originale tout en étant
écrit de façon très accessible.