



HAL
open science

L'accueil au CDI

Julie Fuentes

► **To cite this version:**

Julie Fuentes. L'accueil au CDI: un impensé du professeur documentaliste. Sciences de l'Homme et Société. 2022. hal-04014187

HAL Id: hal-04014187

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-04014187>

Submitted on 3 Mar 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



Année universitaire **2021 - 2022**

L'accueil au CDI :

Un impensé du professeur documentaliste ?

Julie FUENTES

Mémoire de recherche

Master MEEF Parcours Documentation

Sous la direction de **Bernard HEIZMANN**

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de mémoire, Bernard Heizmann, pour nos discussions riches depuis ma première année de master, qui m'ont conduite à ce sujet de mémoire. Et encore pour son accompagnement, son précieux soutien, sa confiance, sa disponibilité et son intérêt pour mon sujet. Sans lui, ce travail n'aurait pas été ce qu'il est.

Je remercie également Anne Cordier pour son accompagnement bienveillant et encourageant dans l'initiation et la formation à la pratique de la recherche, et sa bonne humeur constante et contagieuse.

Je remercie également mes tuteurs de stage, Catherine Vanoli, Brigitte Decker, Christelle Paris et Tamara Soldi-Dossmann, pour leur accueil dans leur CDI en tant que stagiaire, et pour avoir fait naître, grandir et vivre ce sujet.

Je remercie les professeurs documentalistes qui ont accepté de m'accorder un peu de leur précieux temps en participant à l'enquête, d'échanger avec moi sur leurs représentations et leurs pratiques concernant l'accueil des publics.

Je remercie l'équipe de formateur du master MEEF Parcours Documentation, notamment Bernard Heizmann, Anne Cordier, Fabienne Hoffman, Victoria Pfeffer-Meyer, Elodie Royer, Claude Poissenot et Nolwenn Tréhondart, pour leur engagement, leurs cours stimulants et leur accompagnement bienveillant durant ces deux années intenses et riches.

Je remercie Charlotte Bertrand et Léa Khallek, mes camarades de master pour le soutien vital qu'elles m'ont apporté durant ces deux années, pour leur esprit d'équipe et leur sens de l'amitié. Charlotte Bertrand, merci pour tes relectures et tes corrections toujours très pointues.

Je remercie Sophie Cornet, Marie Surtel et Alexis Dumas de croire en moi et d'avoir pu m'offrir un bureau, un grenier quand j'avais besoin de travailler dans le calme. Pour avoir immiscé en moi, la possibilité de reprendre mes études.

Je remercie mes amis et ma famille d'être là, infaillibles quand je n'ai eu que trop peu de temps à leur consacrer ces dernières années, particulièrement Jennifer Verpiot et Claire Trupcevic.

Enfin, je remercie mes parents pour leur soutien infaillible, leur aide au quotidien, et pour avoir pris le relais pour s'occuper si bien de Philaé alors que je devais travailler.

A Pierre, pour m'avoir supportée, et portée pendant ces deux années, pour l'appui qu'il est au quotidien, et pour m'accompagner encore sur le chemin de la vie.

A ma fille, Philaé, merci pour les quelques nuits sans réveils, les câlins doux... Les vacances arrivent, promis !

Table des matières

Introduction	6
Partie 1 : Etat de l'art	9
1. L'accueil : une notion à définir	9
1.1 Qu'est-ce que l'accueil ?	9
1.2 Regards croisés sur l'accueil, notion incontournable dans de nombreux champs.....	13
2. L'accueil, un geste professionnel	16
2.1 Qu'est-ce qu'un geste professionnel ?.....	16
2.2 La dimension communicationnelle de l'accueil:une notion difficile à définir au travail ..	16
2.3 La bienveillance, une compétence au service de la relation	18
2.4 Un outil de reconnaissance et de personnalisation	19
3. La banque d'accueil comme lieu influençant la posture d'accueil (le geste professionnel et l'attitude/le sentiment de l'utilisateur)	21
3.1 Qu'est-ce qu'une banque d'accueil ?.....	21
3.2 Les critères de la banque d'accueil : le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité	22
3.3 L'espace comme support de la relation : la proxémie	24
3.4 L'espace de travail du professionnel	25
4. Conclusion : Questions et hypothèses de recherche.....	26
Partie 2 : Méthodologie de recherche	28
1. Le choix de la méthodologie	28
1.1 La démarche qualitative.....	28
1.2 L'entretien semi-directif	29
1.3 L'observation distanciée.....	29
2. Conception de l'enquête.....	30
2.1 Elaboration du guide d'entretien	29
2.2 Elaboration de la grille d'observation	31
2.3 Constitution du corpus.....	31

3.	Protocole d'investigation éprouvé.....	32
3.1	Terrain d'investigation	32
3.2	Méthodologie mise en œuvre	32
3.3	Profils des enquêtés	33
3.4	Limites de la méthodologie	354
Partie 3 : Analyse des données		376
1.	De la difficulté des professeurs documentalistes à définir l'accueil	376
1.1	Une compétence « naturelle » ?.....	376
1.2	Des définitions floues menant à un cheminement difficile	409
1.3	Le geste d'accueil tel que mis en œuvre par les professionnels	432
2.	L'accueil, une mission pourtant fondamentale du métier	498
2.1	Une mission phare du professeur documentaliste	498
2.2	Des freins à cette priorité qu'est l'accueil	543
3.	La banque d'accueil dans la relation à l'élève : lieu d'une cristallisation du geste d'accueil tel qu'il est défini par les professionnels.....	587
3.1	Situation et mobilier : l'impact sur la relation et l'accueil	587
3.2	Un outil d'accueil et d'accompagnement de l'élève ?.....	654
3.3	Au-delà de la banque d'accueil, l'accueil est partout	687
4.	Synthèse	7170
Conclusion.....		743
Bibliographie.....		76
Annexes.....		80

Introduction

Ce mémoire traite de l'accueil, un thème large qui peut regrouper tant d'aspects différents, mais qui sera ici traité sous l'angle du professeur documentaliste et sa manière de penser et de « faire de l'accueil ».

C'est lors du stage effectué en première année de master MEEF documentation que ce sujet m'a intéressée et interpellée. En effet, ce stage effectué dans deux contextes d'établissement très différents m'a permis d'observer deux CDI très opposés dans leurs différents aménagements, dans l'utilisation de l'espace et dans le mobilier en lui-même et de constater par l'observation mais également par ma propre expérience que ces aménagements avaient un impact sur la manière d'accueillir les publics. J'ai également pu observer deux professeures documentalistes dans l'exercice de leurs fonctions, dont les personnalités, les caractères étaient différents, ce qui impactait leur manière d'accueillir les différents publics au sein de leur espace de travail. Cependant, lors de mon rapport de stage, je me suis concentrée sur *L'aménagement du CDI au service de l'accueil* et j'ai écarté cet aspect relationnel de l'accueil. J'ai également été sensible à la manière dont j'ai été accueillie en tant que stagiaire de Master, de manière très différente dans les deux cas, ce qui a influé sur mon ressenti, mon bien-être, et ma prise de position en tant que professionnelle.

Ce sujet m'a également interpellée et s'est imposé à moi du fait de mon passé professionnel dans le commerce, où l'accueil a une grande place, afin de fidéliser, mettre en confiance, établir une relation entre le représentant d'une enseigne, d'un service et une clientèle, et faire de l'acte d'achat/de vente une expérience agréable. L'accueil est sujet, dans ce milieu professionnel à bon nombre de formations, de réunions et est une notion centrale du métier. Il ne s'agit pas de porter ici un regard commercial sur cette notion, mais bien celui d'un professeur documentaliste recevant et accueillant des publics différents pendant la classe mais aussi et très souvent hors temps de classe. En effet, toutes les bibliothèques et les centres de documentation gérant l'information, mettant au service des usagers différentes ressources documentaires, ont pour but de servir leurs publics. Voilà bien l'un des sens de leur activité. Il s'agit donc de penser l'accueil des élèves au CDI comme une mission fondamentale et inhérente au métier de professeur documentaliste. Pourtant, j'ai pu faire un constat de carence concernant l'étude de cet aspect du métier de professeur documentaliste. Effectivement, cette notion d'accueil est peu présente dans les textes officiels et peu analysée surtout quand il s'agit des centres de documentation et d'information ancrés dans les établissements scolaires et ce alors même que

ce concept est nommé dans les documents de cadrage de la profession. Ainsi, on trouve l'utilisation du terme « accueil » une fois dans la circulaire de mission des professeurs-documentalistes (2017) : « Le professeur documentaliste joue le rôle de médiateur pour l'accès à ces ressources dans le cadre de **l'accueil pédagogique** des élèves au CDI » ainsi que dans le paragraphe D2 du référentiel des compétences des métiers du professorat (2013) consacré aux compétences spécifiques au professeur-documentaliste : « **accueil et accompagnement des publics** »¹; mais on ne trouve aucun travail de recherche, ni écrit académique sur le sujet, alors que le concept d'accueil des publics est très présent dans les métiers de l'humain et de la communication et que de nombreuses études, recherches, formations existent notamment pour le monde des bibliothèques. Cependant, on peut mentionner l'ouvrage publié par Canopé intitulé *Le professeur documentaliste* (Heizmann, Royer, 2019) dans lequel « accueillir » donne lieu à une sous-partie.

Penser l'accueil au CDI, c'est donc réfléchir à la manière dont on accueille tant dans les dimensions organisationnelles c'est-à-dire règlementaires, spatiales et fonctionnelles, que dans la dimension relationnelle. Penser l'accueil nécessite de penser à mettre en place une politique d'accueil au sein de la politique documentaire ce qui consiste à aménager les horaires, les modalités d'emprunts, les règles de vie ou encore la manière dont on peut donner la parole aux élèves pour faire « leur » cet espace de vie et d'apprentissage. L'aménagement de(s) l'espace(s) participe à l'accueil de l'utilisateur car selon Jacques Nimier (s.d.), « on se sent accueilli par ce que dit la disposition des lieux réservés à cet accueil ». Le CDI doit être un « lieu d'invitation » (Miribel, 2015) dès l'extérieur ou l'entrée, ce qui relève principalement du ressenti et des sens, un lieu permettant aux élèves d'être ce qu'ils sont et de pouvoir se comporter comme ils le souhaitent dans le respect des règles, tout cela nécessitant ainsi une « polysémie des espaces » (Miribel, 2013) induisant le travail et la concentration mais répondant aussi aux besoins de repos, de calme, de divertissement. Marielle de Miribel indique la nécessité de penser l'espace accueillant comme un « espace de liberté » répondant aux besoins d'espace, de mouvement, d'adaptation du mobilier en fonction des besoins de chacun (Miribel, 2013). Cependant, en écartant ici l'aspect technique de l'accueil, nous nous intéresserons à son autre dimension, tout

¹ « D2. Mettre en œuvre la politique documentaire de l'établissement qu'il contribue à définir : Maîtriser les connaissances et les compétences bibliothéconomiques : gestion d'une organisation documentaire et d'un système d'information, fonctionnement de bibliothèques publiques ou centres de documentation, politique d'acquisition, veille stratégique, **accueil et accompagnement des publics**, animation et formation, politique de lecture, évaluation. »

aussi importante, qui relève de la capacité à effectuer un accueil de qualité : l'aspect relationnel. Je me suis demandé alors si cette part de l'accueil était pensée par le professeur documentaliste et comment celui-ci accueille ses publics, qui sont non seulement des élèves, mais aussi des individus à part entière fréquentant le CDI lors de séquences pédagogiques et/ou hors temps de classe. Finalement, je me suis demandé dans quelle mesure l'accueil, en tant que geste et posture professionnels quantitativement et qualitativement importants, est pensé par les professeurs documentalistes.

Afin de répondre à cette question, j'essaierai dans une première partie de définir le concept d'accueil dans notre société, avant de définir les critères faisant de lui un geste professionnel et d'étudier la manière dont l'espace même qu'est l'accueil c'est-à-dire la banque d'accueil, influence ce geste professionnel, la posture du professeur documentaliste. Dans une seconde partie, j'expliciterai la méthodologie de recherche pour laquelle j'ai opté ainsi que les limites auxquelles j'ai été confrontée en l'appliquant. Enfin, dans une troisième partie, j'analyserai les données recueillies au cours des entretiens menés avec des professeurs documentalistes et des observations réalisées au prisme des hypothèses émises dans ma première partie.

Partie 1 : Etat de l'art

1. L'accueil : une notion à définir

Il est nécessaire pour commencer ce mémoire de définir la notion d'accueil afin d'en comprendre le sens ainsi que la pluralité de ses dimensions, puis de regarder dans divers champs ce qui est dit sur ce concept au travers des travaux et ressources scientifiques, professionnels et institutionnels.

1.1 Qu'est-ce que l'accueil ?

Cette question sur un mot pourtant connu et commun peut sembler un peu naïve mais définir ce terme me semble nécessaire pour bien comprendre de quoi il s'agit.

1.1.1 Aux origines de l'accueil : approche étymologique

Étymologiquement, le substantif « accueil » est composé du suffixe latin « ac » signifiant « vers », ce qui induit un rapprochement, une proximité, un mouvement, une action et de la syllabe « cueil » qui tire son origine du verbe « cueillir » et du latin « colligere » signifiant : réunir, ramasser, associer. Il y a donc, dans l'acte d'accueillir, une réelle dynamique puisque c'est « aller vers » mais aussi cueillir celui qui vient à nous. En 1080, « colligere » est devenu en vieux français « acoillir » qui signifiait alors réunir, associer, être avec (Dictionnaire historique de la langue française²). Selon le CNRTL (Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales) l'accueil est le « fait d'accueillir, la manière d'accueillir ou le fait d'être accueilli, la manière dont quelqu'un est accueilli. ». On peut voir donc deux mouvements principaux : celui qui est en position d'accueillir c'est-à-dire l'accueillant et celui qui est dans la position du destinataire de l'accueil (dans notre cas l'élève). A l'intérieur même de ces deux mouvements, deux autres dimensions existent : si on se positionne du côté de l'accueillant (puisque'il s'agit de notre sujet) « le fait » est « l'œuvre d'une personne » ou un lieu qui reçoit des personnes et « la manière » correspond à des « dispositions psychologiques permanentes qui déterminent chez une personne sa façon d'accueillir et de manifester sa sociabilité » relevant ainsi d'un comportement, d'un processus. Au 13^{ème} siècle apparaît le sens moderne : recevoir ou recueillir quelqu'un, bien ou mal (Dictionnaire historique de la langue française²). Ainsi c'est la manière d'accueillir qui déterminera la qualité de l'accueil.

² Rey, A. (1995). *Dictionnaire historique de la langue française*. Paris : Dictionnaires Le Robert.

1.1.2 Accueil et médiation, deux notions à rapprocher et à articuler

Dans la Circulaire de mission des professeurs documentalistes (2017), les termes « médiateur » et « accueil pédagogique » sont corrélés et il est stipulé que « le professeur documentaliste joue un rôle de médiateur ». Ainsi, l'accueil même des élèves relève de la médiation qui est définie par le CNRTL comme le « fait de servir d'intermédiaire entre deux ou plusieurs choses ». L'article « Médiation » du *Publictionnaire* insiste sur le fait que « la médiation est une mise en relation entre un émetteur et un récepteur souvent associé à une cible ou à un public. » (2021). Cet article référence ensuite de nombreux types de médiations relevant de champs différents. La médiation pédagogique y est décrite comme une relation entre un « professeur détenteur d'un véritable savoir-faire, et surtout producteur et non seulement passeur de savoir » et un « public ne pouvant recevoir la médiation que s'il est dans une position de confiance, voire d'humilité par rapport au médiateur. ». Selon Jacques Chaumier et François Mairesse, la relation est bien au cœur de la médiation et ils insistent dans leur définition sur cette idée de partage nécessaire entre celui qui accueille et celui qui est accueilli en ces termes :

La médiation se définit par un processus qui cherche à susciter des mises en relation, à favoriser une familiarité, à permettre l'émergence d'une prise de parole et à produire des effets générés en matière d'appropriation. C'est la construction du sens, partagé et réinvesti, chez les protagonistes de la médiation, qui sert de cap.

La médiation est également définie par Françoise Raynal et Alain Rieunier comme l'« ensemble des aides qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque. L'enseignant est un médiateur. ». Ces définitions répondent à la mission enseignante du professeur documentaliste, qui est aussi un médiateur dans sa discipline : les sciences de l'information et de la communication. La documentation en tant que concept, puis discipline, s'est construite autour de l'idée que les documents et par extension la connaissance, doivent être accessibles à tous. C'est ainsi que Marielle de Miribel (2013), affirme que le bibliothécaire fait :

office de médiateur entre le savoir et les publics, pour leur en faciliter l'accès. Il doit être médiateur entre l'autorité de tutelle, l'instance publique et les lecteurs et s'en faire le messager. Il doit enfin être médiateur entre les lecteurs eux-mêmes et savoir accepter et faire cohabiter des usages parfois antinomiques du lieu.

Elle met en avant la pluralité de la médiation chez le professionnel de la documentation : « culturelle (dans son rôle de médiation entre le savoir et les lecteurs), sociale (dans son rôle de médiation entre les usagers et lecteurs eux-mêmes), mais aussi institutionnelle et politique (dans son rôle de médiateur des lecteurs auprès de l'instance politique et administrative.) ». Cependant, Serge Cacaly (2008) pense que cette notion de médiation est mise à mal, notamment pour les professionnels de l'information, par la facilité à trouver de l'information à l'heure de l'internet :

Médiation : Action de s'entremettre pour produire un accord ou réguler une situation. La question de la médiation est au cœur de la société de l'information et de la communication. Tout concourt à la remise en cause des intermédiations traditionnelles (les possibilités techniques, l'évolution des mentalités, le désir des usagers-consommateurs, ...) et à la recherche d'un contact direct entre producteurs et consommateurs tandis que se développe progressivement le souhait de formes nouvelles de médiation ou d'intermédiation (soit technique, soit humaine) fondées sur l'animation et l'assistance plutôt que sur l'autorité et l'obligation. En information documentation, l'intermédiation des professionnels (documentalistes, bibliothécaires) est elle aussi battue en brèche par les possibilités offertes aux usagers d'accéder directement aux sources d'information. C'est à ces professionnels de démontrer la valeur ajoutée de leur apport, soit en amont dans l'élaboration des systèmes d'information, soit en aval pour aider les usagers.

Marielle de Miribel (2013) fait le même constat et pense qu'il faut repenser la médiation à la lumière des questions « pourquoi aller en bibliothèque ? » et « A quels besoins peut-elle répondre ? ». Si elle répondait au besoin de « stimulation-action » et nourrissait la curiosité intellectuelle, elle répond aujourd'hui à d'autres besoins notamment sociaux où la qualité de l'accueil prend alors toute son importance. Ainsi, à la dimension plus formelle, construite, de la médiation, correspondant à la communication dans ce sens où le professionnel agit aussi bien sur l'information elle-même que sur le document en organisant les savoirs via des classifications et l'analyse documentaire c'est-à-dire le traitement de l'information (Fabre & Gardiès, 2010), s'ajoute une dimension plus informelle qui est l'accueil des publics dans un lieu devenu également un lieu de vie et de convivialité (Servet, 2010).

1.1.3 Accueillir l'utilisateur pour lui permettre d'« habiter » l'espace

C'est ainsi que la bibliothèque est devenue plus que jamais un troisième lieu, concept construit dans les années 1980 par Ray Oldenburg. En se distinguant de la maison qui est le premier lieu et du travail qui est le deuxième lieu, le troisième lieu s'entend comme lieu complémentaire, dédié au travail, au savoir mais aussi à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle (Servet, 2010 ; Mazurier, 2019). Les espaces y sont multiples et polysémiques (Miribel, 2013) afin de faire se côtoyer de nombreuses activités différentes : du travail à la détente, du partage à l'esprit communautaire, il s'agit de faire l'expérience d'un lieu neutre et vivant, entre culture et loisirs (Servet, 2010 ; Bürki, 2019). Les différents types de médiation doivent être pensés et réfléchis en termes d'accueil des publics et c'est bien l'utilisateur, ses attentes et ses besoins qui sont au cœur de cette réflexion pour un accueil et des médiations réussis. La bibliothèque devient donc un lieu que l'on habite puisqu'elle s'inspire des univers familiers et domestiques comme le souligne Reine Bürki dans l'« Editorial » du dossier du *BBF* intitulé *Habiter la bibliothèque* (2019). Les travaux d'Isabelle Fabre sur l'espace CDI vu par les élèves relatés dans l'article « Dessine-moi un CDI » (2009), mettent en évidence le besoin d'appropriation du lieu par les élèves avec une dimension intime forte et le rapprochement qui est fait par les adolescents entre le CDI et leur chambre, lieu de l'intime où ils peuvent être eux-mêmes (Mazurier, 2019) ainsi que le besoin de « se sentir chez soi dans un lieu public » (Failla, 2019), d'être dans un lieu de sociabilité fort (Mazurier, 2019). Valentine Mazurier dit que finalement habiter le CDI c'est « tout à la fois se l'approprier et cohabiter avec l'autre mais aussi avec le dispositif énoncé » (2019). Habiter un espace c'est donc le reconnaître et l'expérimenter, y vivre seul mais ensemble (Besse, 2013). Dans son article « De l'habiter dans l'espace documentaire scolaire : approche sensible », Valérie Mazurier explique que de nombreux travaux de recherche en sciences humaines ont étudié la notion d'« habiter » dans les lieux du savoir tels que les bibliothèques afin de mieux comprendre les pratiques et besoins des usagers dans un espace qu'ils s'approprient. Repenser l'accueil pour accompagner ces transformations, « passer d'une logique de collections à une logique de services » (Szczepanski, 2017) est donc devenu une nécessité afin de faire cohabiter les différents usages admis aujourd'hui pour s'adapter « aux besoins des publics qui souhaitent pouvoir se rencontrer, travailler en groupe ou se détendre, dans l'esprit du « troisième lieu » et qui s'approprient ces lieux. Finalement, la question de l'accueil interroge la relation à l'utilisateur ainsi que nos postures et notre identité professionnelle (Bay, 2017). Lola Mirabail et Stéphane Tonon (2017) mettent

en avant la nécessité d'acquérir des « compétences particulières d'ordre relationnel » afin de mettre au cœur de l'accueil la relation même.

1.2 Regards croisés sur l'accueil, notion incontournable dans de nombreux champs

Il s'agit ici de se tourner vers l'accueil du point de vue de la recherche, des professionnels et de l'Institution. Nous allons voir qu'il s'agit d'un concept très en vogue.

1.2.1 L'accueil d'un point de vue scientifique et professionnel

Le concept d'accueil a été étudié dans de nombreuses disciplines et par de nombreux chercheurs. Que ce soit en sociologie, psychologie, philosophie, médecine, éducation, SIC, commerce et marketing, hôtellerie ou restauration, l'accueil, de près ou de loin, a été défini en tant que concept aussi bien scientifique que professionnel.

L'accueil a pris dans la société moderne une place que rien jusqu'ici ne permettait de prévoir. (...) Cet accueil a pris une telle importance qu'il modifie le comportement d'achat du client et qu'il laisse des traces bien au-delà du moment de la relation. Telle personne ne reviendra jamais dans tel établissement parce qu'elle y a été mal reçue. Pourtant, l'homme est biologiquement et cérébralement une structure d'accueil.

C'est ainsi que débute l'article de Pierre Gouirand (1991), docteur en philosophie et en histoire ayant fait sa carrière dans le tourisme en dirigeant de grands hôtels, article intitulé « Origines et perspectives historiques de l'accueil » dans lequel il remonte aux origines de l'accueil où il côtoie l'hospitalité notamment au travers des récits épiques, divins et religieux. Il y expose la définition qu'en font Hegel et les encyclopédistes, et met en exergue la professionnalisation de ce concept au 19^{ème} siècle notamment à travers les grands pionniers de l'hôtellerie tels que César Ritz.

Ils ont mis au point des « techniques d'accueil », de façon que les hommes, dont les attentes n'ont pas changé depuis la nuit des temps, soient aussi à l'aise dans leurs établissements que ce qu'ils étaient auparavant dans des maisons amies. Ils ont posé les bases de cette fantastique évolution qui permet aujourd'hui à des centaines de milliers de professionnels de recevoir chaque année des centaines de millions de voyageurs.

Dès 1971, Paul Chauchard, médecin et chercheur en neurophysiologie, publie un ouvrage intitulé *l'Accueil* dans lequel il avance l'idée que l'accueil fait partie intégrante de l'être humain par sa dimension communicationnelle qui fait de lui un être social, un être de relations : « l'accueil n'est pas un acte extérieur, il fait partie de nous-même. Nous sommes biologiquement et cérébralement des structures d'accueil » (Chauchard, 1971 ; Gourirand, 1991).

Pour Pierre Bourdieu, sociologue, l'accueil, rituel social de la rencontre, est un des éléments de *l'habitus*, code de pratiques sociales dépendant de chaque milieu social que chacun assimile (1980). Monique Formarier (2012), chercheuse en sciences et techniques sanitaires et sociales, dans son article « Approche du concept d'accueil, entre banalité et complexité », définit l'accueil comme « un acte professionnel réfléchi, qui s'analyse, s'apprend, se développe dans une finalité de qualité des soins. » Elle aborde également la notion d'accueil dans l'ouvrage *Les concepts en sciences infirmières* (2012), où elle décrit notamment trois phases³ consécutives pouvant être mises en œuvre dans le temps en tant que professionnel. Dans le monde des sciences de l'éducation, Corinne Rougerie chercheuse spécialisée notamment dans les pratiques d'accueil dans les secteurs du travail social, de l'animation, de l'éducation et de la santé, étudie la notion d'accueil à travers celle d'accompagnement (2017), et en fait un analyseur pour comprendre des postures professionnelles dans le champ du travail social. Dans le monde des sciences de l'information et de la communication, Marielle de Miribel fait de l'accueil une véritable culture professionnelle qui est l'affaire de tous au sein d'une bibliothèque, nécessitant ainsi un contrat entre l'organisme et les salariés, et une véritable organisation interne, passant par des objectifs clairs et une véritable stratégie nécessitant une « vigilance permanente des indices de satisfaction » entre autres. Ce tableau succinct et non exhaustif permet tout de même de se rendre compte de la place centrale qu'occupe cette notion dans divers domaines scientifiques et professionnels.

³ Une première phase qui est de « sécuriser la personne accueillie en lui donnant des repères spatiaux, temporeux, identitaires. En fonction du contexte et de la finalité de la rencontre, seule la première phase peut être mise en œuvre ». Une deuxième phase consiste à « connaître la personne, ses représentations, ses objectifs, ses ressources, ses besoins pour l'accompagner au mieux dans sa démarche. » Une troisième phase qui a pour but d' « aider la personne à mobiliser toutes ses ressources pour qu'elle développe des stratégies de coping. Le coping peut être défini comme l'ensemble des stratégies cognitives, comportementales et psychologiques qu'une personne adopte pour faire face aux agents stressants qu'elle évalue comme excédents ses ressources habituelles. » (Formarier, 2012)

1.2.2 L'accueil du point de vue de l'Institution

L'accueil est également devenu une notion centrale des services publics avec une volonté de développer des services de qualité remettant en leur cœur la relation. C'est donc depuis les années 1980 jusqu'à nos jours que l'Institution intègre de plus en plus ce concept d'accueil dans ses différents organismes. (Benmansour, 2011). En 1985, elle met en place des cercles de qualité dans ses différents services, puis la circulaire du 23 février 1989 sur le renouveau du service public avec la mise en place d'une politique d'accueil et de service à l'égard des usagers et la volonté d'améliorer la qualité du service rendu (1989). En 1992, le gouvernement d'Edith Cresson adopte la « Charte des services publics » qui a pour ambition de mettre l'utilisateur au cœur du service public et d'améliorer les prestations. En 1994, le ministre de la Fonction Publique déclare cette année, « l'année de l'accueil » avec la volonté d'améliorer l'accueil :

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.

C'est ainsi qu'en 1995 des actions relatives à la réforme de l'Etat sont menées et une nouvelle circulaire intitulée « Mieux prendre en compte les attentes et les besoins des citoyens » est signée par Alain Juppé (Benmansour, 2011). Apparaît en 2003 la « Charte Marianne » qui est composée de douze engagements ayant pour objectif d'améliorer la qualité de l'accueil dans le service public. Un baromètre Marianne a été mis en place en 2009 et « permet de faire le point sur la qualité de l'accueil et de la relation usager grâce à des enquêtes mystères réalisées cette année auprès de plus de 600 services publics. Ce panel regroupe des services des impôts aux particuliers, des Tribunaux de grande instance, des services déconcentrés de l'Education Nationale, des bibliothèques universitaires et des maisons de services au public. »

Concernant plus particulièrement l'Education Nationale, l'accueil est également devenu une notion centrale du système éducatif français notamment pour l'accueil des enfants en maternelle avec un « Guide pratique pour la direction de l'Ecole primaire » disponible sur le site de l'Education Nationale *Eduscol* et dans lequel une partie est consacrée à « l'accueil et la surveillance des élèves » (2021). De même, la volonté de l'Ecole de la Confiance d'accueillir et d'inclure les enfants à besoins spécifiques, ainsi que les élèves allophones nouvellement arrivés sur le territoire met au centre de l'Ecole cette question de l'accueil :

L'obligation d'accueil dans les écoles et les établissements s'applique de la même façon pour les élèves allophones nouvellement arrivés en France que pour les autres élèves. (2021)

On constate ici, que l'accueil est une des missions de l'Ecole de la République.

2. L'accueil, un geste professionnel

2.1 Qu'est-ce qu'un geste professionnel ?

Le « geste » est emprunté au latin *gestus*, qui veut dire « attitude, mouvement du corps, mimique, jeu ». Selon le CNRTL, le mot « geste » engage un mouvement du corps qui exprime une manière d'être et de faire, une attitude, une action intentionnelle pouvant être perçue et interprétée par un tiers. Le geste professionnel est alors défini comme « un ensemble d'actions, de mouvements, de postures et d'opérations mentales, articulés et coordonnés, visant à la réalisation d'une tâche de production ou de service. Il requiert la mobilisation des compétences professionnelles » (Wikipédia). Dominique Bucheton met en évidence dans sa définition qu'il peut être verbal ou non-verbal (Bucheton et al., 2015). Anne Jorro a quant à elle introduit le concept de geste professionnel en 1998 à la suite des études anthropologiques de Marcel Mauss sur les techniques du corps, et intègre la « posture d'accueil » aux gestes professionnels (Jorro & Crocé-Spinelli, 2010).

2.2 La dimension communicationnelle de l'accueil : une notion difficile à définir au travail

Dans le chapitre « Simple comme bonjour » de l'ouvrage *Accueillir les publics. Comprendre et agir* (Miribel, 2013), Brigitte Evano explique que ce sésame « bonjour » soutient toute la communication entre les individus mais que souvent il est dit sans ferveur, de manière mécanique. Elle insiste sur la notion phatique du terme qui permet d'établir la communication entre des individus. Le nombre croissant de formations traitant de l'accueil est révélateur du fait qu'il ne suffit pas simplement de dire bonjour et de sourire. La difficulté réside dans la professionnalisation d'une qualité humaine : il ne s'agit pas seulement de répondre par des techniques verbales ou encore des techniques gestuelles que l'on pourrait nommer des « prêts à accueillir ». Ces formations à l'accueil visent à acquérir des savoirs, savoir-faire et/ou savoir-être impliquant un changement des représentations de chacun. C'est dans ces attitudes

relevant du savoir-être que la difficulté réside puisque cela touche à la complexité humaine. (Miribel, 2012). La dimension du savoir-être questionne des compétences spécifiques à la personne, reflète ses aptitudes personnelles et définit ainsi la qualité de l'accueil d'une personne envers une autre. Le savoir-faire en matière d'accueil s'appuie avant tout sur un savoir-être qui ne peut donc se résumer à des « trucs ou astuces », « une manière stéréotypée d'agir selon une seule vérité » (Miribel, 2013) qui seraient alors des recettes toutes faites ne pouvant à elles seules produire une qualité professionnelle de l'accueil. Elle met également en avant la nécessité d'une réflexion intellectuelle quant à l'accueil du public :

Ce qui définit une formation à l'accueil du public est la proportion élevée de savoir-être, par rapport aux deux autres types de savoirs. Il s'agit en effet d'attitudes, de valeurs, de mises en œuvre d'une politique, d'une mission ou d'une réflexion particulière.

La difficulté réside également dans le rôle que jouent les émotions dans la mission d'accueil et dans l'acte même de communication. En effet, selon Marielle de Miribel, il y a deux niveaux de difficultés à comprendre : la gestion des émotions de soi mais aussi de l'autre et la prise de conscience de nos mécanismes internes liés à nos pensées, nos émotions, nos comportements, nos sentiments qui agissent directement sur la communication. Quand on sait que la communication « déborde donc largement le seul système verbal » (Abric, 2019), avoir conscience de ce que notre corps peut dire, exprimer, montrer de manière souvent inconsciente participe de la qualité de l'accueil. La communication est « un discours incarné dans un corps, un corps qui parle pour nous et parfois même qui est plus parlant que nos mots. Il parle pour appuyer nos mots ou pour nous trahir » (Beauchesne, 2021). Le corps a donc un langage, voilà ce qu'explique Marie Beauchesne dans le chapitre « Communiquer sans parler » de son ouvrage *La marque c'est moi : la communication personnelle pour celles et ceux qui n'aiment pas se mettre en avant* (2021) dont font partie les mimiques et les expressions du visage, les postures et les gestes (Abric, 2019). Ainsi, l'incapacité à gérer ses propres émotions (personnelles ou en réponse aux émotions de l'autre) « entraîne conflits, malaises et fuite devant une situation vécue comme un problème » (Miribel, 2013). Quant à la prise de conscience des mécanismes internes, elle va permettre d'adapter son comportement face à la situation ressentie et vécue. Dans le chapitre « Du rôle des émotions » de son ouvrage *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. (2013), Marielle de Miribel distingue sentiment et émotion, met en exergue les quatre émotions

principales⁴, explique les différents processus émotionnels. Elle s'appuie sur les travaux de Claude Steiner :

Selon Claude Steiner, auteur de *L'ABC des émotions*, l'école et le système éducatif se consacrent à l'éducation de la pensée, mais laissent totalement de côté l'apprentissage émotionnel, ce qui fait que nous sommes des « illettrés émotionnels », qui avons besoin d'être alphabétisés pour savoir gérer au mieux nos émotions et celles de nos lecteurs.

Ainsi, il met en évidence cette nécessité d'une prise de conscience et d'une adaptation de nos comportements, sentiments et émotions dans la mission d'accueil.

2.3 La bienveillance, une compétence au service de la relation

Dans le chapitre « Politique et stratégies d'accueil » de son ouvrage *Accueillir les publics. Comprendre et agir* (2013), Marielle de Miribel nomme de nombreuses « aptitudes relationnelles » que les individus peuvent avoir à des degrés différents mais qui peuvent se travailler, s'acquérir à condition de le désirer et de le vouloir. Elle fait ainsi état de nombreux critères participant à la bienveillance au service de la relation. Tout d'abord, « le sourire et le regard bienveillant sont les premiers pas de l'accueil de qualité » et ce quelle que soit la personne que l'on accueille. S'ils ne sont pas forcés mais « véritables et ressentis », ils vont participer à la communication non-verbale qui « invite à la relation ». L'attitude doit donc être ouverte et cela passe par le corps : tête haute, bras ouverts et surtout pas croisés, démarche souple. La bienveillance est nécessaire et va être possible par la prise de conscience de nos jugements de valeur. Un accueil de qualité exige donc de ne pas dévaloriser ni l'utilisateur ni soi-même et de respecter l'autre afin de baser la relation sur un respect mutuel. En effet, la chercheuse explique dans le chapitre « Les risques du métier » de son ouvrage *Accueillir les publics. Comprendre et agir* (2013) que de nombreux jeux de pouvoir ou encore des jeux psychologiques peuvent s'exercer entre professionnel et usager et que ceux-ci peuvent venir altérer la qualité de l'accueil, de la communication et donc la relation elle-même. Selon Marielle de Miribel, le fait d'être un professionnel de la relation nécessite un certain état d'esprit. Elle oppose alors différentes formulations concernant cet état d'esprit qui semblent pourtant proches

⁴ Marielle de Miribel définit dans cet ouvrage les émotions comme étant des réactions « inconscientes à un stimulus issu de l'environnement. La joie, la peur, la colère, la tristesse sont les quatre émotions de base, qui font partie de notre patrimoine génétique. Elles ont pour fonction de préparer le corps à réagir au mieux de ses intérêts, dans le sens de la survie, compte tenu du stimulus considéré. Elles sont une réaction inconsciente, physiologique et automatique du corps au stimulus » et les sentiments qui relèvent d'une « élaboration plus complexe et intellectuelle, moins en lien direct avec les stimuli de l'environnement. Le sentiment est une construction personnelle interne. »

mais qui en réalité abordent l'accueil de deux points de vue différents et faisant la différence en termes de qualité d'accueil. Nous allons voir qu'elle oppose deux formulations à chaque fois de la même manière : l'une avec le verbe « faire » et l'autre avec le verbe « être ». Ainsi elle oppose « Faire de l'accueil » à « Être accueillant » c'est-à-dire réaliser l'activité automatique où l'individu s'engage peu versus être présent, vigilant, porter son attention c'est-à-dire avoir une posture mentale particulière pour être engagé dans la mission d'accueil. De même, elle oppose « Faire de la présence » à « Être présent » c'est-à-dire être là physiquement mais peu engagé et peut-être même l'esprit ailleurs versus être pleinement là, disponible à l'autre, « vivant, actif, réactif », engagé en somme. Sur le même principe, elle oppose « Faire du service public » à « Être en service public » c'est-à-dire que dans un cas vous faites vos heures de travail versus vous êtes responsable et investi dans votre mission de service. Pour ce faire, éprouver du plaisir est nécessaire et participe grandement à la qualité de l'accueil. Cela peut, comme on l'a vu, être perturbé par des émotions et ressentis négatifs c'est-à-dire que le stress et la fatigue par exemple tronquent notre vision des choses, notre manière d'aborder la réalité et impactent notre plaisir. Changer son regard sur les choses, sur soi-même est alors nécessaire. Selon Jacques Nimier, « accueillir, c'est sécuriser » (s.d.) c'est-à-dire que l'accueil nécessite de poser un cadre dans lequel laisser à l'élève une certaine liberté d'être ce qu'il est. Cela relève également de la bienveillance au service de la relation.

2.4 Un outil de reconnaissance et de personnalisation

Brigitte Evano dans la « Préface : de l'éthique à la pratique » (Miribel, 2012), affirme que « l'accueil (...) c'est la reconnaissance de l'autre ». En effet, si « accueillir c'est sécuriser » comme le prétend Jacques Nimier, et donc poser un cadre pour permettre à l'élève une certaine liberté, c'est finalement le reconnaître en tant qu'individu à part entière. Par cette considération de l'autre, Jacques Nimier affirme également : « accueillir c'est faire une place, c'est permettre à chacun de trouver sa place ». L'individu reçu dans un établissement scolaire, est en effet avant tout un élève qui est là pour exercer son « métier d'élève » (Perrenoud, 2010). Philippe Perrenoud est toutefois plus nuancé et il est rejoint en cela par Claude Poissenot (2014), selon qui il serait réducteur de ne voir ces élèves que comme des élèves puisqu'ils sont tant encore : des adolescents, des frères et sœurs, des jeunes appartenant à une société, de futurs citoyens, des passionnés, etc., mais ils sont surtout des individus à part entière, en construction, ayant leur vie propre, leur territoire, leur imaginaire. Considérer ce processus d'individualisation inhérent à notre époque, nécessite de penser ou repenser le métier de professeur-documentaliste

et l'espace CDI dans une logique d'accueil des publics et de mettre ainsi l'individu-élève en tant qu'utilisateur au cœur, au centre même des préoccupations du métier (Poissenot, 2014). L'utilisateur est donc un individu multiple (dans toutes ses dimensions personnelles), un adolescent en quête de reconnaissance (personnelle et communautaire) (Poissenot, 2014). C'est ainsi que Brigitte Evano (Miribel, 2013) explique que la formule d'accueil « bonjour » a pour première fonction de reconnaître l'autre :

C'est, en effet, une des premières fonctions de notre « bonjour » : il signifie : « hé ! tu m'as vu ? », « tu me reconnais comme une personne et non comme une machine ou un objet ? », « je suis, j'existe : on me dit bonjour quand on me voit pour la première fois de la journée ». Il ne faut donc pas négliger cette fonction à première vue phatique du « bonjour ». Car, au-delà de cette fonction quasiment mécanique, il est la marque de notre soif de reconnaissance.

Cette citation plus orientée « professionnel » qu'utilisateur démontre à quel point le « bonjour » participe à la reconnaissance de l'autre, dans les deux sens de l'interaction.

Après avoir salué, posé un cadre, fait une place à l'utilisateur, c'est le temps que l'on va consacrer à chacun qui va permettre de le rendre important, participant ainsi à un sentiment de reconnaissance. C'est bien ce que signifie Jacques Nimier en affirmant : « accueillir, c'est prendre son temps avec la personne qui arrive » (s.d.). L'accueil nécessite ainsi une certaine organisation du temps. Jacques Nimier rejoint Marielle de Miribel quant à l'exigence d'un certain état d'esprit que l'accueil nécessite. Considérant que l'autre est important, et qu'il est un individu à part entière, que l'accueil est au cœur de la relation, la mission d'accueil nécessite donc selon lui, « une attitude intérieure » particulière allant jusqu'à une « décentration par rapport à soi-même » pour reconnaître l'autre. (s.d.). C'est aussi ce qu'affirme Marielle de Miribel : l'accueil c'est aussi une « aptitude à se mettre à la place du lecteur », c'est porter ainsi un intérêt pour l'utilisateur qui se sent alors reconnu et estimé. Elle indique également cette capacité à « savoir se décentrer de soi et de sa position de professionnel des bibliothèques, pour se recentrer sur le lecteur et se mettre à son niveau, que ce soit dans l'écoute ou dans les explications à donner. Se mettre à penser de son point de vue à lui, ce qui signifie cesser de penser du point de vue du professionnel pour qui la tâche demandée est facile à effectuer. » (2013). L'écoute de l'autre est aussi un point clé dans la qualité de l'accueil, participant à être un outil de reconnaissance de l'autre et de personnalisation.

3. La banque d'accueil comme lieu influençant la posture d'accueil (le geste professionnel et l'attitude/le sentiment de l'utilisateur)

Selon Marielle de Miribel, « l'espace accueil est le point de jonction entre le front-office et le back-office ou, en termes professionnels, entre les salles de service public et le service intérieur », autrement dit, il permet au professionnel de réaliser ses tâches de travail nécessitant l'outil bureau et est dans le même temps, le lieu de l'échange et de la relation avec l'utilisateur. (*Accueillir les publics. Comprendre et agir*, 2013)

3.1 Qu'est-ce qu'une banque d'accueil ?

Commencer par définir ce qu'est une banque d'accueil est un bon point de départ pour en comprendre les enjeux ainsi que l'influence qu'elle peut avoir sur la relation professionnel/utilisateur. Le *Trésor de la Langue Française* (TLF) en ligne, la définit comme :

- « Sorte de comptoir ou de table, généralement de forme allongée, et servant :
- a) [comptoir ou table] pour la communication avec la clientèle, avec le public :
- b) [comptoir ou table servant] À divers autres usages professionnels.

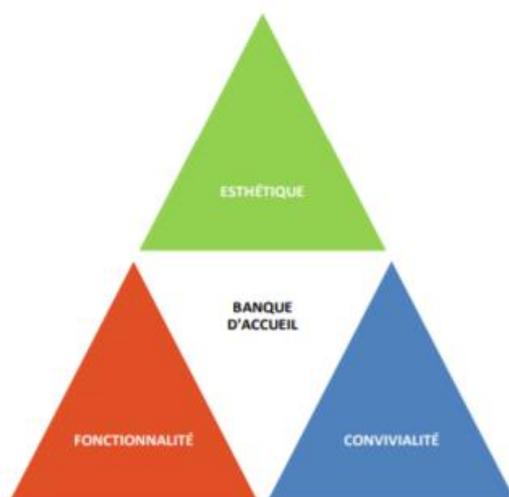
C'est ce terme qui est communément utilisé dans tous les écrits scientifiques sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire, ou encore « banque de prêt » ou encore mais plus rarement « bureau ». Ce terme englobe aussi bien l'objet en tant que mobilier, que l'espace où se joue la relation entre le professionnel et l'utilisateur. Dans le mémoire (*Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire*, (Barbé, 2019) on peut trouver une sous-partie sur le vocabulaire, notamment en langue étrangère sur ce terme de « banque d'accueil », pour en faire une analyse étymologique qui le présente comme le « lieu où se déroulent les « échanges » que sont le prêt et le retour de documents » puis d'affirmer que :

Le terme de banque et celui de comptoir, proche des termes utilisés à l'étranger, ont donc en commun l'idée d'échange, de matérialité et de monumentalité.

Ainsi cet espace dans l'espace constitue un élément fondamental des rapports entre professionnel et utilisateur et conditionne le mode de relation (Bouroullec, Giappiconi, Laville, 1998), relation essentielle comme on l'a vu pour répondre aux missions de médiations et au rôle de service qu'induit un tel lieu.

3.2 Les critères de la banque d'accueil : le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité

Adrien Barbé a mis en avant dans son mémoire *(Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire* (2019), trois critères principaux quant au choix de la banque. Les architectes y voient un objet esthétique fort et la conçoivent comme le « chef d'œuvre » de l'artiste avec ce côté monumental qui la caractérise. En effet, il indique des points de tension entre les trois principaux critères à prendre en compte pour la conception de la banque d'accueil et la nécessité de trouver un point d'équilibre entre ces trois critères qu'il définit dans un schéma :



Principes de la banque d'accueil, (Barbé, 2019)

L'esthétique implique que la banque d'accueil soit agréable à regarder, et qu'elle s'inscrive pleinement dans le bâtiment : volume et couleurs. Ainsi, elle participe à attirer l'utilisateur.

La fonctionnalité permet de faciliter le travail quotidien du professionnel, tant dans des tâches purement bibliothéconomiques, que manuelles, que de prêt et de retour... Les rangements ainsi que le confort du professionnel, et la proximité avec les lieux internes tels que le magasin, participent à ce critère.

La convivialité « nécessaire au bon accueil de l'utilisateur » (Barbé, 2019) regroupe des critères tels qu'un mobilier peu imposant ou la mobilité du professionnel pour se déplacer rapidement selon les besoins des usagers.

Marielle de Miribel (2013) pose également de nombreuses questions sur l'ergonomie de la banque de prêt car celle-ci exerce une influence sur le rapport au public et son envie d'entrer en communication avec le professionnel :

L'ergonomie de la banque de prêt. Ce lieu d'échange est-il invitant ou rébarbatif ? (Bouroullec, Giappiconi & Laville, 1998) Est-ce une barrière infranchissable, derrière laquelle l'interlocuteur disparaît jusqu'aux oreilles, ou un lieu propice aux échanges informels ? Peut-on s'y asseoir ou poser ses paquets ? Faut-il faire la queue ? Debout ? Longtemps ?

Une personne à qui s'adresser. Derrière ces banques de prêt ou tables de conversation, y a-t-il quelqu'un à qui il est possible de s'adresser, ou ne voit-on que des rangées d'écrans à consulter ? Est-il possible d'interrompre dans leurs tâches les personnes repérables comme faisant partie du personnel, de leur demander un renseignement et d'espérer une réponse fiable et rapide ?

Autant de questions qu'elle pose dans le chapitre « Politique et stratégies d'accueil » de son ouvrage *Accueillir les publics. Comprendre et agir.* (2013), afin de réfléchir en termes de qualité d'accueil et de savoir si les interactions en tant qu'usager avec un professionnel sont facilitées. Tous ces questionnements montrent l'impact qu'ont le mobilier, l'agencement de l'espace accueil, sa situation géographique dans l'espace sur la relation et la communication.

Isabelle Fabre a pu, lors de ses travaux de recherche qu'elle présente notamment dans sa contribution à l'ouvrage *Professeur-documentaliste : Un tiers métier*, confronter le point de vue des professeurs documentalistes sur l'espace accueil et la banque de prêt et les représentations que les élèves en ont à travers des dessins mais aussi leurs impressions. Ainsi, il est souvent symbolisé par un comptoir énorme tel une barrière entre usagers et professionnel, très souvent positionné dès l'entrée. Elle constate également une contradiction forte entre le point de vue des professeurs documentalistes sur la banque d'accueil et la perception que les élèves en ont :

Les professeurs documentalistes insistent sur leur souhait qu'il soit « accueillant », « ouvert », « agréable », « un lieu ouvert, où aller à la découverte », « [u]n lieu où l'on soit bien, un lieu convivial », « [u]n lieu basé sur la confiance. Un lieu où l'on puisse s'évader, avoir des émotions ». Cette vision est doublée, dès l'entrée dans l'espace documentaire, par le passage obligé entre les deux portiques d'un système anti-vol. Lorsqu'il pense à l'entrée de l'utilisateur, l'un d'entre eux dit : « elle est basée sur le plaisir, donner envie, qu'il se sente bien, qu'il ait envie d'y venir et d'y rester ». Un autre documentaliste note que lors d'un

premier contact, c'est l'envie de démystifier les lieux qui prédomine, faire en sorte qu'ils n'aient pas l'appréhension du lieu : « créer un dialogue afin qu'ils arrivent à franchir les portes de ce lieu.

Pourtant, chez certains usagers, la banque d'accueil correspond à une zone de « surveillance », de « silence » (c'est d'ailleurs le mot-clé le plus souvent énoncé), silence imposé où seuls les « chuchotements » sont tolérés. Ce passage matérialisé d'un monde à un autre inscrit l'« interdit » et la « solennité » qui rime pour certains d'entre eux avec un univers « pesant », fait de « restriction » pour cet « espace accueil » au sein duquel nous avons rappelé l'importance du seuil dans la vision architecturale et symbolique décrite par C. Norberg-Schultz.

3.3 L'espace comme support de la relation : la proxémie

Le Grand Établissement Documentaire (GED) du Campus Condorcet, grande bibliothèque de recherche en sciences humaines avait mentionné dans son programme architectural pour sa future ouverture en 2020, une volonté que la banque d'accueil soit pensée pour un « accueil ouvert et dynamique, sans effet de mise à distance entre le public et le personnel » rompant ainsi avec la banque traditionnelle (Barbé, 2019). Les travaux de Edward T. Hall ont démontré qu'il existe quatre niveaux de distance indiquant chacun un niveau de relation. Il invente la proxémie pour « qualifier la relation entre espace et interaction » (cité par Abric, 2019). Marielle de Miribel (2013) déroule les quatre types de distance et explique qu'en bibliothèque, entre l'utilisateur et le professionnel, c'est la distance dite sociale qui est activée :

C'est « la distance qui sépare deux personnes qui ne se connaissent pas particulièrement, mais qui entrent en contact pour une transaction spécifique et momentanée, comme une transaction de prêt, un renseignement bibliographique. Elle est utilisée par toute personne qui doit communiquer avec une autre dans une situation sociale où l'échange est non personnel et peut être entendu par d'autres. Cette distance sociale permet une communication verbale sans contact physique. De fait cette distance est caractérisée par une barrière non seulement spatiale mais également physique, comme un comptoir, une banque, une table.

Elle met en avant le fait que cette distance peut finalement poser problème, créer une gêne chez l'utilisateur notamment dans le cas des inscriptions qui nécessitent des échanges de papiers

d'identité et des questions qui peuvent être personnelles et confidentielles, et constate deux réactions qui peuvent alors s'exprimer de la part de l'utilisateur : soit il se met en retrait soit il s'avance pour se rapprocher de son interlocuteur. Elle préconise pour ce genre d'échange la distance personnelle ou intime. Elle prend l'exemple de la bibliothèque de Malmö en Suède où les principes de la proxémie ont été appliqués dans le hall d'entrée avec une banque d'accueil ouverte et un espace commun à tous et qui participe selon elle d'un accueil de qualité.

C'est également ce que Thiphaine Tugault (2010) a présenté dans son travail de recherche quant à la pratique de l'accueil mobile : il favorise l'accompagnement de l'utilisateur ainsi que la collaboration nécessaire par exemple à la recherche d'information (Barbé, 2019). Il permet aux interlocuteurs de se mettre au même niveau, côte à côte, sans qu'aucune barrière ne vienne gêner cette médiation qui « apparaît plus propice à l'autonomie du lecteur par l'acquisition de la maîtrise des différents outils offerts par la bibliothèque. (Tugault, 2010).

3.4 L'espace de travail du professionnel

Les banques d'accueil sont aussi l'espace de travail qui accueille les nombreuses tâches du professionnel (traitement documentaire, prêt, conseil...) qui peuvent créer des problématiques vues ci-dessus pouvant impacter la qualité de l'accueil :

les troubles qu'ils ressentent, dont l'origine peut être le travail : fatigue physique et troubles musculosquelettiques du fait du maintien prolongé de postures déséquilibrées, d'efforts de manipulation ; fatigue mentale et psychique du fait de la difficulté répétée à trouver des solutions à des problèmes, à établir des relations correctes avec des « clients » impatientes, agressifs, n'exprimant pas clairement leurs besoins... » (Bouroullec, Giappiconi & Lavielle, 1998)

Le geste professionnel d'accueil s'en trouve alors affecté. La peur, le stress peuvent également être des facteurs entraînant une posture d'accueil négative :

Ceci explique pourquoi certains agents placent bureau et meubles entre eux et les usagers à l'accueil. Plus une personne se sent en insécurité, plus elle a tendance à créer une « zone tampon » physique la séparant des autres. (Matéos, Hecquard, Quéreux-Sbai, 2014)

4. Conclusion : Questions et hypothèses de recherche

L'état de l'art a permis de montrer que l'accueil est bien un geste professionnel (Jorro, Crocè-Spinelli, 2010) qui se questionne, se réfléchit, se perfectionne (Miribel, 2011 / 2013) et la banque d'accueil, un outil qui va influencer tant les gestes professionnels du professionnel que l'attitude des usagers (Barbé, 2019) impactant de ce fait la relation même entre ces deux entités, relation qui comme on l'a vu, est au centre de l'accueil. Sa complexité de mise en œuvre vient de sa dimension humaine et du fait qu'il relève énormément du savoir-être. On a pu voir à quel point cette notion est centrale dans une société humaine, et l'état de l'art en donne une perspective, notamment dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, puisque finalement, ce concept relève de la communication à proprement parler. C'est ainsi que j'en suis venue à me poser une série de questions concernant le professeur documentaliste, qui possède les deux versants de l'enseignement et de l'information-documentation, questions qui ont abouti à des hypothèses et qui m'ont conduite à ce travail de recherche.

Question 1 : Quelles représentations les professeurs documentalistes ont-ils de l'accueil ?

Hypothèse : Ils se représentent l'accueil comme quelque chose d'inné, de naturel sans pouvoir vraiment le définir.

Question 2 : Quel regard réflexif sur la question ? Se questionnent-ils sur leur posture d'accueil ?

Hypothèse : Ils n'ont pas réfléchi à la question de l'accueil, ni au fait qu'il s'agit d'un geste professionnel nécessitant d'adapter sa posture.

Question 3 : Quelle influence a l'endroit où est situé l'accueil sur la « posture d'accueil » et la manière dont on se sent accueilli selon les professeurs documentalistes ?

Hypothèse : Ils ont conscience de la place stratégique de l'espace d'accueil dans leur posture professionnelle mais peut-être moins sur la manière dont on se sent accueilli.

Question 4 : De quelle manière la banque d'accueil (l'accueil) en elle-même influence et impacte les gestes du professionnel, ainsi que le ressenti et le sentiment de l'élève et donc la relation entre le professeur documentaliste et l'élève ?

Hypothèse : Ils n'ont pas conscience de la part d'influence qu'a la banque d'accueil sur la relation à l'élève, mais ont conscience de la part d'influence sur leur posture.

Question 5 : Quelles compétences sont nécessaires au professeur documentaliste pour répondre à cette mission qu'est l'accueil ?

Hypothèse : Ils ont des compétences en termes d'accueil mais ont des difficultés à les expliciter.

Problématique : De quelle manière le geste professionnel de l'accueil est-il pensé et mis en œuvre par le professeur documentaliste ?

Partie 2 : Méthodologie de recherche

1. Le choix de la méthodologie

1.1 La démarche qualitative

Au moment d'effectuer des investigations dans l'optique de valider ou non mes hypothèses de travail, il m'a fallu faire un choix quant à la démarche d'investigation, à savoir quantitative ou qualitative.

La démarche qualitative étant définie par Pierre Paillé et Alex Mucchielli comme « une démarche discursive de reformulation, d'explicitation ou théorisation d'un témoignage, d'une expérience ou d'un phénomène. » (2003), elle s'est imposée à moi au vu de mon sujet, de ma problématique et de mes questions de recherche centrés sur le vécu et les représentations des professeurs documentalistes en termes d'accueil. En effet, étant une démarche de compréhension, s'appuyant sur l'expérience et le point de vue même des enquêtés, elle m'a semblé pertinente afin de comprendre si l'accueil est réfléchi, pensé et conscientisé par les professionnels de la documentation en établissement scolaire. Comme l'état de l'art a pu le montrer, cette notion simple d'« accueil » revêt pourtant de nombreuses caractéristiques, et a surtout été étudiée, analysée par et dans le monde des bibliothèques. Cette démarche va ainsi nous permettre de se baser sur l'expérience et le point de vue des concernés, à savoir les professeurs documentalistes, puisqu'elle paraît être particulièrement adaptée à l'étude de la pensée, des représentations, des paroles et des actions par rapport à un contexte ou à une situation.

De plus, la démarche qualitative m'a semblé intéressante par la possibilité de prendre en compte certaines nuances et subtilités dans les réponses apportées par les professeurs documentalistes, relevant notamment de l'aspect non-verbal des réponses telles que des expressions du visage, des haussements d'épaules, des sourires ou encore des regards.

Enfin, le choix de réaliser mon protocole d'enquête via la démarche qualitative m'a permis de cibler un panel de professeurs documentalistes plus restreint, ce qui était à prendre en compte au moment de réaliser mon choix.

Après avoir retenu la démarche qualitative pour la méthodologie de ce mémoire, il m'a fallu définir de quelle manière la mettre en œuvre. C'est ainsi que je me suis tournée vers deux actions : des entretiens individuels semi-directifs principalement et des observations ensuite.

1.2 L'entretien semi-directif

La démarche qualitative propose plusieurs techniques d'enquête, parmi lesquelles celle de l'entretien qui m'a paru bien adaptée à mon travail de recherche puisqu'il permet de saisir et dévoiler les pratiques des sujets, les significations qu'ils leur donnent ainsi que leurs représentations.

J'ai pensé que l'entretien semi-directif était le plus intéressant à adopter. En effet, cette technique est la plus utilisée en sciences humaines et sociales puisqu'elle se situe entre l'entretien directif et l'entretien libre, lui conférant alors une certaine flexibilité tout en ayant un cadre, reposant sur la conception d'un guide d'entretien dans lequel apparaît une série de questions non-ordonnées permettant de guider le chercheur dans la réalisation de l'entretien et de relancer le dialogue. La réussite de l'entretien semi-directif va dépendre de la conception du guide d'entretien. En effet, les questions et leur formulation nécessitent une vraie réflexion pour n'induire aucun biais pouvant alors influencer les réponses des enquêtés et corrompre les résultats de l'enquête. Cependant, ce cadre, servant de guide, permet au chercheur d'adapter la conduite de l'entretien à l'interviewé, c'est-à-dire de jouir d'une certaine liberté quant à l'ordre des questions posées, lui permettant également de poser d'autres questions. Ainsi, il s'agit d'adapter, d'orienter l'entretien en s'appuyant sur le flux conversationnel, les propos mêmes et réactions de l'interlocuteur selon les thématiques de recherche définies. Les entretiens réalisés, il faudra effectuer leur retranscription (Annexe 4) dans le but de pouvoir analyser les données de manière verticale c'est-à-dire en s'intéressant à chaque témoignage indépendamment des autres, mais également de manière horizontale, en faisant résonner, en créant du lien entre les différents discours sur une même thématique.

1.3 L'observation distanciée

Il m'a semblé pertinent au regard de mon état de l'art, notamment concernant le troisième point : « La banque d'accueil comme lieu influençant la posture d'accueil (le geste professionnel et l'attitude/le sentiment de l'utilisateur) », d'observer, d'analyser les banques d'accueil dans les différents CDI dans lesquels je me suis trouvée. En effet, il s'agit d'un

processus d'investigation permettant de recueillir des données et de les structurer ensuite, le tout par le moyen d'une focalisation sur un objet précis. « L'observation est sous-tendue par le désir de saisir, de mieux appréhender, de donner un sens nouveau ou différent, de modifier les images mentales, de travailler sur les représentations » (Kohn, Nègre, 2003 : 28) ». C'est ainsi qu'elle me semble utile pour conjointement aux entretiens, présenter et analyser les banques d'accueil des CDI dans lesquels travaillent les professeurs documentalistes afin de les mettre en regard avec leurs propos concernant leur utilisation de cet « outil de travail et d'accueil », mais également les confronter avec les critères relevés dans l'état de l'art. Si différents types d'observation sont possibles, l'observation distanciée m'a paru être une évidence puisqu'elle consiste à s'engager le moins possible et à ne pas venir interférer dans le processus dans le but d'objectiver au maximum. On la nomme également « observation assistée » car elle est menée à l'aide d'un outil d'observation scientifique, une grille d'observation dans mon cas qui va permettre de répondre aux différents critères établis dans l'état de l'art. Elle nécessite donc l'élaboration d'une grille d'observation, dans laquelle les critères observables devront être réfléchis avec rigueur et finesse puisqu'elle va conditionner la réussite des actions d'observation.

2. Conception de l'enquête

2.1 Elaboration du guide d'entretien

Après avoir défini une méthodologie de recherche et dans le but de réaliser sa mise en œuvre, il a fallu élaborer le guide permettant de mener à bien l'entretien. Pour ce faire, il est nécessaire de « traduire des hypothèses de recherche en indicateurs concrets et de reformuler des questions de recherche (pour soi) en questions d'enquête (pour les interviewés) » (Blanchet & Gotman, 2007). J'ai élaboré assez rapidement un premier document de travail en m'appuyant d'abord sur mon état de l'art afin de pouvoir dégager les principaux axes, au nombre de six, auxquels mes entretiens devaient répondre : déterminer le profil général et professionnel des enquêtés, déterminer leur représentation de l'accueil, interroger leur réflexion sur le geste professionnel qu'est l'accueil, interroger les compétences qu'ils considèrent être nécessaires à la mission d'accueil, établir un lien entre la banque d'accueil et leur posture, et analyser leur

posture dans des situations concrètes. De ce repérage, puis à l'aide de ma problématique et des questions de recherche formulées, ont logiquement découlé les 24 questions de mon guide d'entretien. (Annexe 1)

2.2 Elaboration de la grille d'observation (Annexe 2)

De même, afin de pouvoir analyser les différentes banques d'accueil liées aux CDI auxquels se rattachent les enquêtés, l'élaboration d'une grille a été nécessaire. J'ai élaboré cette grille assez rapidement en effectuant dans un premier temps, une sorte de fiche d'identité de chaque banque d'accueil permettant notamment de faire le lien avec le type d'établissement et les professeurs documentalistes enquêtés. Il m'a semblé évident d'y intégrer une photographie pour rendre plus concrets mes propos. Ensuite, pour concevoir différents critères tels que l'emplacement, la visibilité, la forme, etc., permettant d'établir une typologie des banques d'accueil, je me suis appuyée sur la troisième sous-partie de l'état de l'art intitulée : « La banque d'accueil comme lieu influençant la posture d'accueil (le geste pro et l'attitude/le sentiment de l'utilisateur) ».

2.3 Constitution du corpus

Il a ensuite fallu penser et définir la constitution de l'échantillon, de manière la plus diversifiée, riche possible, dans le but de recueillir des témoignages exprimés par des profils variés partageant leur point de vue et leurs expériences sur le sujet abordé. Cette diversité a donc été définie en fonction de « variables descriptives classiques », c'est-à-dire le genre, la filière d'études suivie, le type d'établissement mais aussi en fonction de « variables stratégiques, liées au thème et supposées, *a priori*, jouer un rôle dans la structuration des réponses » (Blanchet & Gotman, 2007). J'ai souhaité interroger : trois femmes et deux hommes dont deux professeurs documentalistes ayant effectué une reconversion et venant pour l'un soit du professorat, soit d'un autre métier, et pour l'autre venant du primaire, mais aussi des professeurs documentalistes ayant passé le concours au début de la création du concours, puis plus récemment. J'ai souhaité également que soient représentés un lycée général et technologique, un lycée professionnel, deux collèges dont un collège relevant de l'éducation prioritaire renforcée (REP +).

3. Protocole d'investigation éprouvé

3.1. Terrain d'investigation

Etant donné que mon sujet traite de la représentation et de la mise en œuvre de l'accueil par les professeurs documentalistes dans des CDI donc, j'ai souhaité diversifier les profils des professionnels ainsi que les contextes d'établissement. C'est pourquoi, j'avais choisi d'interroger deux hommes et trois femmes aux parcours et formations différents. J'avais également choisi un collège, un collège d'éducation prioritaire renforcée (REP+), et trois lycées. Ce panel m'a paru intéressant pour voir si les pratiques d'accueil diffèrent selon l'établissement et les expériences passées des enquêtés. Concernant le choix du terrain d'investigation, pour des raisons pratiques j'ai des établissements à proximité de mes différents lieux de formation et d'habitation. Le terrain choisi est donc le CDI afin de se situer directement dans le lieu où les professeurs documentalistes exercent leur métier, et l'accueil des publics, afin de leur permettre de conscientiser, d'explicitier plus facilement leurs pratiques, mais aussi de pouvoir me montrer explicitement les lieux principaux où ils exercent l'accueil. Il s'agissait également de pouvoir observer les banques d'accueil, les analyser à la lumière du triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité (Barbé, 2019), et observer pendant une heure ce qui s'y joue entre les élèves et le professionnel.

3.2. Méthodologie de mise en œuvre

La première étape pour la mise en œuvre de mon enquête a été de tester une première fois mon guide d'entretien en situation réelle. Etant à ce moment-là, en stage dans un collège classé REP+, j'ai simplement demandé à ma tutrice si elle acceptait de participer à mon travail de recherche en s'entretenant avec moi sur mon sujet, qu'elle ne connaissait pas, ce qu'elle a volontiers accepté. Ce premier entretien a été prometteur : il a duré 43 minutes, et était très riche de sens. C'est ainsi que je l'ai conservé dans le corpus final, puis analysé au même titre que ceux qui l'ont suivi. J'ai donc conservé mon guide d'entretien tel qu'il avait été conçu, et j'ai écouté l'enregistrement audio de ce premier entretien pour observer ma façon de faire et m'améliorer. En effet, une question posée par mon interlocutrice pour expliciter ce que j'entendais alors dans une question, m'a déstabilisée et je n'ai pas su la reformuler. Nous

sommes donc passées à la question suivante. Ce n'est plus arrivé pour les entretiens suivants, qui ont duré 1heure et 17 minutes, 1heure et 23 minutes et 1heure et 41 minutes.

Concernant les entretiens suivants, je souhaitais m'entretenir avec l'une de mes tutrices de stage de M1 pour la particularité de sa banque d'accueil, et sa manière d'accueillir, ce dont je n'avais pas parlé avec elle et je me suis appuyée sur mon directeur de mémoire, Bernard Heizmann qui m'a alors aidée à trouver les profils dont j'avais besoin. Pour des raisons pratiques, j'ai visé des établissements à proximité de Nancy. J'ai contacté ces quatre professeurs documentalistes par mail. Très rapidement, deux d'autres eux m'ont répondu par l'affirmative. L'un des deux restant m'a répondu plus tardivement, après ma première relance et le dernier ne m'a jamais répondu. J'ai alors écrit à une nouvelle personne, qui a fini par me répondre par l'affirmative après ma première relance mais me proposant peu de possibilités pour cause d'agenda surchargé. Les entretiens se sont déroulés au CDI même, avec une fermeture exceptionnelle pour les deux collègues. Concernant les lycées, les CDI n'ont pas été fermés, l'un s'est effectué dans un bureau vitré derrière l'accueil avec une visibilité donc sur le CDI et l'entrée ce qui a permis au professeur documentaliste de répondre par deux fois aux besoins de deux élèves, et l'autre s'est effectué en salle des professeurs, la professeur documentaliste m'a directement accueillie à cet endroit, et nous sommes allés au CDI par la suite, pour réaliser ma grille d'observation. Il s'agissait d'un CDI que je connaissais bien, ce qui n'a pas été problématique dans la description et dans les explications de l'enquête. Cependant, l'entretien a été le plus long, et nous avons été interrompues par un collègue qui avait besoin d'échanger à ce moment-là. Les entretiens ont été enregistrés au moyen d'un téléphone portable et d'un ordinateur portable pour permettre une retranscription intégrale ultérieure : le dispositif n'a pas semblé perturber les enquêtés qui n'y prêtaient pas attention.

3.3. Profils des enquêtés

Comme je l'ai évoqué, j'ai tenté d'interroger un panel d'individus aussi diversifié que possible.

Professeur documentaliste 1 :

- Femme environ 35 ans.
- Etablissement : Collège REP+
- Carrière/parcours professionnel : Professeure documentaliste depuis 14 ans. A effectué son année de stage en lycée général et technologique, puis a exercé 5 ans en collège, puis 8 ans dans un collège REP+.
- Formation : licence d'histoire option documentation, puis maîtrise et obtention du CAPES Documentation en 2010.

Professeur documentaliste 2 :

- Homme environ 55 ans
- Etablissement : lycée général et technologique.
- Carrière/parcours professionnel : Professeur documentaliste depuis 30 ans. 18 ans en tant que TZR dans de nombreux établissements (collège, lycée, LP, SEGPA, et EREA).
- Formation : AED pendant sept ans, études sciences du langage, CAPES Documentation.

Professeur documentaliste 3 :

- Femme environ 50 ans.
- Etablissement : collège.
- Carrière/parcours professionnel : Professeur documentaliste depuis 4 ans, auparavant, professeur des écoles. Il s'agit d'une reconversion en passant par le Master MEEF documentation pour se sentir légitime, obtention du concours externe en 2018.
- Formation : IUT Génie-chimique, obtention du concours de professeur des écoles en 1995.

Professeur documentaliste 4 :

- Femme environ 50 ans.
- Etablissement : lycée général et technologique.
- Carrière/parcours professionnel : Professeur documentaliste depuis 11 ans, auparavant, professeur de langue. Il s'agit d'une reconversion.

3.4. Limites de la méthodologie

La première limite que l'on pourrait identifier concerne le temps, particulièrement celui qui m'a manqué. En effet, j'avais choisi de mener cinq entretiens et je n'ai pu en réaliser que quatre. Celui que j'avais prévu de réaliser devait me permettre de m'entretenir avec un deuxième homme, professeur documentaliste dans un lycée d'enseignement général et technologique. Dans cette même logique de temps, j'avais prévu une grille d'observations concernant les manières de faire notamment celles qui relèvent de la communication non-verbale (position du corps, expressions du visage...) ou qui ne peuvent apparaître réellement dans l'entretien comme l'intonation de la voix. Ceci m'aurait permis de mettre en résonance les propos des enquêtés et leurs manières de faire en situation. Cependant, j'ai pu observer certaines situations, mais je n'ai pas eu le temps d'observer vraiment cet aspect-là et de remplir ma grille, et ce d'autant plus, que je n'ai pas eu beaucoup matière à observation, puisque je suis tombée pour deux établissements sur des périodes creuses. Il aurait fallu que je revienne uniquement pour cette action d'observation, ce qui n'était pas possible pour moi. De plus, le format du travail demandé, ne nécessitait pas de réaliser absolument ces observations.

Une autre limite se dégage du profil des enquêtés que je connaissais avant de réaliser les entretiens ce qui a pu créer des biais chez les participants. Cependant, cela est surtout vrai pour Profdoc4 qui a été ma tutrice de stage en première année de master pour deux semaines à temps plein. En effet, je connaissais déjà le CDI dans lequel elle exerce ainsi que ses pratiques d'accueil, ce qui a pu entraîner un biais de bonne volonté de sa part notamment par la « connivence professionnelle », certes facilitante mais qui peut être également limitante. L'enquêtée d'ailleurs dit dans l'entretien : *Mais tu m'as dit qu'il n'y avait pas une bonne réponse donc j'suis contente...* Ce qui indique sa volonté de bien faire, de bien répondre aux questions. Concernant Profdoc1 qui est ma tutrice de stage au deuxième semestre de ma deuxième année de master, je pense que cela a eu moins d'impact et a créé moins de biais puisque lors de cet entretien je n'avais effectué qu'une seule journée de stage dans son CDI, puisque je venais d'arriver, et nous ne nous connaissions pour ainsi dire pas vraiment. Je n'ai d'ailleurs pas ressenti de biais de bonne volonté de sa part.

Il y a également, à mon avis, une limite due à mon manque d'expérience dans l'entretien réalisé avec Profdoc1, car il s'agissait de mon entretien test. Et s'il s'est bien passé, et a été très riche, je n'ai pas su dans cette première pratique de l'entretien semi-directif rebondir à certains

moments, ou expliciter alors que l'interrogée me demandait des précisions. Me positionner alors entre ne rien dire ou en dire trop, trouver l'équilibre donc pour ne pas créer de biais a été difficile lors de cette première fois, et j'ai préféré passer à une autre question. Dans cet entretien, il y a des questions posées aux autres enquêtés que je n'ai pas su poser ici.

Partie 3 : Analyse des données

Après avoir présenté ma méthodologie, ainsi que les quatre professeurs documentalistes interrogés, il convient à présent, à partir de la collecte des données (Annexe 3) de proposer mon analyse qui viendra soutenir mes hypothèses de recherche et répondre à ma problématique. Je commencerai par mettre en exergue la difficulté des professeurs documentalistes à définir l'accueil, afin de déterminer la manière dont ils pensent cet acte et la manière dont ils mettent en œuvre ce geste professionnel aboutissant alors à une définition de l'accueil. J'étudierai ensuite de quelle manière l'accueil est vu comme une mission fondamentale parfois difficile à mener, ce qui nous permettra de comprendre la place qu'occupe l'accueil dans leurs pratiques et de saisir les freins auxquels ils sont confrontés. Je finirai en étudiant la banque d'accueil dans la relation à l'élève car elle se cristallise dans le geste d'accueil tel qu'il est défini par les enquêtés.

1. De la difficulté des professeurs documentalistes à définir l'accueil

1.1. Une compétence « naturelle » ?

1.1.1 De la dimension technique...

Les professionnels interrogés se divisent en deux quant à la mise en œuvre d'une politique documentaire au sein de l'établissement scolaire où ils exercent, et donc se divisent en deux quant à la réflexion nécessairement menée pour ce faire sur la politique d'accueil. En effet, Profdoc3 et Profdoc4 ont une politique documentaire formalisée, l'une comme outil de travail personnel puisque non présentée en CA, et l'autre validée au CA. C'est ainsi que Profdoc3 a mis en avant les critères nombreux à définir pour penser l'accueil au CDI tels que l'aménagement des lieux passant par une analyse rigoureuse des lieux, une analyse des publics, une analyse du contexte d'établissement, donner la chance à tous de pouvoir venir, *il faut aussi que les élèves puissent donner leur avis* (Profdoc3) via un cahier de suggestions, analyser et adapter le fonds documentaire, la mise en œuvre d'une Charte qui n'est autre que la liste des droits et devoirs au CDI, les règles, charte à laquelle elle peut se référer avec les élèves. Selon Profdoc4, *les choix que l'on fait* (au sein de la politique documentaire) *participent au bon et au mauvais accueil* et d'ajouter que l'accueil se pense en fonction du public. On constate ici que

ces deux professionnels ont pensé, réfléchi l'accueil au CDI du point de vue organisationnel, réglementaire, spatial, fonctionnel. Profdoc2 n'a pas de politique documentaire, et la politique d'accueil relève pour lui du naturel (*Ah non mais c'est naturel je pense...*) et de règles informelles puisque non écrites, mais qui sont finalement les règles de l'établissement, de la classe *sauf qu'il y a quand même un peu plus de liberté... on peut rester 5 min ou 1/4 d'heure...* (Profdoc2). Profdoc1 quant à elle, a commencé à rédiger une politique documentaire, à l'heure actuelle à l'état de brouillon, mais ne répond pas en listant ce à quoi elle a réfléchi dans cette démarche, mais en demandant ce que je mets derrière accueil. Elle sait très bien ce qu'est une politique d'accueil pourtant, et me dira plus tard : *mais c'est vrai qu'après si tu penses les horaires bah je enfin l'ouverture c'est c'est c'est ... un fonctionnement qui s'inscrit dans le fonctionnement de l'établissement en fait par rapport aux possibilités des élèves enfin des possibilités d'ouverture par rapport au temps de présence par rapport aux heures d'études, par rapport... voilà* (Profdoc1). Finalement, sa réponse première sous forme de question m'interpelle... Elle saisit ces deux dimensions que possède l'accueil du point de vue de l'accueillant, que l'on a vu dans l'état de l'art avec la définition du CNRTL qui met en avant du côté de l'accueillant : la dimension technique réalisée par la personne ou même le lieu qui reçoit et la manière de faire qui correspond à des « dispositions psychologiques permanentes qui déterminent chez une personne sa façon d'accueillir et de manifester sa sociabilité » relevant ainsi d'un comportement, d'aptitudes relationnelles et humaines. C'est ainsi qu'elle me répond quand je lui demande ce qu'elle mettrait elle, derrière l'accueil : *Bah moi je mettrais la manière de faire en fait. Spontanément, moi quand j'entends accueil, j'entends relation accueil ouais le côté relationnel.* (Profdoc1). Ainsi, nous voyons que la manière de faire pour cette enquêtée, relève du professionnel dans ce qu'il fait en acte, en personne en direction de la relation, quand Profdoc3 et Profdoc4 mettent en avant ce qu'elles préfèrent dans leur métier : la relation à l'élève, et Profdoc1, les projets culturels qui permettent de *côtoyer les élèves sur un temps un peu plus long avec une finalité et quand il y a des intervenants extérieurs je trouve que c'est encore plus riche et c'est vraiment la partie que j' préfère...* (Profdoc1), partie qui relève de la relation elle-même.

1.1.2 A la dimension relationnelle... non conscientisée

Malgré ces réflexions en acte, se traduisant par une politique documentaire formelle ou informelle, trois des enquêtés affirment quant à leur manière de faire en tant que capacité humaine et relationnelle, exercer l'accueil de manière naturelle, et ces réponses ont été faites de manière rapide, sûre et spontanée. Si l'on définit le terme « naturel », d'après le Robert, il s'agit d'une dimension « Qui appartient à la nature d'un être, d'une chose ; Qui est considéré comme normal, allant de soi ; Qui est inné en une personne ». Or pour Profdoc1, c'est *assez naturel* mais elle rajoute : *là je me rends compte avec tes questions qu'effectivement il n'y a rien de formalisé dans ma pratique je (plus bas) : j'veis y travailler... (Rire). Y travailler suppose que si l'accueil fait partie de la personnalité, il possède toutefois une dimension relevant de pratiques humaines, de compétences c'est-à-dire de savoirs, de savoir-faire et surtout de de savoir-être (Miribel, 2012) qui peuvent donc par le biais d'une conscientisation s'acquérir et s'apprendre. Pour Profdoc2, l'être humain naturellement est un être social et accueillant par définition puisqu'il associe les termes *naturels* et *établir un lien* c'est-à-dire être dans la relation, la vouloir : *c'est naturel. Bah' je vois par rapport à mes collègues qui sont peut-être un peu plus rigides ou un peu plus euh'... Moi j'essaye toujours de ouais de... d'établir un lien avec l'élève... Un peu d'humour ou un peu... Bon, c'est naturel.* Profdoc2 affirme également après un long silence : *Euuuuuh oui. Oui en fait l'accueil... Oui j'ai pas trop réfléchi à ça ... mais aussi : Je suis accueillant mais bon je, c'est vrai que j'ai jamais trop disserté sur l'accueil...* Profdoc3 met en avant cette dimension naturelle de l'accueil en rapport à l'âge : *Han... alors je crois que comme je suis vieille c'est assez naturel en fait !, comme si un apprentissage tout au long de la vie avait été nécessaire pour faire de cette composante humaine qu'est l'accueil, quelque chose d'ancré dans ce qu'elle est par nature, qui serait finalement le fruit d'une « pratique humaine ». Finalement, le terme « naturel » employé par les enquêtés, traduit plutôt le fait que cette dimension relationnelle de l'accueil n'a pas été conscientisée par les professionnels interrogés, et la seule à ne pas avoir utilisé ce terme affirme qu'il n'y a pas de réflexion. Non, non, non. Finalement, le propos de Profdoc 1 résume bien cela :**

c'est des choses qu'on construit depuis, en tout cas moi j'ai cette sensation par rapport à ma pratique, je généralise, mais qu'on construit ça dès la première mise en situation professionnelle, peut-être même dès le stage en fait, alors est ce qu'il y a une part enfin de modélisation des tuteurs qu'on a eus, des collègues qu'on a rencontrés en début de vie professionnelle, des choses qu'on a déjà en soi euh c'est je pense que c'est un mélange de

tout ça alors je j'irai pas du tout jusqu'à dire que ça s'apprend pas parce que je pense que c'est pas vrai que s'il y a des difficultés on peut... mais j'ai l'impression moi d'avoir jamais vraiment travaillé là-dessus si je suis honnête.

Ces propos rejoignent ce qui a été vu dans l'état de l'art avec le nombre important de formations à l'accueil proposées dans des métiers divers tels que relevant du monde des bibliothécaires, des soins à la personne ou encore du service, et le but des travaux de recherche de Marielle de Miribel, qui est de conscientiser l'accueil pour parfaire les pratiques.

1.2 Des définitions floues menant à un cheminement difficile

1.2.1 La première définition

Pour commencer mon enquête, j'ai très rapidement demandé à chaque professionnel de définir l'accueil. Il s'est avéré que cette simple question a eu du mal à trouver une réponse claire, formelle ou complète. En effet, seule Profdoc3, qui est finalement celle qui a le plus réfléchi à l'accueil technique par sa politique d'accueil très fournie et qui, rappelons-le, a un passé professionnel dans le premier degré et est passée par le master documentation, a pu dégager une définition qui se rapproche de celle qui figure dans mon état de l'art sur l'étymologie du mot. Voici la définition donnée par Profdoc3 : *Accueillir ben c'est vraiment aller vers la personne⁵ pour pouvoir l'aider dans ses recherches, ou euh... essayer de répondre à ses attentes, donc il faut, forcément, échanger.* Nous retrouvons bien dans cette définition, donnée de manière sûre et affirmée, la démarche physique ainsi que l'ouverture à l'autre et la relation que l'accueil nécessite. Les trois autres enquêtés ont des difficultés à donner une définition claire et précise, ou qui réponde vraiment à la question pourtant simple en apparence : « l'accueil c'est quoi pour le professeur documentaliste ? ». En effet, Profdoc2 répond plutôt, non sans humour, à la question « l'accueil se fait à destination de qui ? » puisque voici sa réponse : *Ben l'accueil de tous les élèves qui sont en déshérence dans l'établissement Rires qui pour... voilà. En fait, nous l'accueil, ça leur permet en principe de trouver un lieu calme, et on constate également ce que l'accueil offre : « un lieu calme » très certainement sous-tendu par l'existence même des compétences du professionnel. Mais la première réponse de Profdoc2 était : *Alors l'accueil ? C'est-à-dire, euh ?* et reflétait la part non consciente de cette activité qu'est l'accueil. De même, Profdoc4 définit la finalité de l'accueil, ce que cet acte doit faire*

⁵ C'est nous qui soulignons.

selon elle sur celui que l'on accueille en ces termes : *En fait, ce qui m'importe c'est que l'élève se sente assez à l'aise dans le lieu, même s'il vient une première fois pour ne rien y faire, qu'il se sente assez à l'aise pour se dire je peux y retourner pour travailler, ou je peux y retourner pour lire, ou je peux y retourner pour emprunter, ou...* et d'ajouter elle-même ensuite : *C'est pas une définition que j'ai donnée en fait... (rire)* mais sans, ensuite revenir dessus en en proposant une. Profdoc1 met en avant de suite, le caractère essentiel de l'accueil dans sa manière d'exercer son métier, cependant, elle s'appuie sur son expérience et sa manière de faire pour définir l'accueil dans sa pratique par quelque chose qu'elle essaye d'individualiser. Elle est la seule ici, à distinguer deux sortes d'accueil : l'accueil en séance qui est plus formel et souvent calé sur les collaborateurs, professeurs de disciplines, et l'accueil en autonomie de l'élève, donc hors temps de classe de manière plus informelle. Voici sa réponse : *moi j'essaye de faire en sorte que ce soit relativement individualisé, de les appeler par leur prénom voilà mais ça, déjà ça pour l'accueil je dirais un peu au long cours sur la journée mais quand les élèves viennent de manière autonome. Après il y a aussi l'accueil dans le cadre de la classe et des projets qui est quand même un petit peu différent, c'est pas, on n'a pas la même manière d'accueillir les élèves, c'est peut-être un peu plus formel, plus... on s'adapte plus à la manière d'accueillir aussi des collègues il y a un petit peu des fois un côté caméléon dans l'accueil, on s'met au diapason du collègue quoi', euh... Il s'agit surtout pour cette enquête de reconnaître l'élève en tant qu'individu mais elle explicite sa difficulté à donner une définition en ces termes : *ça fait partie des choses un peu informelles et du coup euh, je suis euh ..., ça manque peut-être de formalisation pour que je puisse te répondre précisément...**

Définir ce qu'est l'accueil dans son sens littéral par rapport au métier, on le voit est difficile pour les professeurs documentalistes interrogés. Si on sent que les enquêtés en perçoivent l'utilité, la nécessité ou encore la finalité, ils n'arrivent pas à déplier le mot accueil dans sa dimension relationnelle.

1.2.2 Des attitudes qui en disent long

Tout au long des entretiens, j'ai pu observer en parallèle à la communication verbale très explicite concernant la difficulté qu'a soulevée chez eux la réflexion face à cette notion, des regards, des expressions du visage, des soupirs relevant ainsi de la communication non verbale qui accompagnait l'entretien. Ainsi, Profdoc1 a parsemé son entretien de *euh*', de réflexion à haute voix, ou encore de phrases avortées qui suivent finalement le cheminement

de la pensée en cours. Nous pouvons nous appuyer sur ces exemples : *Mmmm...* (tout bas : on voit qu'elle réfléchit) *je sais pas si je... je sais pas trop quoi te dire par rapport à ça honnêtement. Peut-être que c'est...* ou encore : *Elle marmonne tout bas... Je sais pas... Rires. Je n'sais pas...* dans lesquels elle dit explicitement ne pas savoir quoi répondre. Elle utilise elle-même les termes *c'est compliqué* : *en fait je crois que c'est ça touche à un point et c'est à la fois, et justement c'en est d'autant plus intéressant hein que c'est compliqué, mais je dirais que c'est difficile d'avoir un recul sur ce qu'on fait parce que ben on est dedans*, (Profdoc1), puis par trois fois *c'est difficile* notamment quand je la remercie à la fin de l'entretien où elle me répond : *De rien. C'est difficile... C'est difficile, oui !* On constate ici encore, que la difficulté réside en une notion présente dans sa pratique mais pas consciente ni réfléchie : *ça convoque pleins de choses et je trouve que du coup c'est pas évident de de formaliser*. Pour Profdoc2, l'entretien est parsemé de regards interrogateurs, de soupirs : *pffffffffffff* que j'interprète comme une pensée par laquelle il se demande « qu'est-ce que je vais bien pouvoir répondre », ou encore peut-être « quelle réponse est attendue » Plusieurs exemples viennent appuyer cette difficulté face à l'explicitation et à la définition de ce qu'est l'accueil, comme un acte non conscientisé, mais toujours avec beaucoup d'humour : *Alors alors... Ça, c'est une question compliquée. Vous revoulez un café ? Rires (...)* *J'essaie de gagner du temps... Rires.* Il use également de l'humour pour m'indiquer gentiment l'inconfort que mes questions soulèvent chez lui :

Profdoc2 : Regard interrogateur, pas sûr de lui... Ah décidément, encore l'accueil ? Rires

J.F. : Ah oui c'est sur l'accueil, ...que je décortique hein'.

Prof-doc2 : Ça c'est... Si j'avais su je vous aurais pas reçue...

Eclats de rires

Ou encore à ma question « comment vivez-vous l'accueil ? » : *Ah aujourd'hui, pas... décidément ! Rire.*

Concernant Profdoc3 et Profdoc4, dans l'ensemble j'ai pu percevoir des difficultés à répondre à certaines questions, soit en s'éloignant du sujet, soit en le disant, mais beaucoup moins dans des expressions du visage ou des soupirs... Profdoc3 ne m'a dit qu'une seule fois : *Ouais c'est difficile !* mais dans l'ensemble était plutôt à l'aise avec le sujet. Quant à Profdoc4, elle a douté à deux reprises de ses réponses : *Je pense hein' ... Après peut-être que je me trompe hein, je sais pas...* et *Je sais pas si j'ai répondu à ta question...* Pour Profdoc4, c'est plutôt l'aspect contradictoire des éléments qui montre une difficulté à répondre, ou peut-être plutôt qui met en

exergue, que l'acte n'est pas vraiment conscientisé mais se fait au fur et à mesure de la réflexion qu'elle mène lors de l'entretien. Une des contradictions frappantes qui ressort de son entretien c'est quand elle dit au début de l'entretien que *les choix que l'on fait* (au sein de la politique documentaire) *participent au bon et au mauvais accueil* puis de conclure : *Non j'veux pas que tu penses qu'il y a un bon accueil et un mauvais accueil. L'idée que on fait en fonction de ce qu'on a, elle est hyper importante*, ce qui sera contredit par son explication selon laquelle le lieu ne fait pas tout, puisqu'il était déjà là, à l'identique avant elle, et qu'elle est passée à son arrivée de 10 visiteurs à plus de 200 passages par jour, ce qui remet en question cette qualité même de l'accueil qu'une personne peut réaliser.

1.3 Le geste d'accueil tel que mis en œuvre par les professionnels

1.3.1 De l'agir...

Si la définition première et brute de l'accueil pour le professeur documentaliste n'est pas très fine pour les enquêtés, en partie parce que cet acte n'est pas conscientisé, on constate alors à la lecture des entretiens, que c'est progressivement que nous réussissons à obtenir des éléments intéressants qui pourraient définir l'accueil, et surtout que cela passe par le « faire » des enquêtés c'est-à-dire ce qu'ils font effectivement sur le terrain. Profdoc1 dès la première définition qui n'en est pas une, dit : *moi j'essaye de faire en sorte de que ce soit relativement individualisé, de les appeler par leur prénom*. On entre ainsi directement dans le fait de conscientiser l'acte, le faire, l'agir pour pouvoir expliquer, définir, conscientiser l'accueil. Elle ajoutera : *... j'essaye de faire le mieux possible en fait je crois que c'est ça de les accueillir le mieux possible euh quand quand ils passent la porte après euh...* Elle est rejointe par Profdoc2 concernant cette idée de faire de son mieux : *L'accueil oui, il faut qu'il se fasse de la meilleure manière possible voilà* en leur offrant ainsi une expérience positive : *Donc voilà, c'est ça aussi l'accueil, c'est faire en sorte que oui ... que les élèves repartent aussi avec quelque chose... Pas forcément un livre, mais quelque chose de positif quoi*. Profdoc2 va également donner des exemples concrets de conseil et d'accompagnement de l'élève. Pour Profdoc3, il s'agit également de faire vivre le lieu, ce qui passe par *créer des événements tout au long de l'année* en me montrant un présentoir autour du thème de La semaine de la presse à l'Ecole, par faciliter l'accueil entre permanence et CDI, ce qui nécessite de soigner sa relation avec le CPE, ou encore la mise en œuvre d'enquêtes à destination des élèves. Elle s'appuie ainsi sur ce qui

l'entoure, sur des exemples concrets de sa pratique pour expliquer l'acte d'accueil au CDI. De même, Profdoc4 construit tout au long de l'entretien, sa propre définition de l'accueil en prenant de nombreux exemples pour définir l'accueil qui relève selon elle avant tout d'elle-même, de la *part humaine et relationnelle avant tout*, passant par l'explicitation, l'explication et la déconstruction des représentations que les élèves ont du CDI.

On constate surtout, qu'en partant de l'exemple, les quatre témoignages se rejoignent sur la manière dont on accueille concrètement les élèves. Expliciter clairement ce qui se joue dans les premières minutes de l'accueil permet d'en poser les bases, que l'on voit communes à tous : saluer, sourire, échanger, conseiller, discuter. C'est ainsi que Profdoc4 établit une sorte de procédure : *Voilà, on se salue, s'ils empruntent quelque chose on discute de ce qu'ils ont emprunté, s'ils veulent emprunter quelque chose d'autre eh bien on va en discuter et forcément on va venir sur du personnel : qu'est-ce que tu aimes lire ? ... Donc on noue des liens...* Pour Profdoc3, la démarche est donc similaire, saluer, connaître les prénoms, et comprendre pourquoi l'élève est là, saisir ses besoins : *Donc oui, ça commence par là, dire bonjour et les appeler par leur prénom, Chercher ses besoins, pourquoi... essayer de comprendre pourquoi ils viennent.* Profdoc2 ajoute aux salutations, le processus d'inscription auquel les élèves sont soumis ainsi que la sympathie du professionnel à ce moment-là de l'échange : *alors on a un logiciel où ils s'inscrivent à l'arrivée et donc en fait ils s'inscrivent et je leur demande de mettre ce qu'ils viennent faire. (...) Ils doivent nous dire bonjour, on leur dit bonjour, on essaie, on a toujours essayé d'être sympa avec eux, quand même, ils sont sympas avec nous. Voilà. L'accueil se fait comme ça... Voilà c'est c'est le « bonjour » quand ils arrivent, le « Au-revoir » ...* Et comme on l'a vu au début de cette sous-partie, Profdoc1 accorde une grande importance à connaître les prénoms et à dire bonjour, très souvent la première comme j'ai pu le constater.

Profdoc1 est la seule à utiliser le terme de geste professionnel concernant l'accueil. Il est intéressant de constater que selon elle cet acte d'accueil gagnerait à être interrogé pour avoir *un regard réflexif sur cette pratique professionnelle* :

Profdoc1 : Eh bien je pense que je pense que l'accueil, ça fait partie des gestes professionnels qu'on a avec les élèves euh... voilà de manière... (le ton baisse...)

J.F. : ... de manière informelle...

Profdoc 1 : Oui.

Ici, Profdoc1 met en avant l'agir, le « faire » certain mis en œuvre par les professionnels en termes d'accueil des publics, le qualifiant de geste professionnel au même titre qu'Anne Jorro

qui a intégré, comme nous l'avons vu dans l'état de l'art, la « posture d'accueil » aux gestes professionnels de l'enseignant (Jorro & Crocé-Spinelli, 2010).

1.3.2 ... A une définition en actes du geste professionnel

Progressivement, tout au long des entretiens, apparaissent des caractéristiques, au travers des questions posées, des exemples apportés, qui se croisent, se répondent et construisent petit à petit une définition de l'accueil comme geste professionnel faisant écho à l'état de l'art.

1.3.2.1 L'accueil, une manière de communiquer au cœur de la relation

Comme nous l'avons vu précédemment, tous les enquêtés accordent une grande place au « Bonjour » de la même manière que Brigitte Evano quand elle explique que ce sésame sous-tend toute la communication qui va s'ensuivre, ainsi que la qualité de l'accueil puisqu'elle insiste sur le fait qu'elle permet d'établir la communication entre les individus (Miribel, 2013). Lors de leur réponse concernant le « Bonjour », l'enthousiasme ou l'insistance avec lesquelles les enquêtés ont montré l'importance de cette formule de politesse dans leurs pratiques, sésame de l'accueil, en dit long sur la ferveur avec laquelle ils l'utilisent. Profdoc1 affirme avec enthousiasme *Pour moi c'est important !* ou encore : *c'est pour pouvoir les accueillir vraiment, prendre le temps de leur dire bonjour*, et à travers les observations que j'ai pu mener, j'ai pu constater que son « bonjour » est dit systématiquement, avec ferveur et chaleur. Profdoc3 rapproche cette importance de son âge, comme pour en sacraliser ce qui fait la base de la communication : *Et ben... alors moi je suis vieille hein, je tiens au Bonjour, merci et cetera, euh...* Profdoc4 met en avant ce que Brigitte Evano appelle un « bonjour mécanique », dit sans ferveur dans l'acte de mal accueillir, en ces termes : *Hein, si je souris pas et que je dis pas Bonjour correctement, je comprends qu'ils aient pas envie de revenir quoi voilà...* En observant Profdoc4, j'ai pu constater que son bonjour est plein d'élan et d'enthousiasme, et est selon elle, *systématique à partir du moment où je suis à l'accueil c'est-à-dire en position où les élèves passent devant moi*. Quant à Profdoc2, en l'observant j'ai pu constater à quel point le Bonjour est sincère et sympathique, et d'ailleurs, pendant tout le long de l'entretien dans le petit bureau vitré donnant sur l'espace accueil du CDI, il s'est installé pour avoir la visibilité sur la porte

d'entrée et s'est levé de nombreuses fois pour saluer les élèves qui franchissaient les portes du CDI. De plus, pour lui, le *bonjour c'est le truc essentiel*, et d'ajouter :

Oui ! Je pense que c'est quand même un peu la base de l'accueil... Certaines fois, moi ça m'arrive de dire Bonjour à quelqu'un, il est occupé à autre chose et ben' ça, c'est un truc que je ne comprends pas... Je ne comprends pas qu'on ne puisse pas l'entendre ou qu'on ne puisse pas se décrocher de son truc même si on doit être très concentré parce que l'autre il est en situation de... pas d'échec mais d'interrogation quand même... On se retrouve euh'... On dit Bonjour et on n'a pas de réponse. J'trouve ça assez dur quand même hein'... Donc pour un élève, c'est pareil... C'est comme si moi, on me répond pas... Non ça jamais !

Si l'accueil relève bien de la communication avec l'autre comme nous venons de le voir, Profdoc3 est la seule enquêtée à rattacher l'accueil à notre champ disciplinaire des sciences de l'information et de la communication, en apportant une précision : *Ben oui oui d'ailleurs la communication verbale ou non verbale hein. (rire)* qui entre en résonance avec le fait que la communication « déborde donc largement le seul système verbal » (Abric, 2019). Cependant, Profdoc3 va surtout expliquer de quelle manière elle accorde de l'importance au langage du corps des élèves : *Donc oui le non verbal est important, sur la posture que peuvent avoir les élèves aussi, ça en dit long donc ça demande une analyse, donc euh oui. Donc là oui j'essaye d'échanger avec lui, de repasser par du verbal, sans même l'évoquer pour sa posture d'accueil à elle. Profdoc4 évoquera la communication non-verbale en ces termes *l'élève sent dans ton engagement, dans ton corps* ou encore : *Mais c'est parce qu'elle (une de ses anciennes collègues) ... son corps... oui son corps lui-même effectivement était euh vers le bureau et pas la tête levée, donc oui oui c'est sûr que quand je dis bonjour, je lève la tête, je croise le regard, j'adresse mon bonjour et dans le même temps : je suis pas forcément sûre que mon corps il dise bien machin tu vois... Je parce que je suis dans la position assise et que voilà je je lève la tête, j'ai conscience que je lève la tête et que je regarde vraiment les élèves... Je pourrais dire Bonjour sans même regarder hein'... Je pense que ça, ça existe mais je lève la tête et je vois euh je croise le regard des élèves, je vois les élèves eux-mêmes, et et le fait de croiser le regard parfois ça peut susciter aussi tout de suite la discussion... On constate ici que Profdoc3 et Profdoc4 perçoivent des subtilités concernant le langage du corps, un sens que le corps donne en accompagnant la parole, mais l'une le voit chez les autres et l'autre doute quant à la possibilité que son corps puisse dire alors que dans le même temps en analysant sa posture, elle**

constate que oui. Pour Profdoc1, *alors ça, ça va être le ton de la voix. Alors après moi j'suis pas exubérante physiquement, enfin j'suis plutôt placide... dans mon corps (rires) mais non mais c'est vrai je n'm'agite pas dans tous les sens, enfin pas trop mais ça va être plutôt le ton de la voix je dirais, les expressions, euh ...* Faudrait-il ainsi être exubérant pour faire parler son corps ? Profdoc1 ne fait pas de grands gestes, mais néanmoins j'ai pu constater que ses bras ne sont jamais croisés, que son corps est ouvert, tendu vers l'autre et non recroquevillé, que son regard est droit et engagé dans la conversation.

S'ils s'accordent tous sur le protocole de politesse qui remplit la première mission d'accueil, la communication non-verbale reste pour la plupart méconnue, ou pas suffisamment exploitée.

1.3.2.2. La bienveillance au service de la relation d'accueil

Le terme de bienveillance n'a pas été beaucoup utilisé par les enquêtés, et pourtant, ils n'ont de cesse dans leurs entretiens d'en dessiner les contours, de faire appel à des compétences qu'ils engagent dans l'acte d'accueil qui relèvent pourtant bien de la bienveillance. Profdoc4 est celle qui utilisera le plus le terme de « bienveillant » en qualifiant son accueil même de *bienveillant*. On peut voir dans ses propos : *je fais en sorte que mon Bonjour soit bienveillant, je souris beaucoup. Je porte un regard très bienveillant envers les adolescents quoi qui... Bon donc en fait c'est un Bonjour bienveillant, j'espère qu'ils entendent dans ce Bonjour : « Bonjour, tu es le bienvenu. Voilà, installe-toi », un écho aux propos de Marielle de Miribel (2013) quand elle indique que « le sourire et le regard bienveillant sont les premiers pas de l'accueil de qualité » et qu'ils nécessitent d'être « véritables et ressentis » pour « inviter à la relation ». De la même façon, Profdoc2 constate également que son ancienne collègue qui n'était pas très accueillante, avait *un bonjour [qui] était moins sincère que le [s]ien...* Profdoc3 préfère au terme de « bienveillance », celui d'empathie auquel elle donne une dimension de sincérité, de « *véritable et de ressenti* » utilisant ces termes pour définir les compétences engagées dans l'acte d'accueil : *Ben oui parce que sinon, si c'est artificiel, je pense pas que ça puisse durer sur le long terme... ouais donc l'empathie*. Profdoc3 met également en avant l'importance du respect mutuel et rejoint ainsi Profdoc4 pour qui le respect est en quelque sorte le fondement d'une bonne relation : *je pense qu'un élève ne peut pas respecter ni le lieu ni notre personne si nous ne nous le respectons pas déjà à la base*. Profdoc4 met en exergue dans ses propos l'importance de ne pas juger l'autre, et de ne pas le dévaloriser ce qui nécessite de la part du professionnel de la relation un certain état d'esprit (Miribel, 2013). En effet, elle dit effectuer*

un Bonjour qui n'est pas dans le jugement, c'est un accueil qui n'est pas dans le jugement (Profdoc4). Elle entremêle bienveillance, respect de l'autre, l'importance de ne pas juger et de ne pas dévaloriser pour accueillir la parole de l'élève et *créer une confiance assez grande pour qu'il y ait une vraie interaction. Que ce soit pas descendant parce que ça c'était avant hein'...*, autant d'éléments qui selon Profdoc4 participent à un bon accueil. Profdoc4 affirme également qu'accueillir c'est sécuriser, en offrant un lieu sécurisant, un cadre, sa présence sécurisante mais pas omniprésente, en permettant aussi aux élèves lors des séances pédagogiques, qui peuvent être stressantes, de se sentir en sécurité et en confiance face à la mise en danger à laquelle ils s'exposent (se tromper, prendre la parole en public, dire une bêtise...). Les propos de Profdoc4 font écho à ceux de Jacques Nimier (2014) pour qui « accueillir c'est sécuriser ».

Enfin, tous s'accordent sur le fait qu'« éprouver du plaisir est nécessaire et participe grandement à la qualité de l'accueil » (Miribel, 2013). En effet, Profdoc2 quand il dit que son ancienne collègue avait un bonjour moins sincère, dit aussi qu'elle ne prenait pas de plaisir à recevoir les élèves puisqu'*elle était contente quand il n'y avait pas d'élèves*. Il affirme quant à lui : *Ah oui ! Ben, moi j'ai plaisir à venir travailler... (...) j'ai toujours du plaisir hein'*. Quant à Profdoc4, le plaisir est toujours intact et se situe dans la relation même avec l'élève : *celle où je suis le plus à l'aise et celle où je prends le plus de plaisir c'est vraiment l'interaction avec l'élève*. Profdoc3 donne également du sens au binôme accueil/plaisir puisqu'elle me répond en ces termes : *Ah bah oui. Oui à fond ! (...) Ben parce que j'aime bien m'intéresser... aux gens en général, pas qu'aux élèves, mais ouais. (...) Ah oui. Je pense que c'est le plus important, c'est du plaisir également*.

1.3.2.3 L'accueil, un outil de reconnaissance et de personnalisation

Tout comme Brigitte Evano affirme que « l'accueil (...) c'est la reconnaissance de l'autre » (Miribel, 2012), Profdoc1 fait de l'acte d'accueil une reconnaissance de l'élève, et c'est pourquoi elle accorde une grande importance à connaître les prénoms des élèves. En effet, pour Profdoc1, accueillir c'est avant tout reconnaître en se souvenant de son prénom : *en tout cas j'essaye de connaître le nom de chacun des élèves du collège. (...) (Enthousiaste) Pour moi c'est important oui ! mais c'est aussi entretenir le lien en s'intéressant à eux et en personnalisant leurs échanges : qu'ils soient identifiés, reconnus, d'essayer de se souvenir de ce qu'ils ont lu, emprunté, de leur poser des questions éventuellement si ça va, si ça leur a plu, des choses comme ça... D'entretenir le lien...* Pour Profdoc3, rien que déjà les appeler par leur prénom,

ça déjà moi l'accueil il commence comme ça ! ce qui indique que reconnaître l'autre fait partie des bases de l'accueil. Profdoc4 dit apprendre quelques prénoms, mais que cela peut lui être difficile, d'autant plus dans un établissement qui accueille autant d'élèves. *J'adresse mon bonjour, c'est pas un bonjour... Il est adressé*, ces propos tenus par Profdoc4 sont intéressants car ils signifient qu'elle reconnaît l'autre en tant qu'individu en personnalisant en quelque sorte son bonjour. Selon Profdoc4, l'accueil c'est également *accueillir la parole de l'élève*, qui nécessite une écoute attentive, de ne pas juger, et qui engage une relation de confiance selon l'enquêtée. Pour Profdoc3, l'écoute est aussi une caractéristique d'un bon accueil ainsi qu'il faut accepter aussi les élèves tels qu'ils sont *quoi hein'*, ce qui revient à reconnaître l'individu dans sa singularité. Ceci nécessite souvent d'être en capacité de s'adapter à l'autre (Profdoc1, Profdoc2, Profdoc3), allant jusqu'à être capable de « se décentrer par rapport à soi-même » (Miribel, 2013, Nimier, s.d.) comme le suggère Profdoc1 : ... *Là, peut-être que ça nécessite de conscientiser le geste professionnel, de se décentrer, ce qu'on arrive à faire la plupart du temps hein*. Finalement, il s'agit comme l'indique Profdoc3, de prendre plaisir à s'intéresser à l'autre.

2. L'accueil, une mission fondamentale du métier

2.1 Une mission phare du professeur documentaliste

Alors que tous les enquêtés s'accordent à dire que la mission d'accueil est inhérente à l'exercice des fonctions du métier de professeur documentaliste, elle est aussi inhérente aux missions de fonctionnaire, d'enseignant et au caractère particulier qu'il revêt quand on est responsable d'un lieu qui accueille des élèves en autonomie, hors temps de classe.

2.1.1 Mission du fonctionnaire, du professeur

Comme nous l'avons vu précédemment, Profdoc1 différencie l'accueil effectué hors temps de classe de l'accueil en classe, qui, selon elle, est plus formel. Voici ses termes : *Après il y a aussi l'accueil dans le cadre de la classe et des projets qui est quand même un petit peu différent, c'est pas, on n'a pas la même manière d'accueillir les élèves, c'est peut-être un peu plus formel, plus... on s'adapte plus à la manière d'accueillir aussi des collègues il y a un petit peu des fois un côté caméléon dans l'accueil, on s'met au diapason du collègue quoi, euh...* (Profdoc1). Dans la même lignée, Profdoc2 se demande : *Mais alors, l'acte d'accueil c'est l'acte*

d'accueil des élèves alors en séance ou alors en... Peu importe ? qui démontre bien la polyvalence de cette profession : professeur et documentaliste, et du caractère différent de l'accueil lors de séances ou hors séances. Il précisera et insistera sur le fait que l'accueil est également présent, et donc à penser lors de séance pédagogique avec une classe ou un groupe classe, notamment dans la construction même d'une séance : Ah ben oui, constamment. C'est même quand on fait une séance, l'accueil c'est hyper important... La présentation, la présentation des choses... Ou encore, pour Profdoc2, un bon accueil en classe va permettre de favoriser le bien-être de l'élève et l'engagement de l'élève dans les apprentissages : Bon ça, ça fait partie de de l'accueil d'une séance par exemple. On essaie de de faire en sorte, oui que l'élève se sente bien et qu'il ait envie de participer à la séance. C'est l'accueil aussi lors d'une séance, c'est quand même aussi important... Selon Profdoc4, l'accueil n'est pas l'apanage du professeur documentaliste mais du professeur. En effet, elle rapporte son expérience en tant que professeur de langue, où l'accueil faisait déjà partie de ses missions : Quand j'étais professeur de portugais, je faisais la même chose parce que pour faire parler un élève dans une langue étrangère sans qu'il se sente ridicule, il faut qu'il ait cet accueil, cette confiance, cette sécurité, cette bienveillance parce que sinon il participe pas ! C'est pareil ! C'est-à-dire qu'il faut, il y a une espèce de contrat de confiance quand on est prof ! Et c'est pas c'est pas spécifique au professeur documentaliste... Profdoc4 met aussi en avant le côté rassurant que le professeur doit avoir pour accueillir ses élèves par la bienveillance, notamment par le droit à l'erreur de l'élève, la garantie que la moquerie n'est pas acceptée dans son cours, engageant selon elle un contrat de confiance nécessaire :

Mais en fait quand t'es devant une classe de 35 t'as intérêt à être accueillant et bienveillant et sécurisant hein. Parce qu'ils peuvent très bien ne rien faire de toute l'heure... Alors ça m'est déjà arrivé hein d'intervenir avec 35 élèves... Quand j'arrive, je me présente, je dis ce que je viens faire là... Ça les met en sécurité aussi parce qu'ils se disent : « Ah bah ça va je vois que c'est pas dangereux, c'est pas c'est pas stressant... » (...) Mais même si je leur demande un truc stressant parce des fois on leur demande des choses stressantes, le passage à l'oral c'est très stressant, mais on essaie de de mettre justement des garants, de dire voilà ici personne se moquera de vous, ce que vous allez dire même si c'est pas juste ben c'est pas grave... Et ça, ça fait partie de l'accueil. L'accueil c'est en fait c'est les règles qu'on établit entre nous, c'est ça en fait. » (Profdoc4)

De par son passé en tant que professeur des écoles, Profdoc3 a justement conservé des techniques d'accueil du premier degré comme accueillir les élèves dans le couloir, les faire se

ranger, retrouver le calme avant d'entrer. Au-delà de la dimension accueillante du métier de professeur, Profdoc2 affirme que l'accueil fait partie *de nos compétences* mais finalement cela relève pour lui de la casquette même de fonctionnaire : *De nos compétences, pas champ disciplinaire mais de nos compétences oui, ça fait partie des obligations des fonctionnaires en fait. On a un droit de réserve, on a aussi un droit enfin pas un droit un devoir d'accueillir l'élève dans les règles, en [le] respectant.*

Les enquêtés insistent sur la dimension enseignante du métier, qui nécessite elle-même de penser puis de mettre en œuvre l'accueil au sein des séquences pédagogiques pour un meilleur engagement de l'élève participant aux apprentissages, mais aussi pour son bien-être favorisant alors un bon climat scolaire, rejoignant ainsi les missions de l'Ecole de la République (Eduscol, 2021)

2.1.2 Une mission inhérente au professeur documentaliste : l'accueil des publics hors temps de classe

Lors des entretiens, concernant la question sur la place de l'accueil dans les missions du professeur documentaliste, tous sont unanimes et s'accordent à dire que la place de l'accueil est centrale dans l'exercice du métier. Pour Profdoc4, : *L'accueil est primordial, quoi qu'il arrive. Moi je le place presque dans le top de nos fonctions.* Profdoc3 constate que pourtant, cette mission n'apparaît pas vraiment dans les textes institutionnels : *c'est pourtant central, c'est un bon sujet...* Comment peut-elle penser autrement alors que pour elle *le point phare c'est l'accueil, c'est fondamental* ou encore *Pour moi c'est vraiment le plus important. C'est vraiment l'accueil.* Elle est rejointe par Profdoc1 pour qui l'accueil pour le professeur documentaliste est *essentiel* en précisant que *Oui, peut-être qu'effectivement c'est un champ qui mériterait qu'on regarde un peu plus ce qu'on fait...* qui met en avant l'idée que l'accueil n'est pas conscientisé, réfléchi ou sujet à formation dans le métier de professeur documentaliste. Profdoc2 a un avis similaire quand il affirme à son tour que *Ben là donc pour moi, la place elle est importante, elle est hyper importante, justement pour que l'élève se sente un peu chez lui dans le CDI quoi*. Il dessine ici la particularité du professeur documentaliste, mise également en exergue par Profdoc1 en ces termes: *Mais euh ça fait partie de la particularité aussi de notre euh, du fait qu'on soit rattaché à un lieu, que c'est un espace ouvert... Bon c'est une mission qui est quelque part, oui afférente à la configuration de notre poste...* Particularité d'un lieu qui accueille donc des publics volontaires, qui accueille finalement des jeunes individus exerçant

leur métier d'élève, hors temps de classe, dans un espace qui contrairement à la classe n'est pas obligatoire. Ici, on se rend compte que l'accueil prend en compte l'élève en tant qu'individu, reconnaissance chère à Claude Poissenot (2014) et lui permet ainsi d'« habiter » le lieu en se sentant chez lui, tout comme le précise Profdoc1, *mais en tout cas c'est essentiel pour que les élèves aient conscience que c'est un lieu qui leur appartient dans la mesure des règles qui s'y appliquent bien sûr...*

Ainsi, les enquêtés ont conscience que le lieu CDI est à destination de l'utilisateur, l'individu-élève, un *lieu intime* (Profdoc4) où le but de l'accueil est aussi de faire venir et revenir l'élève pour le faire vivre. C'est ainsi que Profdoc3, montre l'importance d'un bon accueil dans cet espace en ces termes : *ben sinon vous videz le CDI quoi hein ! (rire) Sinon je pense que, qu'on risque de plus avoir de boulot dans le futur ! (rire) Pour moi c'est le plus important. C'est vraiment l'accueil.* Lors de la définition pertinente qu'a donné Profdoc3 de l'accueil, elle avait insisté sur cette dimension : *il faut aller vers les autres aussi, parce que si on reste euh... voilà, ça va pas venir tout seul, euh et puis ben donner l'envie de revenir ! (rire).* Aucun interrogé n'a omis cette mission de l'accueil de faire vivre le CDI pour donner l'envie à l'élève de fréquenter ce lieu particulier au sein de l'établissement scolaire. Pour Profdoc2, l'accueil est nécessaire *afin que l'élève ait envie de revenir aussi...*

Il s'agit également pour Profdoc1 *de lui* (à l'élève) *offrir un lieu propice à l'activité qu'il a envie de faire que ce soit du travail ou de la lecture*, mais également selon Profdoc3 et Profdoc4, la possibilité de se détendre également car pour Profdoc4, *il a cet endroit là où il peut venir se reposer dans le silence parce qu'il y'a aucune autre salle comme ça...* et pour Profdoc3, on sollicite beaucoup les élèves, les journées sont longues pour ceux qui mangent à la cantine notamment, certains sont fatigués et c'est pourquoi *c'est pas qu'un espace de travail aussi. On a le droit aussi de se détendre euh... voilà quand on a parlé des différentes fonctions, hein' sur une heure, un élève vient et il peut se détendre, ne rien faire aussi, voilà ne rien faire c'est aussi se reposer, se recharger.* Cela rejoint l'idée que l'élève doit être reconnu comme individu à part entière, tant dans sa dimension individuelle que communautaire (Poissenot, 2014). Le CDI devient donc lieu de vie, à « habiter » pour les élèves, et c'est dans cette dimension citoyenne que Profdoc1 considère que finalement *l'accueil c'est aussi un élément pédagogique pour moi par l'exemple, ce sont les codes sociaux*, qu'elle admet être une mission du professeur documentaliste mais de *l'adulte même.*

2.1.3 *L'accueil, un geste professionnel transversal*

Finally, on constate bien que pour tous les enquêtés, il y a différentes façons d'accueillir les élèves, des moments informels vs des moments formels, des temps courts vs des temps longs, des élèves et des jeunes individus... Ce propos est résumé par Profdoc1 en ces termes : *il y a différentes façons d'accueillir les élèves (...) je dirais que c'est le temps de récréation des élèves qui arrivent un peu au compte-gouttes comme ça, on les accueille, on est assis parce qu'on en train de gérer les emprunts, les retours... Ben là, de fait on est immobilisé. Il faut quand même faire un petit accueil. Euh, l'accueil de séance qui est un peu plus protocolaire parce que comme il y a eu souvent de la mise en place, bah on est déjà là, on est prêt, on attend... Le collègue est peut-être là ou pas là... Enfin voilà bon, on les attend un peu. Euh, quand les élèves viendront en autonomie ou c'est un petit groupe, je les connais, je sais que les codes sont acquis, ben je vais les accueillir de loin, il n'y a pas de souci, ou alors il faut se déplacer parce qu'il y a un besoin à ce moment-là et donc aller à la porte un peu à la manière d'une séance. C'est tout naturellement que tous les professeurs documentalistes interrogés pensent que l'accueil *c'est constamment, tout le temps* (Profdoc1), *c'est tout le temps ! C'est chaque fois qu'il y a des élèves qui viennent... bah', les profs aussi hein'* (Profdoc2). Pour Profdoc3, l'acte d'accueil est tellement présent qu'elle utilise le terme très intéressant de *transversal* pour le décrire en montrant qu'il est fondamental : *Ben moi je dirais que c'est tout le temps, à part bien sûr quand on est en cours, après sinon c'est pas... je dirais que c'est pas à un moment donné quoi, c'est toujours là, je vais pas utiliser le mot transversal mais si c'est tout le temps quoi, y a pas... c'est pas juste là je vais m'occuper de toi, c'est tout le temps. C'est pour ça que c'est important. Transversal car il est omniprésent : C'est à dire que l'accueil doit être toujours... Si par exemple, je suis en train de faire du catalogage et qu'un élève m'interpelle (...) là mon catalogage je n'en ai rien à faire quoi' à ce moment-là. Là c'est à dire que l'accueil et la réponse au questionnement de l'élève sont primordiaux, avant toutes les autres tâches sauf si je suis en séance pédagogique évidemment.* (Profdoc4) et transversal parce que l'accueil s'effectue sur tous les temps de la journée et qu'il traverse toutes les situations possibles, de l'accueil des élèves sur les temps de classe, à l'accueil des élèves autonomes hors temps de classe, en passant par l'accueil dans la démarche pédagogique du professionnel tant dans ses tâches techniques que purement relationnelles. Transversal pour Profdoc3 car l'accueil *c'est l'ADN de... ça doit être dans l'ADN du documentaliste.**

2.2 Des freins à cette priorité qu'est l'accueil

Alors que le professeur documentaliste accueille tous les élèves, sur des temps différents, les enquêtés font état d'un certain nombre de freins à un bon accueil. Faisant écho à l'état de l'art, ils citent des facteurs humains, liés à la charge de travail ou encore à la gestion des émotions.

2.2.1 *Des facteurs humains et psychologiques*

Selon les enquêtés, des facteurs humains peuvent venir troubler cette mission d'accueil même si la majorité affirme être constante dans cet acte. Pour Profdoc2, il est constant donc dans sa manière d'accueillir même s'il signifie à un moment donné, qu'en termes de tolérance au bruit, l'humeur du jour peut jouer un rôle dans notre comportement. Il dit que *c'est en fonction aussi de notre humeur hein je crois... Si y'a trop de bruit, ben je vais aller voir ce qu'ils font et puis...* mais d'affirmer à la suite : *Mais non non non. Moi je suis, non je suis toujours pareil... Enfin, je crois hein... Si, on a des hauts et des bas, mais ça on ne le montre pas hein. Par principe... Bon ça, c'est pas trop difficile hein... On peut jouer des apparences... Rires* : on constate donc la capacité du professionnel à prendre en compte ses humeurs. Cependant, il admet tout de même qu'une situation particulière au sein du CDI entraîne chez lui une vive émotion le menant à l'énervement. Voici ses termes pour exprimer ce qui pourrait être un frein à la qualité de l'accueil dans sa propre pratique : *Un énervement par exemple ! Un élève qui va téléphoner*. Il admet lui-même que cette émotion l'emporte sur sa capacité à rester calme et accueillant face au non-respect de la règle et notamment la possibilité d'utiliser le téléphone si l'élève a oublié son ordinateur : *Alors, voilà on modifie un peu les règles, on accepte ce genre de choses, et après ça dérive... C'est ce genre de choses qui est énervant voilà... et qui me fait un peu sortir de mes gonds... Donc après c'est vrai que s'ils sont 30 et que je focalise sur un élève, après bah c'est plus fort que moi... Mais après, je le regrette un peu... surtout si l'élève est sympa... Mais, élève sympa ou pas, je... ouais, il en prend plein son grade quand même... Quoi de plus humain qu'une situation provoquant de l'énervement, le grain de sable qui va m'énervé pour au moins 20 minutes quoi, parce que je vais focaliser sur cet élève là et... peut-être trop d'ailleurs... et après, paradoxalement, je vais me sentir un peu mal parce que j'y suis allé un peu fort*. Voilà bien une illustration du double niveau de difficultés de l'accueil décrit par Marielle de Miribel : la gestion des émotions de soi mais aussi celles de l'autre et la prise de conscience de nos mécanismes internes liés à nos pensées, nos émotions, nos comportements, nos sentiments qui agissent directement sur la

communication (2012) et peuvent entraîner « malaises et conflits » (Miribel, 2013). Profdoc1 répertorie dans ces *facteurs humains traditionnels* qui peuvent venir entraver la qualité même de l'accueil, la fatigue, la maladie : *c'est pas toujours évident... Après, il faut faire au mieux en tant que bon professionnel mais des fois c'est pas évident, et puis la variabilité du public qu'on a en face en fait...* Ici est mis en avant également le fait que les facteurs humains, les émotions et état d'esprit des élèves, accentuent la difficulté à gérer ses propres émotions, ainsi que la situation difficile qui peut se présenter. Pour Profdoc4, c'est également la fatigue qui est pointée du doigt : *Euh oui, y'a des moments où t'es plus fatigué que d'autres, et sans doute que t'es moins souriant ou moins attentif à ce qui se passe ou... Donc déjà, ton propre bien-être. Si toi-même tu as des difficultés, c'est difficile d'être au top de l'accueil ! Donc faut déjà soi-même être...* On constate ici, que l'accueil peut-être perturbé, malmené, si soi-même on ne se sent pas bien.

La peur du professionnel envers l'élève a également été évoquée comme une émotion forte pouvant altérer fortement la qualité de l'accueil par Profdoc4. Ce constat ne la concerne pas directement, mais il a été rendu possible par son rôle de chargée de mission d'inspection où elle est en contact avec d'autres professionnels :

C'est-à-dire qu'eux-mêmes ne se sentent pas en sécurité dans le lieu, dans l'établissement dans les élèves, dans le... Ils ont peur ! Donc quand tu as peur, qu'est-ce que tu fais ? T'essayes de sécuriser ton périmètre et donc de mettre de la distance entre toi et les élèves... Tu vas pas aller au milieu des élèves parce que tu vas te sentir agressé et cetera... Donc il y a ce sentiment-là et c'est très difficile de travailler sur ce sentiment-là de peur (...) c'est très difficile parce que c'est un travail psychologique qu'il y a à faire... et de positionnement et de... et de... (...) Et de... Oui de gestion d'émotions... De se rassurer soi-même, d'être d'apprendre à se positionner par rapport à l'élève... C'est-à-dire que la manière dont on est, alors je parlais tout à l'heure d'être assis, d'être debout, d'être en face à face, ça change tout ! Mais ça, si on n'a pas travaillé là-dessus euh c'est difficile quoi Et si on n'est pas sûr de soi, qu'on se met devant et qu'on n'est pas sûr de soi et que tout le corps montre qu'on n'a pas envie, on croise ses bras et on croise ses jambes, et on parle dans son menton et bah...

On constate que cette peur de l'autre mise en avant par Marielle de Miribel est bien un frein à la mission d'accueil, en entraînant notamment via la communication non-verbale les mauvais signaux, codes, et qu'elle nécessite une prise de conscience de ses propres émotions afin de

pouvoir faire un travail sur soi qui améliorera nécessairement la qualité de l'accueil, comme nous l'avons vu dans l'état de l'art. (Miribel, 2013)

2.2.2 *La disponibilité temporelle et intellectuelle*

Profdoc3 semble être constante également dans la manière d'accueillir les publics, elle *essaye* en tout cas, elle *espère* même, mais avoue que ce qui peut altérer cela c'est finalement, le fait d'être *prise par autre chose*, ou encore le manque de temps : *Alors j'essaye d'être constante sauf si je suis prise par autre chose. Il y a aussi les contraintes horaires qui vont faire que voilà, ben zut la récré ça passe vite quoi (...) J'espère que oui mais... après c'est sûr hein, y a des fois je dois être plus expéditive, en fonction des contraintes horaires, si j'ai cours euh... ça je sais, et puis ben y en a des fois qui aimeraient bien venir mais le CDI est fermé, c'est... J'espère....* En toute honnêteté, Profdoc3 en bonne professionnelle semble capable d'être constante, *j'y tends* dit-elle, mais est consciente que les tâches complémentaires ainsi que les contraintes horaires tels que la récréation peuvent avoir un impact sur la qualité de l'accueil. Ceci fait écho aux propos de Profdoc1 qui met en avant *la charge de travail* comme pouvant impacter *la disponibilité d'esprit qu'on a si on est euh on a des tâches à faire urgentes qu'il faut avancer... Ben c'est vrai que l'accueil va peut-être être de moins bonne qualité parce qu'on n'est pas disponible à l'élève de la même manière euh il y a... En fait l'accueil, il y a une part de variabilité qui n'est pas négligeable* ou encore : *La disponibilité d'esprit en fait, selon le travail qu'il y a à effectuer, parce que la difficulté c'est qu'on doit faire tout ce qu'on doit faire parallèlement à l'accueil, enfin la difficulté la particularité plutôt, et effectivement des fois on a quand même des tâches qui nécessitent une concentration particulière. Après c'est vrai que des fois c'est compliqué, si on a des mails à écrire enfin je trouve que c'est difficile, c'est pas évident...* C'est le métier en lui-même avec ses nombreuses tâches différentes concernant autant des tâches de gestion du fonds documentaire, que de gestion de projet nécessitant des échanges de mail, des coups de téléphone, ou encore de mise en œuvre de séances pédagogiques, qui met en difficulté le professionnel face à la manière d'accueillir les usagers, quoi qu'il en soit. Il s'agit de réussir à allier toutes les missions inhérentes au métier de professeur documentaliste, présentées notamment dans la *Circulaire de missions des professeurs documentalistes* (2017) et de continuer malgré tout, de manière transversale donc, à accueillir des élèves. Certains enquêtés continuent d'ailleurs à recevoir les élèves au CDI, même s'ils sont en séance pédagogique, et l'on constate qu'il s'agit de Profdoc2 et Profdoc4 qui exercent en lycée et ont

à faire à des élèves plus autonomes, et plus compréhensifs quant au fait que le professeur documentaliste ne soit pas disponible.

Selon Profdoc1, il est d'ailleurs nécessaire d'adapter l'accueil à la maturité de l'élève : *c'est vrai qu'on n'accueille pas les 6e et les 3e de la même manière non plus aussi. Tu t'adaptes à leur maturité.* C'est ainsi que Profdoc3 et Profdoc4 pensent qu'un bon accueil nécessite d'être *organisé*, notamment via une politique d'accueil formalisée qui permet une réflexion poussée et claire sur cette question selon Profdoc3 et un document de cadrage comme sa Charte pour pouvoir s'y référer et donner un cadre aux élèves. Quant à Profdoc4, la difficulté à allier bon accueil et réalisation de certaines tâches justifie l'importance de l'organisation du professionnel :

Si, c'est pour ça qu'il faut s'organiser. C'est à dire que à une époque on travaillait le samedi, je savais très bien que le samedi j'avais très peu d'élèves alors là c'était de la gestion à mort quoi. Je sais qu'en fin de journée de 5 à 6 où on est là quand même, il y a beaucoup moins d'élèves qui sont présents et des élèves qui viennent en général pour travailler vraiment à mort. (...) C'est-à-dire que je sais dans mon emploi du temps, à quels moments je peux être plus ou moins disponible pour des tâches de gestion, que je peux faire en continu calmement. Et donc si je sens qu'il y a beaucoup d'élèves et qu'ils ont forcément besoin de moi et ben la gestion elle elle attend, c'est pas grave ça ! Pour moi, c'est pas l'essentiel !

C'est bien de cela qu'il s'agit pour Jacques Nimier quand il affirme qu'« accueillir, c'est prendre son temps avec la personne qui arrive » (s.d.). L'accueil nécessite ainsi une certaine organisation du temps et exige un certain état d'esprit de la part du professionnel (Miribel, 2013). Cependant, on peut constater ici, que l'organisation est facilitée pour Profdoc4, puisqu'exerçant en lycée, les plages horaires d'ouverture du CDI sont plus larges et importantes puisqu'il y a l'équivalent de deux temps pleins dans son établissement.

3. La banque d'accueil dans la relation à l'élève : lieu d'une cristallisation du geste d'accueil tel qu'il est défini par les professionnels

3.1 Situation et mobilier : l'impact sur la relation et l'accueil

3.1.1 L'espace accueil dans l'espace CDI

La situation de la banque d'accueil au sein même de l'espace global, constitue ce qu'on nomme l'espace accueil. Pour trois des enquêtés, l'espace était existant et ils n'ont pas souhaité en modifier l'emplacement, le jugeant bien placé, ou pertinent par rapport aux faibles possibilités. En effet, Profdoc1 explique que cet emplacement lui permet d'avoir une visibilité sur tout le CDI et qu'elle ne voyait pas comment cet espace aurait pu être utilisé différemment : *Bah parce qu'il est face à la porte et qu'on voit les deux espaces de travail donc je pense que c'était effectivement judicieux et puis c'est un espace qu'on peut difficilement exploiter autrement j'dirais, mais effectivement il me semblait à la bonne place.* Elle y voit comme avantage sur sa posture d'accueil de bien voir la porte d'entrée lui permettant de voir les élèves tout de suite arriver donc il n'y a pas de temps de latence voilà ça permet d'être assez réactif et ça permet d'être réactif aussi pendant l'heure pour voir si quelque chose a ... enfin une interaction à avoir... Du point de vue de l'élève, et dans les avantages qu'apporte cet emplacement dans la relation, elle dit qu'il facilite l'interaction *que ce soit pour un accueil longue durée ou juste temporaire pour ramener un livre ou tout ça, en fait l'échange est rapide. Y'a pas... On répond assez rapidement aux besoins, ça permet ça en tout cas. En tout cas, on essaie...* Cette dimension est en accord avec le fait que pour Profdoc1, l'accueil c'est reconnaître l'autre, quoi de mieux alors que de pouvoir le voir entrer et de pouvoir lui signifier qu'on l'a vu. Cependant, elle met en avant un point faible de cet emplacement dans le CDI, tant sur sa posture de professionnelle que sur la relation, celui d'être un peu loin de la porte, ce qui, dans un premier temps, rend plus compliqué selon elle, l'interruption de sa tâche pour traverser le CDI. Elle aurait aimé être plus proche de la porte, mais étant donné que le CDI est scindé en deux, elle ne verrait pas alors l'espace détente/lecture. Et, dans un deuxième temps, l'éloignement avec la porte pousse tant le professeur documentaliste que les élèves à crier, à échanger d'un point à l'autre de la pièce :

on se retrouve un petit peu dans un échange, un truc de poissonnier comme ça et puis y a un moment, j'me dis « non ça va pas du tout il faut que l'un de nous deux fasse le chemin », mais c'est quand même un des gros points négatifs, parce que, pour le coup, on parlait de modélisation, de montrer l'exemple et je pense que c'est un moyen de communication qu'on n'a pas envie, forcément de valoriser ça, le « crions à travers la pièce » mais malheureusement, j'me surprends à le faire assez souvent...

J'ai pu constater que l'espace situé derrière le professionnel est vaste et confortable, complètement ouvert d'un côté, lui permettant de bouger facilement, de rajouter des chaises.

Profdoc2 quant à lui, est très satisfait de l'emplacement de l'accueil au sein du CDI, qui était déjà comme ça à son arrivée car il lui confère une très bonne visibilité globale des espaces, mais également une excellente visibilité et proximité avec la porte d'entrée :

*Oui ça me convient. Ben, c'est tout près de la porte... Je veux dire, si on était à l'autre bout c'est plus compliqué déjà d'accueillir les élèves donc là c'est... (...)
Bon, en fait quand je suis arrivé donc ma collègue était déjà là (il me montre le bureau le plus éloigné de la porte) elle avait ce bureau-là, moi ça m'arrangeait d'avoir l'autre bureau... il était le plus proche de la porte en fait, pas pour fuir mais pour accueillir les élèves. Je trouve ça pas mal... On me dit plus bonjour à moi qu'à ma collègue.*

Selon Profdoc2, cette proximité et cette visibilité favorisent l'accueil de l'élève et la manière dont l'élève se sent accueilli, notamment par le fait que l'inscription des élèves se réalise sur son propre bureau qu'il nomme : *accueil informatique*, presque en face à face, permettant au professionnel d'apporter son aide en cas de difficulté ou de question, et facilitant les interactions. Dans sa posture à lui, il dit : *Non, y a rien qui me gêne*. L'espace accueil est en effet constitué de trois bureaux formant une grande banque d'accueil. L'emplacement de Profdoc2 se trouve au confluent des deux autres. L'espace derrière la banque d'accueil est spacieux et laisse la possibilité de bouger, se déplacer. Un bureau complètement vitré et fermé se trouve derrière eux, leur permettant de s'isoler, d'archiver, d'entreposer leurs affaires personnelles, et de travailler à des tâches qui nécessitent plus de concentration, ou encore recevoir des personnes extérieures comme cela a été le cas pour cet entretien. Il finit par trouver un élément négatif à cette disposition par rapport à l'accueil de l'élève, *ben, à part la place, peut être que...* Il n'est pas sûr. A la question de savoir si ce manque de place créerait des

embouteillages, il me répond *Ah bah oui, ça bouchonne oui ! Bah ouais parce que en fait il faut qu'ils s'inscrivent.* Je n'ai pas pu constater cela, puisque lors de ma présence, le petit nombre d'élèves au CDI n'a pas permis de créer cette situation. Cependant, je m'interroge quant à la dimension de cet embouteillage, puisque finalement l'« accueil informatique » se trouve tout de même éloigné de la porte d'entrée, et les allées sont spacieuses, tout comme le CDI en général.

De la même manière Profdoc4 n'a touché à rien et est très satisfaite par le travail de l'architecte concernant les différents espaces du CDI. La banque d'accueil est située face à la porte d'entrée, frontalement, et tourne le dos au CDI. Cela peut être déconcertant comme l'exemple qu'elle donne d'une de ses anciennes collègues qui n'aimait pas être là, dos au CDI, et qui a souhaité être au centre du CDI en installant un bureau au milieu des élèves. On peut comprendre que cela soit un point négatif sur la posture du professionnel qui malheureusement n'est pas vraiment immergé dans le CDI, et une disposition qui ne facilite pas les interactions, notamment relevant de la communication non-verbale entre le professionnel et les usagers. Pour Profdoc4, c'est plutôt une disposition qui lui plaît :

Parce que je trouve justement bah quand ils rentrent, c'est la première chose qu'ils voient, c'est nous ! Donc on leur donne déjà un signe comme je te disais tout à l'heure, on leur donne déjà un signal : sois le bienvenu. Et puis ce n'est pas parce que ton bureau il est devant, que toi tu ne te déplaces pas ! Comme je t'ai dit tout à l'heure, je fais souvent... je marche souvent, je vais jusqu'au bout du CDI, je vais les voir, voilà. Et ce n'est pas parce que c'est au centre du CDI que tu es plus...

Selon elle, ça peut même être un avantage : *c'est pas une problématique, et ça peut même être intéressant pour les élèves parce que à partir du moment où je leur ai dit bonjour, ils savent que je suis là. Ils peuvent très bien s'isoler et être, comme si j'étais pas là, au fond du CDI.* Mais elle précise aussi que cette disposition n'est pas problématique par rapport à son public de lycéens qui n'a pas besoin d'être surveillé et qui ne pose aucun problème en termes de dégradations et de comportements. Si elle avait eu un autre public, peut-être aurait-elle été obligée de repenser l'espace accueil. Elle précise ainsi que tout se pense et se fait par rapport au public. Aussi, j'ai pu constater que sa place à la banque d'accueil est au bout, là où elle s'ouvre en direction du CDI avec un bel espace devant elle (espace orientation), des fenêtres et le début de l'allée qui dessert les différents espaces du CDI, alors que les deux autres postes, dont celui donc de son ancienne collègue, se situent face à la porte d'entrée, au portique antivol,

au mur avec une vue peu dégagée, complètement isolée du CDI. A l'arrière, un bel espace vaste permet aux professionnels d'être à l'aise, et de travailler dans de bonnes conditions.

Aucun point négatif n'est dégagé par Profdoc4 alors que j'ai pu constater qu'à l'arrivée des élèves, s'ils sont plus de six, très vite un embouteillage se forme, se poursuivant ainsi à l'extérieur du CDI, dans le sas. L'inscription des élèves devient très rapidement difficile du fait de la proximité de la banque d'accueil avec la porte d'entrée et le mur. De plus, le troisième élève se retrouve en attente, coincé dans le portique antivol, qui au bout d'un court instant où l'on reste à stagner dedans, déclenche l'alarme, faisant rougir l'élève, mal à l'aise. Bien sûr, je constate les paroles rassurantes et chaleureuses de Profdoc4 à destination de l'élève pour le rassurer, le mettre à l'aise et en confiance, mais cela reste néanmoins en termes d'accueil, peu qualitatif. Pour Profdoc4, le lieu est un atout mais ne fait pas tout. Elle explique ainsi :

L'idée que on fait en fonction de ce qu'on a, elle est hyper importante. Et que finalement c'est pas tellement le lieu qui importe mais c'est le lien qu'on va créer avec l'élève quel que soit le lieu. C'est à dire que même dans un CDI pourri, je fais exprès de dire ce mot-là, on peut faire un lieu sympa. Et ce n'est pas forcément à cause du lieu, ou à cause des couleurs, ou à cause du mobilier qui est génial, c'est ce que toi tu as créé dans... (...) quand je suis arrivée, le lieu était déjà comme ça. Bon, j'ai modifié des choses mais structurellement il y avait déjà les fenêtres, le bois, la petite vague, les petits îlots... C'était déjà comme ça. Néanmoins, il y avait des journées où j'accueillais 10 élèves ! Aujourd'hui, on est à 200 passages par jour en moyenne. Et quand je suis arrivée, il y avait 10 élèves et 0 professeur. Donc c'est c'est bien que le lieu, il n'y est pas que pour tout puisqu'il était déjà comme ça, moi j'ai rien modifié au niveau architecture. Bon, j'ai modifié des choses dans le fonctionnement de des livres et cetera comme je t'expliquais mais il était déjà comme ça le lieu.

L'aspect relationnel prime alors sur le lieu en lui-même, sur l'architecture même du lieu, sur l'aménagement, même si le fonctionnement, l'aspect réglementaire, fonctionnel jouent aussi beaucoup.

Cependant, pour Profdoc3, réaménager le CDI était nécessaire et elle a mené une vraie réflexion sur les espaces car selon elle, le CDI ressemblait plus à une salle de permanence qu'à un tiers lieu : *Ben c'est ça, c'était repenser les espaces, pour qu'ils soient vraiment bien définis. Là c'était un peu tout et n'importe quoi avant.* Ainsi, elle a pu créer un espace détente/lecture face à la porte pour qu'il soit bien visible des élèves, avec en premier plan les bandes dessinées

et les mangas, puis elle a implanté l'espace « accueil » à côté de la porte car elle souhaitait être à proximité de la porte, et elle a été contrainte de choisir cet emplacement pour une question de raccordements électriques. Elle l'a pensé le plus petit possible pour ne pas empiéter sur l'espace usager, étant donné que le CDI où elle exerce n'est pas très grand. Cette disposition a pour avantage de pouvoir avoir une vision globale du CDI, des élèves selon Profdoc3, mais elle met aussi en avant en tant que point fort, la proximité avec la porte d'entrée, permettant de voir qui entre. En termes d'accueil, le point faible qu'elle retient dans la disposition, *c'est qu'effectivement ils sont tous là (elle montre l'entrée entre la porte, le bureau et le coin lecture). Ouais c'est l'embouteillage ouais, ah oui. A 10h, donc euh... Mais après euh... en fait ça passe tellement vite que j'ai pas le temps de réguler, ça c'est sûr... »*. La concernant, le point faible est lié au peu de place qu'elle a voulu prendre sur l'espace pour les usagers, *Ben je suis un peu coincée !* Ce que je peux observer, c'est qu'elle manque d'espace derrière elle, ainsi que sur les côtés. Mais elle s'y sent tout de même bien : *C'est un peu ma bulle, j'ai quand même besoin d'une bulle.*

J'ai pu observer effectivement qu'à la récréation, beaucoup d'élèves viennent emprunter et/ou rapporter des ouvrages, causant un embouteillage, rendant l'accès au CDI moins facile.

3.1.2 La banque d'accueil, critères et caractéristiques

Intéressons-nous à présent à la banque d'accueil en elle-même, en tant que mobilier, support de travail du professionnel, support de l'accueil et plus spécialement à ses critères et spécificités puisqu'il est l'espace de travail quotidien et personnel du professionnel, ainsi que le point d'interaction avec le public. (Annexe 5)

Dès que Profdoc1 parle du mobilier sur lequel elle travaille, son premier terme est celui de *banque d'accueil* mais très vite elle s'interroge elle-même sur l'appellation qu'on pourrait lui donner : *Donc voilà, je pense que la banque d'accueil est quand même (plus bas) je ne sais pas comment on l'appelle... notre bureau, notre bureau...* Elle explique cela en ces termes :

Oui ! J'ai dit bureau parce que banque d'accueil tu vois ça me rappelle ce que j'avais à xxx comme banque d'accueil et il y avait une partie supplémentaire (elle me montre une hauteur de sa main ressemblant à un comptoir) et je trouvais que c'était un peu compliqué. Après, c'était bien pour le bazar mais c'est vrai que moi j'ai en plus tendance à empiler, je me trouvais vite avec des piles sur la 2e partie et je ne voyais plus rien. Je trouve que c'est finalement juste un bureau, c'est suffisant.

Ce côté grosse structure ne favorise pas forcément l'accueil, si on est un peu désorganisé comme moi ou pas très grande...

Elle distingue ainsi la banque d'accueil, mastodonte, imposante d'un simple bureau qui ne suppose donc pas de monumentalité particulière et qui consiste en une simple table équipée de rangements. Elle rejoint l'idée de monumentalité évoquée dans le mémoire d'Adrien Barbé (2019), et celle de barrière infranchissable derrière laquelle le professionnel disparaît (Miribel, 2013). Effectivement, son poste de travail ressemble plus à un bureau. Si on s'appuie sur le triptyque esthétique- fonctionnalité-convivialité pour analyser les banques d'accueil de nos interrogés, nous remarquons que celle de Profdoc1 n'est pas forcément agréable à regarder, n'est pas une œuvre d'art mais qu'elle s'inscrit parfaitement tant dans les volumes et les couleurs/matériaux que dans le lieu. En termes de fonctionnalité, elle facilite le travail du professionnel par la place qu'elle lui offre tant au niveau du plan de travail lui-même que l'espace qui se situe derrière. On notera seulement que le magasin se situe à l'extérieur du CDI dans une autre pièce de l'établissement. Elle répond également à la caractéristique de convivialité, car elle est peu imposante malgré sa grande taille et crée une facilité pour le professionnel, facilité de se déplacer mais aussi d'accueillir différents publics soit à ses côtés soit en face-à-face. Elle permet la proxémie avec l'utilisateur, permettant la distance sociale ou la distance personnelle (ou intime) développées dans l'état de l'art (Miribel, 2013).

Profdoc2 nommera la banque de prêt tout au long de notre entretien, *bureau*. Il utilisera cependant par deux fois le terme de *station d'accueil* en ces termes : *vous aimez bien le mot accueil, donc la station d'accueil, là où les élèves s'inscrivent...* mais on comprend ici que le terme qu'il utilise couramment est le terme *bureau*. Ici, on a à faire à une grande banque d'accueil, composée de trois vrais espaces de travail (trois places). Si on l'analyse à travers le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité, l'équilibre est plutôt réussi. En effet, esthétiquement, elle n'est encore une fois pas une œuvre d'art, mais elle est simple, et s'inscrit pleinement par son volume et ses couleurs dans l'espace global. L'utilisateur n'est pas intimidé, et la perçoit très rapidement. Du point de vue de sa fonctionnalité, elle facilite le travail du professionnel par les rangements qu'elle offre et la proximité avec notamment le petit espace vitré qui se situe à l'arrière. Malgré sa grande surface de travail, le mobilier est peu imposant, on aperçoit bien le professionnel qui y travaille et il peut se déplacer facilement, ce qui répond à la dimension de convivialité du triptyque.

Profdoc3 nomme quant à elle la banque d'accueil, le *bureau d'accueil*, qui est le plus petit espace des quatre étudiés dans ce mémoire. Le CDI n'est pas très grand, elle l'a choisi petit

pour qu'il prenne le moins de place possible, pour laisser la place aux usagers. Le paravent qui a été ajouté sur le côté ouvert pour le COVID-19, n'a pas été retiré, créant une bulle pour le professionnel et la protégeant des courants d'air dus à la proximité de la porte d'entrée, mais la coinçant encore davantage dans son minuscule espace. Il s'agit ici d'un simple bureau ne possédant qu'une seule place assise. Selon le triptyque esthétique-fonctionnalité-convivialité, son bureau est assez classique et simple, il n'est pas une œuvre d'art à admirer, mais il s'intègre bien en termes de volume et de couleurs dans l'espace. Il est bien clairement identifiable par l'utilisateur. Du point de vue de la fonctionnalité, des rangements y sont intégrés, un meuble à l'arrière accentue ce côté « coincé » du professionnel ainsi qu'une imprimante. En termes de confort, on peut estimer qu'il n'est pas optimal puisque le professionnel peut difficilement bouger, et c'est bien décrit par l'enquêtée comme un point faible : *je suis un peu coincée !* En termes de convivialité, il est effectivement peu imposant, peut accueillir un usager en face mais reste très fermé et ne facilite pas la proxémie avec l'élève.

Profdoc4 quant à elle, nomme la banque d'accueil *bureau*, alors qu'ici il s'agit du comptoir évoqué par Profdoc1, de la banque d'accueil comme elle est présentée dans l'état de l'art, rappelant le « chef d'œuvre » de l'artiste avec son côté monumental (Barbé, 2019). En effet, le mobilier de ce CDI a été conçu par un architecte. Le mobilier est très chaleureux grâce au bois qui a été utilisé pour sa fabrication. Si on l'étudie à travers le triptyque esthétique-fonctionnalité-confort, l'esthétique y est forte car la « pièce » est effectivement agréable à regarder, et s'intègre parfaitement dans le lieu par ses volumes et ses couleurs/matériaux, puisque tout le mobilier du CDI a été conçu avec le même matériau, le bois. Concernant la fonctionnalité, le travail du professionnel est facilité dans ses tâches qui ne nécessitent pas d'interaction, en utilisant la partie inférieure, c'est-à-dire le bureau à proprement parler. De nombreux rangements viennent faciliter le travail du professionnel. Pour ce qui est de la convivialité, c'est là que le déséquilibre se fait dans le triptyque. En effet, le mobilier est imposant et ne facilite ni les interactions ni la visibilité de l'utilisateur sur le professeur documentaliste assis à son poste. Elle est comme dirait Marielle de Miribel, une frontière derrière laquelle disparaît le professionnel. Cela a été en partie amélioré par Profdoc4 de cette manière :

Alors c'est compliqué parce qu'on est assis et eux sont debout. Alors c'est pareil, il y avait une espèce de gros comptoir devant nous que j'ai fait couper parce que ça faisait vraiment, comme à la Poste, il y avait une grande partie, il y avait un meuble tu sais vraiment tout le long de l'accueil et on était vraiment séparés presque

visuellement quand on était assis. Et donc j'ai demandé aux agents de couper une partie de ce meuble, déjà pour pouvoir pousser un peu l'écran d'ordinateur qui est énorme et qui était vraiment devant mes yeux mais aussi parce que bah je redeviens visible en fait quand je suis assise malgré tout. Parce que ça ça me bloquait.

On peut constater que cet effet mastodonte a été ressenti par Profdoc4, négativement et comme impactant directement la relation, la possibilité de proxémie avec l'utilisateur. Cependant, je constate que le problème n'est pas complètement résolu puisque le haut du comptoir a été coupé uniquement sur la partie du poste de travail de Profdoc4, laissant les deux autres postes (occupés par deux autres collègues) invisibles et donnant une impression de monument, de barrière dès que l'on passe la porte du CDI.

3.2 Un outil d'accueil et d'accompagnement de l'élève ?

Il s'agit de comprendre ici de quelle manière est utilisée la banque d'accueil par nos enquêtés dans l'accueil des élèves et dans la relation d'accompagnement à l'élève.

La banque d'accueil, ou plus précisément le bureau est décrit comme le lieu principal de l'accueil des élèves au CDI. En effet, Profdoc2 affirme : *Ben essentiellement, c'est ici, donc la station d'accueil, là où les élèves s'inscrivent...* Comme nous l'avons vu, selon lui, sa proximité avec la porte facilite donc l'acte d'accueil, lorsque les élèves entrent : *Je veux dire, si on était à l'autre bout c'est plus compliqué déjà d'accueillir les élèves donc là c'est... (...) il était le plus proche de la porte en fait, pas pour fuir mais pour accueillir les élèves. Je trouve ça pas mal...* Il insiste par deux fois sur le fait que d'ailleurs les élèves lui disent plus facilement bonjour à lui qu'à sa collègue, pour ces raisons de proximité avec la porte. Profdoc1 cite également en premier son bureau comme lieu de l'accueil. Selon elle, il est important que le professionnel ait un endroit où être et accueillir les élèves quand ils franchissent la porte du CDI : *On doit avoir une place quand même qui permet d'accueillir vraiment les élèves. Pour moi, c'est important de les voir arriver pas forcément en termes de flicage ce n'est pas ça, c'est pour pouvoir les accueillir vraiment, prendre le temps de leur dire bonjour.* Profdoc4 pense également que la banque d'accueil est le lieu idéal pour l'accueil de bienvenue, ce temps où les élèves arrivent, où on se salue, on se reconnaît et pendant lequel on signifie sa présence :

Ben je trouve que la position vraiment à l'avant du CDI, me permet de leur signifier que je suis là, que je suis disponible s'ils ont besoin. Je trouve que c'est intéressant.

(...) Parce que je trouve justement bah' quand ils rentrent, c'est la première chose qu'ils voient, c'est nous ! Donc on leur donne déjà un signe comme je te disais tout à l'heure, on leur donne déjà un signal : sois le bienvenu ! (...) Je les accueille, ils savent que je suis là, que s'ils ont besoin ils peuvent venir me voir.

Seule Profdoc3 ne signifie pas que l'accueil d'entrée, de bienvenue, se fait au bureau. On constate que finalement son bureau et sa position ne se voient pas à l'arrivée dans le CDI et elle accueille donc, bien voyante les élèves ailleurs à chaque début d'heure. C'est ainsi que la banque d'accueil est pour trois des enquêtés, le lieu idéal du premier accueil, de *l'accueil initial* : *Pour moi, le temps d'accueil, c'est vrai que je le restreins et c'est peut-être un tort, à vraiment à l'échange initial (Profdoc1).*

Concernant à présent l'utilisation de la banque d'accueil dans l'accompagnement des élèves, pour Profdoc1, l'accueil est le premier échange et selon elle : *accueil ou accompagnement [parce que] moi je mets deux sens différents alors je ne sais pas si c'est si c'est moi qui suis...* Alors même qu'elle a dit que l'accueil c'était tout le temps, tout au long de la journée. Il s'agit donc de l'accueil sous forme d'accompagnement de l'élève, de prédispositions psychologiques de la part du professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de se rendre disponible et d'accueillir ses besoins et ses attentes. C'est dans ce sens même que Profdoc1, accueille à son bureau, les élèves qui auraient besoin d'aide, d'être accompagnés dans une tâche, ou dans une activité, ou s'ils souhaitent tout simplement jouir des ressources qui sont à leur disposition. Ainsi, Profdoc1 pense que le bureau est son espace, en même temps qu'il est un espace commun, lieu de l'échange et des prêts et retours :

J'dirais quand même que c'est on va dire, la limite entre leur espace à eux et le mien, euh... mais en même temps, il y a un côté espace commun parce que c'est là où ils ramènent les livres, et c'est parfois un peu difficile d'ailleurs pour eux de comprendre que ce qui est sur ce bureau n'est pas à disposition... Enfin, moi j'dirais que c'est un lieu d'échange principalement en fait. C'est autour du bureau et de l'ordinateur pour les prêts qu'on va échanger.

Pour Profdoc3, il s'agit également du lieu principal de l'accueil de l'élève qui emprunte un ouvrage : *Ben pour le prêt, hein du coup pour le prêt...* Pour Profdoc2, comme nous l'avons vu : *Ben justement, c'est sur mon bureau que se fait l'accueil par informatique hein par le logiciel.* C'est également pour lui le lieu de l'échange au moment des retours et prêts des élèves, et donc le lieu de la relation : *Le bonjour, c'est oui c'est un moment... voilà, on a une relation...*

ça peut s'arrêter à ça et puis après on peut voilà on peut aider l'élève... Et puis donc, l'accompagnement et l'aide arrivent ensuite. Pour Profdoc1 et Profdoc3, il s'agit surtout de temps courts, de petites tâches et c'est finalement assez rare. En effet, Profdoc1 explique : Ici ? Très rarement. A moins que ce soit sur un cahier et que c'est vraiment une bricolette à montrer, je lui dis « viens voir on regarde » C'est très très rare les... je dirais que ça m'arrive quelquefois si c'est un truc qui n'a presque rien à voir avec nos missions, je dirais type l'élève arrive pas du tout avec ses codes sur mon bureau numérique, je sais pas quoi et où il trouve pas et on a besoin de regarder plus précisément un truc très pointu voilà mais sinon... Dans ce cas, l'élève se positionne à ses côtés : Il se met à côté de moi. Profdoc 3 explique que de la même manière, il s'agit de points d'accompagnement sur des temps courts, pour : ben vous avez vu pour les impressions, parfois aussi je l'utilise pour rafraîchir la mémoire sur l'utilisation d'E-sidoc, pour les réservations : ils me demandent, je leur remontre. Ouais je bouge l'écran, euh... Ou encore : Vous avez peut-être pas vu mais là y a affiché pour le club lecture, la liste de ce qu'ils ont... je coche en fait en fonction de ce qu'ils ont lu. Ça ils l'utilisent aussi. Euh y a euh la petite boîte bleue où y a les questionnaires du Défi Lecture, euh qu'est-ce que je peux utiliser... Oui ! J'ai aussi le bac noir avec les réservations, toujours que je mets de côté, puis y a les imprimantes aussi. Le bureau d'accueil ici, est également le lieu de mise à disposition de certaines activités telles qu'imprimer un document, s'inscrire pour un défi lecture, récupérer sa réservation, ou encore remonter sur ordinateur les procédures de réservation sur e-sidoc : Oui, oui oui ben justement le chemin pour faire une réservation ou des choses à leur montrer sur MBN [mon bureau numérique], et dans ce cas-là : Voilà ou en fonction de la demande, lui il va pouvoir venir bon il restera debout mais euh.... Le manque de place dans cet espace d'accueil ne facilite pas son utilisation dans l'accompagnement de l'élève, mais cela se fait quand même, pour des activités courtes, notamment parce que l'élève ne peut pas s'y asseoir. Pour Profdoc2 et Profdoc4, la banque d'accueil n'est pas vraiment utilisée dans cet accompagnement à l'élève. Rappelons qu'ils exercent en lycée. Mais Profdoc2 met plutôt en avant le fait que : Ouais mais moi, j'ai jamais de place sur mon bureau... mais ajoute : Ben, par exemple, la station d'accueil, ils sont debout je vais être debout avec eux, assis à côté d'eux, ben on prend un peu nos distances quand même maintenant avec le... Covid. Ce qui indique tout même que cela lui arrive, notamment si l'élève a un problème en s'inscrivant sur l'ordinateur qui est, rappelons-le sur son bureau. Quant à Profdoc4, elle parle uniquement d'un lieu d'échange lors des procédures de prêt et n'utilise pas vraiment la banque d'accueil dans l'aide ou l'accompagnement de l'élève, mais pas pour sacrifier dit-elle cet endroit, mais pour mettre à l'aise l'élève :

Même, c'est déjà arrivé qu'un élève vienne avec son ordinateur et je dis bah viens on va voilà on va s'installer, « où es-tu ? », souvent il est déjà installé donc : « où étais tu installé ? Viens, on va regarder ensemble. », alors c'est pas que je veux sacraliser mon espace, d'ailleurs souvent ils ne passent même pas pour mettre quelque chose à la poubelle... (...) Tu vois et donc c'est pas que je veuille sacraliser ce lieu-là, où l'interdire mais je pense que l'élève est plus à l'aise quand il est assis à sa table où il s'est déjà installé, pour pouvoir bah faire son cheminement que à la place enfin sur le bureau avec moi.

Pour l'accompagnement, les enquêtés n'utilisent pas ou peu, pour des temps courts, des tâches rapides, la banque d'accueil car pour Profdoc2, il s'agit aussi de *sortir de sa zone de confort*.

3.3 Au-delà de la banque d'accueil, l'accueil est partout

Si la banque d'accueil n'est pas le seul lieu de l'accueil, et de l'accompagnement de l'élève, quels sont ces autres espaces dans l'espace où la relation entre professionnel et élève se joue ?

Pour Profdoc4, on l'a vu, elle préfère aller plutôt s'installer avec l'élève pour l'aider, afin qu'il garde ses repères. Ainsi, elle explique : *donc quand je vois qu'ils sont en difficulté je me déplace et je vais avec eux les accompagner dans leur recherche. (...) je m'assois, je me mets dans le lieu où il est en train de faire la recherche, à côté de lui, près de son ordinateur. (...) Oui, je m'assois à côté de lui. Et puis on regarde ensemble comment ça se passe. Cette configuration lui permet également cette « distance personnelle » qui est plus adaptée selon Marielle de Miribel. Pour Profdoc2, l'accueil conseil est une sorte d'accompagnement qu'il aime réaliser. Dans ce cas-là, il nomme comme lieux de l'accueil les rayons du CDI, les allées où se tiennent les documents, ou encore le magasin : *Oui, alors je peux aller avec eux dans les rayons pour trouver des livres, ça peut être ça... pour essayer de trouver quelque chose voilà, pour lui sortir des livres : voilà « ça ça peut te plaire, ça ça peut te plaire ». Euh... ça peut être euh pour les aider à retrouver une revue, une ancienne revue sur e-sidoc et ça peut être dans la salle des archives... J vais les aider à retrouver des documents... Euh... Voilà, c'est essentiellement ça... Si l'élève rencontre une difficulté sur ordinateur et qu'il a besoin d'aide, Profdoc2 accompagne l'élève à la place où il se trouve : *Ben disons, c'est aussi le moment de sortir de sa zone de confort, de son bureau pour aller justement vers l'élève et essayer de trouver avec lui des choses... Ca je le fais souvent, voilà. Mais il indique ne***

s'asseoir que s'il est fatigué, sinon il reste plutôt debout, *penché vers* l'élève. De la même manière, Profdoc1 apporte son aide en se déplaçant, si besoin, là où se trouve l'élève, soit à sa table, soit à l'ordinateur face auquel il est installé :

Je vais recevoir son ticket, rires, je vais le traiter selon... s'il a besoin d'aide pour imprimer bah je et que bah je vais je vais lui dire « tu fais fichier imprimer » puis voilà et c'est tout, je n'ai pas besoin de me déplacer. Si c'est plus précis et que je vois qu'il y a une vraie difficulté que je ne peux pas régler juste en lui donnant un conseil comme ça, ben je vais venir à côté, on va prendre le temps de voir vraiment ce qu'il faut faire et là je vais rester un petit peu à côté de lui. Si je vois que, si je suis vraiment très très occupée, si je vois que c'est possible du coup je vais le laisser un petit peu en autonomie en me disant bah je reviens dans 10 min ou tu me rappelles s'il y a vraiment un souci... Voilà, on essaie de moduler selon l'autonomie de l'élève, si c'est un EANA [élève allophone nouvellement arrivé], bah c'est sûr que ce n'est pas le même problème, si... enfin... voilà. Bah généralement, je prends un tabouret, je m'assois à côté si c'est possible.

Profdoc3 a les mêmes pratiques, elle se déplace jusqu'à l'élève, et interrompt toute tâche de gestion : *Ah ben ça peut être les deux hein, en tous les cas je m'interromps, et euh... c'est priorité à l'accueil quoi, même si j'ai mes tâches de gestion c'est priorité à l'accueil. Et euh ben si c'est pour un travail sur un PC à ce moment-là je vais me déplacer...*

Profdoc1 et Profdoc2 sont les deux seules à expliquer que *l'accueil initial* (Profdoc1), celui qui accueille l'arrivée de l'élève au CDI se fait également à d'autres endroits que celui de la banque d'accueil. En effet, l'autre endroit cité par Profdoc1, qui est le principal lieu d'accueil des élèves pour Profdoc3, est la porte d'entrée. Rappelons que ces deux enquêtés exercent en collège, et que cette pratique est très utilisée dans le premier degré, d'où vient Profdoc3, au collège au bon vouloir des enseignants, et donc pas de manière systématique, mais jamais au lycée. Leurs témoignages à ce sujet sont similaires : *Alors à la porte. Ou alors, on les fait...ou du coup moi j'y vais, je vais je vais les faire se ranger voilà, se calmer avant d'entrer, voilà. (Profdoc1) et Puis ben aussi hors du CDI, devant le CDI. Ben oui parce qu'en fait c'est là... ben c'est là où je leur dis bonjour plus que là, sauf pendant le temps de récré... Ouais, moi je sors, bon euh le gel, mais même quand y avait pas le Covid hein. De toute façon ils se rangent, on se calme, et puis après on rentre. (Profdoc3).* Elle insiste également sur le fait que sa porte est toujours ouverte : *Parce que je sais que ça mes collègues m'ont dit quand je suis arrivée « ah ben tiens le CDI, la porte est toujours ouverte ! », oui ça aussi ça fait partie de l'accueil. C'est une*

marque d'accueil, une *invitation* à entrer dans un « lieu d'invitation » (Miribel, 2015), et qui répond à cette première impression que l'on a en termes d'accueil, mise en avant par Jacques Nimier (s.d.). Profdoc1 peut effectuer cet accueil à la porte alors que les élèves viennent en autonomie, c'est-à-dire hors temps de classe, surtout en début d'année pour les 6^{èmes} :

Ou quand ils viennent sur leur temps libre mais qu'ils sont assez nombreux. Surtout en début... Alors j'dirais qu'il y a une modification aussi de l'accueil dans l'année c'est à dire que pour les sixièmes qui arrivent je vais systématiquement y aller pendant les 2 premiers mois pour aussi qu'ils intègrent un peu les codes de fonctionnement puis après quand c'est acquis bah je vais plus forcément les accueillir parce qu'ils savent, ils savent où poser leurs manteaux, ...

Pour Profdoc1 et Profdoc3, il y a aussi l'espace détente/lecture qui est un lieu de l'accueil favorisant l'échange, mais Profdoc1, toujours dans cette définition d'*accueil initial*, hésite à en parler puisqu'un accueil aura automatiquement été fait avant, soit à la porte, soit au bureau d'accueil. Pour Profdoc3, c'est un des lieux les plus importants en termes d'accueil : *Oui, alors je vais être plus ici... C'est en fait l'espace lecture. Donc là ben si j'ai du temps ben je vais aller, je vais les voir, je leur demande ce qu'ils sont en train de lire, donc là on peut échanger. Ouais, c'est beaucoup cet espace-là.*

Profdoc1 est la seule à signifier le tableau comme lieu de l'accueil, peut-être parce qu'il s'agit de l'accueil en classe, lors d'une séance pédagogique, même si pratiquement tous les enquêtés ont précisé que l'accueil se faisait aussi en classe en tant qu'enseignant. Profdoc1 explique alors : *... et puis à la porte d'entrée en fait... Et, éventuellement devant le tableau en séance, je pense que ce temps d'accueil il est double du coup parce qu'il est à la fois la porte.*

Profdoc3 est la seule sur les quatre enquêtés à préciser que l'accueil se fait aussi hors CDI, sur l'espace numérique du CDI : *ben comme je vous le disais MBN, je pense que E-sidoc ça aide pas mal aussi, moi j'ai mis en place les réservations même si... pour tout, donc ils utilisent énormément ça. Et puis aussi, moi j'aime bien quand même e-sidoc pour que le CDI existe pour les élèves mais même chez eux quoi.* Profdoc2 n'a pas expliqué les choses de cette manière en termes d'accueil mais il a tenu à me préciser gérer lui-même le site de l'établissement, et de l'alimenter ainsi qu'e-sidoc, et ce avec plaisir. C'est bien qu'il s'agit pour lui également d'un lieu important.

4. Synthèse

L'analyse de données a mis en exergue que si l'acte d'accueil dans sa dimension relationnelle n'est pas pensé ni même conscientisé par les enquêtés puisque réalisé « naturellement », il fait tout de même partie de leurs gestes professionnels informels et quotidiens et il relève de ce qu'ils considèrent être une mission fondamentale du métier de professeur documentaliste, qu'une enquêtée a même qualifié en des termes forts, de transversale et comme faisant partie de l'ADN du professeur documentaliste, qui, au sein de l'établissement scolaire que les élèves ont l'obligation de fréquenter, est responsable d'un lieu dans lequel les élèves ont la liberté d'aller ou pas. C'est en analysant leurs pratiques effectives que progressivement les interrogés ont su déterminer les caractéristiques de l'accueil des publics et les compétences que doit avoir le professionnel, caractéristiques et compétences qui rejoignent les travaux de recherche vus dans l'état de l'art. Si l'accueil est un impensé de la profession, il n'en reste pas moins que chacun d'entre eux le décrit justement, et le met en œuvre dans l'exercice de ses fonctions. Tous les enquêtés s'accordent sur le plaisir de recevoir l'autre ainsi que sur les formules de politesse engagées, et sincères comme premier acte d'accueil soutenant la communication qui va s'ensuivre, la relation même. Finalement, à la lumière des données collectées, accueillir c'est reconnaître l'autre en tant qu'individu à part entière, mais accueillir c'est aussi permettre à l'élève d'« habiter » le lieu, accueillir c'est encore respecter et même sécuriser pour une des enquêtés, accueillir c'est s'engager dans la relation à l'autre, c'est échanger, c'est être bienveillant envers tous les élèves, accueillir c'est accompagner, aider, conseiller l'élève dans ses besoins et ses attentes et c'est offrir un lieu de liberté dans le respect des règles de la vie en société, un lieu de vie, d'intimité, et c'est pour une des enquêtés, gagner la confiance pour permettre à l'élève d'oser demander, solliciter et être ce qu'il est. Nous pouvons constater que pour chaque enquêté l'acte d'accueil en tant que geste professionnel, terme utilisé par une seule des quatre interrogés, nécessite, en établissement scolaire, de s'adapter à la maturité des élèves, à leur âge, à leur niveau, à leurs besoins, au contexte établissement. On n'accueille pas de la même manière en collège qu'en lycée nous dit l'un d'entre eux. On voit également se dessiner des accueils différents selon les moments de la journée, selon les publics difficiles ou pas, ou encore en fonction du contexte de l'accueil c'est-à-dire s'il se fait en séance pédagogique ou hors temps de classe. On constate que les banques d'accueil jouent effectivement un rôle dans l'*accueil initial* des élèves, ainsi que dans la relation à l'élève mais qu'il n'est pas l'outil le plus utilisé par le professeur documentaliste dans l'accompagnement à l'élève. En effet, l'accueil se fait partout, tout le temps et le professeur

documentaliste est mobile, sort de sa *zone de confort pour aller vers l'élève*. Cependant, une seule des enquêtés a évoqué le numérique (MBN et e-sidoc) comme un lieu d'accueil à part entière. Ils sont également unanimes quant aux freins d'un bon accueil et mettent en avant des facteurs humains tels que la fatigue, l'énervement, la maladie, ou encore la peur des élèves pour une des quatre enquêtés, mais aussi le manque de temps et l'indisponibilité intellectuelle liée aux nombreuses tâches variées, dont certaines qui demandent beaucoup de concentration comme celle de catalogage, inhérentes à l'exercice du métier.

Afin de pallier cette dimension impensée d'une notion qui est pourtant incontournable dans l'exercice du métier de professeur documentaliste, plusieurs préconisations pourront être faites. Tout d'abord, il serait judicieux de former les étudiants en master MEEF documentation à la notion d'accueil des publics, afin qu'ils puissent en saisir toutes les nuances, tout ce qui se joue dans cette mission de médiation et faire de ce geste professionnel un geste construit et acquis. Cette mission d'accueil s'inscrit aussi parfaitement dans le champ des sciences de l'information et de la communication puisqu'il s'agit bien ici de communication, de faciliter les interactions et de mettre au cœur de ce métier de l'humain, la relation même afin de remplir au mieux nos missions de médiateur, de professeur, de fonctionnaire de l'Etat au service des futurs citoyens de demain. Ensuite, nous voyons à quel point la politique documentaire, qui développe nécessairement une politique d'accueil et d'accès des publics, peut être utile comme le précise Profdoc3 : *quand on arrive dans le CDI, il faut vraiment la pol' doc'... c'est pour ça que la pol' doc' en fait ça m'a plus aidée moi, je suis pas sûre que ça servirait aux collègues, mais à comprendre l'architecture*. En effet, elle permet justement de conscientiser l'accueil, de se poser les questions de qui on accueille, pourquoi, où, comment. Elle permet ainsi de penser l'accueil tant dans sa dimension technique (fonctionnement, organisation, règles, aménagement, mobilier...) que dans sa dimension relationnelle (compétences, mobilier, geste professionnel...) et nécessite une analyse du contexte dans lequel il doit être mis en oeuvre. La politique documentaire est un moyen nécessaire et fondamental pour formaliser l'accueil tant pour le professeur documentaliste qui va pouvoir conscientiser cette mission centrale, mais va aussi permettre de réfléchir à l'accueil à l'échelle de l'établissement, à destination du personnel, des collègues qui en tant que fonctionnaires de l'Etat exerçant dans un EPLE, accueillent également des élèves, des parents d'élèves, des intervenants extérieurs, etc. Aussi, la politique documentaire permet de réfléchir aux axes de formation certes des élèves, mais également de la communauté éducative. Tant les personnels de service, que les secrétaires, infirmiers, psychologues de l'éducation nationale, collègues enseignants, chefs d'établissement peuvent

ressentir la nécessité d'être formés à cette mission d'accueil, d'envisager une formation à l'échelle de l'établissement afin de lisser, accorder les pratiques et donner une unité à l'EPL en termes d'accueil des publics.

Conclusion

Ce travail de recherche a investi les pratiques en termes d'accueil des publics des professeurs documentalistes au sein des CDI des établissements scolaires, et a questionné leurs représentations sur ce sujet ainsi que la mise en œuvre du geste professionnel qu'est celui d'accueillir. L'objectif était notamment de saisir si cette « posture d'accueil » (Jorro & Crocé-Spinelli, 2010) est pensée, réfléchie, conscientisée et formalisée par le professeur documentaliste.

Nous avons pu voir dans l'état de l'art, que l'accueil est omniprésent dans notre société, et ce dans de nombreux domaines, qui reçoivent des publics, qui font de la relation à l'autre le cœur de leur métier, qui sont des métiers de l'humain, mais aussi au cœur des services publics français. A travers les nombreux travaux de recherche sur l'accueil, notamment dans le monde des bibliothèques, proche de l'univers du professeur documentaliste, on constate que l'accueil est un acte qui mérite d'être conscientisé pour lui donner toute sa valeur et sa pleine dimension dans le but de rendre efficace, de la meilleure façon, le service proposé, favoriser le bien-être de tous, et faire du lieu d'accueil un lieu investi par les usagers, « habité » même, et utile. Ces travaux de recherche mettent en exergue que la difficulté de l'accueil réside dans le fait qu'il sollicite des compétences humaines qui néanmoins peuvent se travailler, s'apprennent si l'on en a la volonté, et relèvent principalement de la bienveillance au service de la relation, permettant alors de reconnaître l'autre en tant qu'individu à part entière. La dimension spatiale de l'accueil ainsi que le mobilier de l'accueil, ont d'après ces travaux de recherche un impact sur la dimension relationnelle de l'accueil mais aussi sur la posture du professionnel.

Nous avons pu, grâce au travail de recherche ici effectué sur un petit échantillon de professionnels, étudier et analyser cette mission d'accueil dans les CDI, alors même que peu de travaux s'y sont intéressés. Ainsi, on constate que l'accueil est bien un impensé des professeurs documentalistes, qui paradoxalement, quand ils réfléchissent à cet acte d'accueil, en font une mission phare de l'exercice de leur métier, ce qui nécessite vraiment qu'on s'y intéresse de plus près et qu'on l'intègre à nos gestes professionnels formalisés : *ça fait partie de ces fonctions peut-être un peu trop informelles et qui nécessiteraient de s'interroger dessus pour être capable pas de professionnaliser parce que je pense que les gestes sont déjà professionnels mais plus de de d'avoir un regard plus euh... réflexif sur cette pratique.* (Profdoc1) ; voilà bien le constat qui est fait dans ce travail de recherche, si l'accueil est aujourd'hui un impensé dans le métier,

la posture d'accueil du professionnel est belle et bien existante et mériterait d'être consciente et réfléchie.

Bibliographie

- Abdelkader Benmansour, N. (2011). Qualité et services publics “à la française” : où en est-on de la qualité publique en France ? *Recherches en Sciences de Gestion*, 85, 109-146. <https://doi.org/10.3917/resg.085.0107>
- Abric, J. (2019). Chapitre 4 : La dimension non verbale de la communication. In *Psychologie de la communication : Théories et méthodes* (pp. 59-69). Paris : Dunod.
- Accueil : Définition d'accueil. (s.d.). In *CNRTL*. Consulté le 16 janvier 2021, sur <https://www.cnrtl.fr/definition/accueil>
- Accueillir : Etymologie d'accueillir. (s.d.). In *CNRTL*. Consulté le 16 janvier 2021, sur <https://www.cnrtl.fr/etymologie/accueillir>
- Araszkiewicz J., Coulbaut-Lazzarini A. et Couston F. (2021). Médiation. In *Publictionnaire : Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*. <http://publictionnaire.humanum.fr/notice/mediation>.
- Barbé A., (2019). *(Re)penser la banque d'accueil en bibliothèque universitaire*. Villeurbanne : enssib. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68836-repenser-la-banque-d-accueil-en-bibliotheque-universitaire.pdf>
- Bay, B. (2017). Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs aux hôpitaux universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers. In H. Courty (Ed.), *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. doi :10.4000/books.pressesenssib.8028
- Beauchesne, M. (2021). Chapitre 6 : Communiquer sans parler. In *La marque, c'est moi : La communication personnelle pour celles et ceux qui n'aiment pas se mettre en avant* (pp. 147-167). Paris : Dunod.
- Besse, J.M. (2013). *Habiter un monde à mon image*. Paris : Flammarion.
- Bourdieu P. (1980). *Le sens pratique*. Paris : Editions du Seuil.

- Bouroullec R., Giappiconi T., Laville A. (1998). Création artistique et ergonomie des banques d'accueil et de prêt : Le cas de la nouvelle bibliothèque de Fresnes. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 6, 46-50. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0046-006>
- Bürki R. (2019). Éditorial. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 17, 1-1. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0001-001>
- Cacaly S. (2008). Médiation. In *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin.
- Chauchard, P., (1971). L'accueil. Psychophysiologie et éducation cérébrale de la réceptivité. Paris : Editions Universitaires, coll. «pour mieux vivre ».
- Chaumier, J., Mairesse, F., (2014). *La médiation culturelle*. Armand Colin, coll. U.
- Courty, H. (Ed.). (2017). *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. doi :10.4000/books.pressesenssib.7787
- Fabre, I. (2009). Dessine-moi un CDI. *Cahiers pédagogiques*, 470, 17-18.
- Fabre, I. (2011). *Professeur-documentaliste : Un tiers métier*. Dijon : Éducagri éditions.
- Fabre, I., & Gardiès, C. (2010). La médiation documentaire. In V. Liquète (Ed.), *Médiations*. Paris : CNRS Éditions. doi :10.4000/books.editions-cnrs.14763
- Failla, L. (2019) Habiter la bibliothèque : Concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 17, 8-21. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001>
- Formarier M. (2003). Approche du concept d'accueil, entre banalité et complexité. *Recherche en soins infirmiers*, 75. 15-21.
- Formarier, M. (2012). Accueil. In M. Formarier (Ed.), *Les concepts en sciences infirmières* (pp. 43-45). Toulouse : Association de Recherche en Soins Infirmiers. <https://doi.org/10.3917/arsi.forma.2012.01.0043>
- Geste : Définition de geste. (s.d.). In *CNRTL*. Consulté le 7 janvier 2022, sur <https://www.cnrtl.fr/definition/geste>
- Geste professionnel. (2018). In *Wikipédia*. https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Geste_professionnel&oldid=144984233

- Godonou Dossou, N. (2017). La médiation sociale ou le génie du « tiers ». In N. Marcerou-Ramel (Ed.), *Les métiers des bibliothèques* (pp. 53-62). Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.rame.2017.01.0053>
- Gouirand, P. (1991). Origines et perspectives historiques de l'accueil, *Téoros*, 10(2), 3-9. <https://www.erudit.org/fr/revues/teoros/1991-v10-n2-teoros06162/1078954ar.pdf>
- Hall, E. T. (1978). *La Dimension cachée*. Paris : Seuil.
- Heizmann, B., Royer, E. (2019). Accueillir, accompagner et enseigner. In *Le professeur documentaliste*. Canopé Editions.
- Jorro, A., Crocé-Spinelli, H. (2010). Le développement de gestes professionnels en classe de français : Le cas de situations de lecture interprétative. *Pratiques*, 145-146, 125-140. <https://doi.org/10.4000/pratiques.1527>
- Matéos, J., Hecquard, F., Quéreux-Sbai, D. (2014). Comment gérer les relations avec les acteurs du « système » bibliothèque ? In F. Hecquard (Ed.), *Manager une équipe en bibliothèque* (pp. 229-256). Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.hecq.2014.01.0229>
- Mauss, M. (2013). Sixième partie : Les techniques du corps. In *Sociologie et anthropologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Mazurier, V. (2019). De l'habiter dans l'espace documentaire scolaire : Approche sensible. *COSSI*, 6. <https://www.revue-cossi.lerass-ceric.com/numeros/n-6-2019-questionner-les-manieres-d-habiter-les-espaces-documentaires-d-acces-aux-savoirs-une-approche-sensible-et-comprehensive/751-de-l-habiter-dans-l-espace-documentaire-scolaire-approche-sensible-valentine-mazurier>
- Médiation : Définition de médiation. (s.d.). In *CNRTL*. Consulté le 6 janvier 2022, sur <https://www.cnrtl.fr/definition/m%C3%A9diation>
- MEN, DGESCO. (2013). Référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation. *BOEN*, 30. http://www.education.gouv.fr/pid25535/bulletin_officiel.html?cid_bo=73066
- MENESR. (2017). Les missions des professeurs-documentalistes. *BOEN*, 13. http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin_officiel.html?cid_bo=114733

- MENJS, Eduscol. (2021). *Guide pratique pour la direction de l'école primaire*.
https://cache.media.eduscol.education.fr/file/guide_pratique_directeurs_d_ecole/41/3/Guide_direction_ecole_4_fiche_accueil_et_surveillance_360413.pdf
- MENJS, DGESCO. (2022). Ressources pour l'accueil et la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés (EANA). In *Eduscol*. Consulté le 10 janvier 2022 sur <https://eduscol.education.fr/1191/ressources-pour-l-accueil-et-la-scolarisation-des-eleves-allophones-nouvellement-arrivees-eana>
- MENJS. (2019). La loi pour une École de la confiance. *JORF*, 174.
<https://www.education.gouv.fr/la-loi-pour-une-ecole-de-la-confiance-5474>
- Mirabail, L., Tonon, S. (2017). L'Infomobile à Paris 8 : Pour une meilleure appropriation de la BU par les usagers. In H. Courty (Ed.), *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. doi :10.4000/books.pressesenssib.8371
- Miribel, M. de (2012). *Se former à l'accueil : Ethique et pratique*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.mirib.2012.01>
- Miribel, M. de, Evano, B. (2013). *Accueillir les publics, Comprendre et agir*. Paris : Editions du Cercle de la librairie.
- Miribel, M. de (2015). *Veiller au confort des lecteurs : Du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. <https://doi.org/10.3917/elec.mirib.2015.01>
- Morel, F., Bucheton, D., Carayon, B., Faucanié, H. & Laux, S. (2015). Décrire les gestes professionnels pour comprendre des pratiques efficaces. *Le français aujourd'hui*, 188, 65-77. <https://doi.org/10.3917/lfa.188.0065>
- Nimier, J. (s.d.). Accueil. *Les facteurs humains dans l'enseignement et la formation d'adultes. L'encyclopédie de la psychopédagogie*. In Pédagogie.eu. http://pedagopsy.eu/dossier_accueil.html
- Perrenoud, P. (2010). *Métier d'élève et sens du travail scolaire*. Paris : ESF.
- Poissenot, C. (2014). *CDI, Perceptions et réalités*. Chasseneuil : Canopé Editions.
- Raynal F., Rieunier A. (2014). Médiation. In *Pédagogie : Dictionnaire des concepts clés*. Paris : ESF.

- Servet, M. (2010). Les bibliothèques troisième lieu : Une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 4, 57-63.
<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> ISSN 1292-8399
- Szczepański, M. (2017). Zonage et accueil en BU : où il est question de la cohabitation des publics. In H. Courty (Ed.), *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. doi :10.4000/books.pressesenssib.8362
- Tugault, T. (2010). La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire. Villeurbanne : enssib. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48313-la-pensee-et-l-organisation-de-l-accueil-en-bibliotheque-universitaire.pdf>

ANNEXES

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN.....	82
ANNEXE 2 : GRILLE D'OBSERVATION.....	86
ANNEXE 3 : GRILLE D'ANALYSE.....	89
ANNEXE 4 : TRANSCRIPTIONS INTEGRALES.....	104
ANNEXE 5 : FICHES DESCRIPTIVES DES BANQUES D'ACCUEIL.....	219

ANNEXE 1

Guide d'entretien

Objectif : répondre à la problématique :

De quelle manière le geste professionnel de l'accueil est-il pensé par le professeur documentaliste ?

INTRODUCTION

J'introduis : Je remercie tout d'abord de me recevoir et de participer à mon travail de mémoire, obligatoire pour valider mon M2 et exercer le métier de professeur documentaliste.

Je me présente : Julie Fuentes, étudiante M2 MEEF Doc, et concours.

J'explique mon travail et ce pourquoi j'enquête : Je réfléchis à la question de l'accueil dans les CDI.

Je rassure la personne : sur le fait qu'elle est libre de dire tout ce qu'elle veut, qu'il n'y a pas de bonnes réponses mais une expérience, la sienne et sur la confidentialité des résultats.

Je demande l'autorisation d'enregistrer : j'explique que c'est pour moi personnellement pour pouvoir collecter les données par la suite dans le cadre de mon travail de recherche.

ENTRETIENS

Thèmes	Questions
Présentation Parcours personnel	1. Pouvez-vous vous présenter et me parler de votre parcours professionnel ? 2. Pourquoi avoir choisi ce métier ? 3. Quelles sont les dimensions de votre métier que vous préférez exercer ?
L'accueil : représentations et définition	4. De quelle manière définiriez-vous l'accueil en tant que professeur documentaliste ?

	<p>5. En termes d'accueil, qu'est-ce qui vous semble important ?</p> <p>6. Que représente l'accueil dans l'exercice de ce métier ? Fait-il partie des missions du professeur documentaliste ? Quelle place donnez-vous à l'accueil dans l'exercice de votre métier ?</p> <p>7. Pouvez-vous m'expliquer de quelle manière avez-vous pensé votre politique d'accueil au sein de la politique documentaire de l'établissement ? (Autrement dit, quelle est votre politique d'accueil au sein de la pol doc ?) //rebondir : non , creuser pourquoi ils n'ont rien mis en place même pas une réflexion personnelle sur ce geste.</p>
<p>Réflexion sur la posture, le geste professionnel</p>	<p>8. Pouvez-vous m'expliquer de quelle manière exercer-vous l'accueil ? De manière innée ou nécessite-t-il un effort, une réflexion de votre part ?</p> <p>9. Comment accueille-t-on un élève au CDI ? En fonction de la réponse, attraper des choses pour rebondir, aller plus loin.</p> <p>- Qu'est ce qui participe à l'accueil selon vous ? Quels éléments (matériels, humains) ?</p>
<p>Compétences nécessaires à la mission d'accueil</p>	<p>10. Expert en SIC, pouvez-vous m'expliquer comment l'accueil relève de notre champ de compétences ?</p> <p>11. Pouvez-vous m'expliquer en quoi l'accueil relève de la communication ? //pas convaincue (si pas parlé de comm' avant) //reformuler : est-ce que ça fait partie du métier ?</p> <p>12. Pouvez-vous m'expliquer quelles compétences exploitez-vous quand vous êtes en posture d'accueil ?</p> <p>13. Comment vivez-vous l'accueil : des temps y sont dédiés, ou s'effectue-t-il constamment en toile de fond, organisé en amont ? Lister des situations</p>

	<p>14. Etes-vous constant selon vous dans cet acte d'accueil et pouvez-vous m'expliquez pourquoi ?</p> <p>15. Pouvez-vous m'expliquer de quelle manière se manifeste l'accueil chez vous, physiquement si vous analysez vous-même votre posture lors de cet acte ?</p> <p>16. Concrètement, quelles situations pourraient empêcher un bon accueil et pourquoi ?</p>
<p>Situation de la banque d'accueil dans l'espace CDI : réflexion et posture.</p>	<p>17. Pouvez-vous me montrer et m'expliquer les différents lieux où vous faites de l'accueil ?</p> <p>18. Pouvez-vous m'expliquer comment vous avez pensé l'emplacement de votre bureau au sein du CDI en termes d'accueil des élèves ?</p> <p>19. Pouvez-vous me dire quels sont les points forts de cette disposition sur votre posture professionnelle en termes d'accueil ? Et sur les élèves, sur la manière dont ils se sentent accueillis selon vous ?</p> <p>20. Pouvez-vous me dire quels sont les points faibles de cette disposition sur votre posture professionnelle en termes d'accueil ? Et sur les élèves, sur la manière dont ils se sentent accueillis selon vous ?</p> <p>21. Concrètement, pouvez-vous me raconter de quelle manière vous utilisez la banque d'accueil dans la relation à l'élève/dans l'accompagnement de l'élève ? Vous pouvez vous appuyer sur des exemples, des situations vécues.</p>

<p>Postures : en situation</p>	<p>22. Pouvez-vous me raconter une ou plusieurs situations où vous êtes en situation d'accueil au CDI : l'endroit, votre posture, vos positionnements (le vôtre et celui de l'élève)</p> <p>23. Un élève vient vous trouver pour une recherche d'information sur ordinateur alors que vous travaillez vous-même : pouvez-vous me décrire comment accueillez-vous sa requête et comment vous y prenez-vous en termes d'accompagnement ? (Que lui dites-vous, où vous placez vous ? Et l'élève ? ...)</p>
---------------------------------------	---

- Bien entendu, il sera nécessaire lors de certaines questions sur les lieux de l'accueil, ou la banque d'accueil, peut-être même sur les postures d'être mobiles et de nous tenir face à la banque d'accueil par exemple.

CONCLUSION

Je remercie encore pour le temps consacré à répondre à mes questions et à la participation à mon travail de recherche.

J'explique que je vais observer pendant une heure, les élèves au CDI et les éléments spatiaux ainsi que prendre des photos de la banque d'accueil, de la signalétique...

ANNEXE 2

Grille d'observation

Corpus et typologie des banques d'accueil dans les CDI des établissements scolaires français du second degré.

Les banques d'accueil étudiées sont rassemblées dans le tableau ci-dessous afin d'établir la typologie selon les critères de la sous partie 3 de la partie 1 : l'état de l'art.

On va distinguer différentes catégories de banques d'accueil comme suit : bien entendu ces catégories sont non exhaustives et seront déterminées par mes observations

Catégories :

A1 Banque frontière rectiligne

A2 Banque frontière courbe

B Bureau ouvert

Etablissement	Professeur documentaliste	Année d'arrivée	Date d'installation de la banque d'accueil	Catégorie
Lycée général et technologique	PROFDOC4	?	Antérieure à son arrivée	A2
Collège REP+	PROFDOC1	2014	Antérieure à son arrivée	B
Lycée Général et technologique	PROFDOC5			
Collège	PROFDOC3	2019	2019	B
Lycée Général et technologique	PROFDOC2			B

**Fiche descriptive Banque d'accueil
CDI**

Etablissement	
Type d'établissement / Public	
Adresse	
Professeur documentaliste	
<p>Photo banque d'accueil de face</p>	
Réfection CDI/Banque d'accueil : date	
Emplacement	
Assises	
Nombre de postes de travail	
Visibilité - du bureau - du prof doc	
Proximité des portiques antivols	
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	
Catégories	

Triptyque - Esthétique - Convivialité - Fonctionnalité	
Proxémie	
Avantages	Inconvénients

ANNEXE 3

GRILLE D'ANALYSE

	Prof. Doc. 1	Prof. Doc. 2	Prof. Doc. 3	Prof. Doc. 4
Profil général des enquêtés	<p>Femme - 35 ans environ Collège REP+ d'environ 264 élèves. Tutrice de stage M2 Maîtrise, concours et IUFM (avant donc le master MEEF documentation), il y a 14 ans</p> <p>A tenté le concours un peu par hasard, le métier combinait plusieurs tâches qui l'attiraient.</p>	<p>Homme – environ 55ans Lycée général et technologique de plus de 1250 élèves. Obtention du CAPES en 1992, soit 2 ans après sa création.</p> <p>A tenté le concours un peu par hasard, mais fort lien avec la lecture et la culture.</p>	<p>Femme – environ 50 ans Collège d'environ 273 élèves. Reconversion après 23 ans pendant lesquels elle était professeur des écoles. Master MEEF Documentation pour se sentir légitime- CAPES Concours externe.</p> <p>Volonté d'exercer ce métier, de changer de métier.</p>	<p>Femme – environ 50 ans Lycée général et technologique d'environ 1400 élèves. Tutrice de stage M1 Reconversion après une carrière en tant que professeur de langues portugais (pendant 20 ans). Chargée de mission d'inspection.</p> <p>Après avoir travaillé avec une prof-doc, a eu envie de faire ce métier + de nombreuses fermetures de postes dans sa discipline.</p>

	Aime toutes les tâches et missions, mais particulièrement les projets culturels.	Aime tout ce qui a trait à la lecture et aux projets culturels et sorties scolaires.	Aime le rapport à la lecture et les échanges avec les élèves et avec les collègues. Ensuite, les projets.	Aime les projets concrets, la collaboration. Et puis toutes les missions : de la culture, la lecture, l'ouverture de l'esprit critique à la gestion. La relation avec l'élève, l'échange.
<p>L'accueil, représentations et définitions</p> <p>1. De quelle manière pourrais-tu définir l'accueil pour un prof Doc?</p>	<p>Définition : essentiel – évidence – individualisé en appelant les élèves par leur prénom – //reconnaissance : Très important pour Prof doc 1 : connaître les prénoms (74) + aspect relationnel</p> <p>Elle différencie accueil hors temps de classe et en classe où c'est plus formel + adaptation à la manière d'accueillir du prof avec qui elle collabore.</p> <p>« essentiel pour que les élèves aient conscience que c'est un lieu qui leur appartient dans la mesure des règles qui s'y appliquent bien sûr » //HABITER</p> <p>A la question, qu'est ce qui est important ? « Que les élèves soient reconnus (sur un ton interrogateur) ? » //Reconnaissance</p>	<p>Définition : difficulté à donner une définition. Mots clés : « Bonjour » « Au revoir » échangé – sympathie – Humour – Intérêt de l'élève = trouver des solutions - Relation</p> <p>Il insiste sur le fait que l'accueil existe aussi pendant les séances – Accueillir c'est être ouvert (même si séance) Accueillir c'est humaniser Application des règles connues par les élèves But : donner l'envie à l'élève de revenir</p> <p>« ... je sais pas est-ce que ça peut être ça aussi : un élève par exemple qui se remet à la lecture et qui demande conseil pour des livres » : c'est-à-dire échanger, conseiller, répondre aux besoins</p>	<p>Définition : aller vers la personne pour l'aider, répondre à ses attentes But : donner l'envie de revenir (28)</p> <p>- Etre à l'écoute (146) - faire vivre le lieu (32) - allez chercher ceux qui ne viennent pas (40) - « C'est voir leurs besoins, et aller au-delà de leurs besoins, anticiper sur des choses... » (106)</p> <p>Accueillir c'est accompagner : « j'adore ce lien privilégié en fait » (110)</p> <p>- Empathie – sincérité « <i>Donc l'empathie c'est un élément...</i> » Prof doc 3 : Ah bah oui ! <i>J.F. : ...qui participe à l'accueil ?</i> Prof doc 3 : Ah ben oui oui !</p>	<p>Définition : que l'élève se sente bien pour revenir. Droits au sein de l'espace plutôt qu'interdits</p> <p>But : donner l'envie de revenir (28)</p> <p>Bonjour et Sourire (46) Expliquer La manière de s'adresser à eux (48) Le respect (48) Connaître les prénoms (48) Accompagnement (48) = part humaine et relationnelle (54) Lieu chaleureux : (54) importance de la 1ere impression quand on rentre (58)</p> <p>-Accessibilité et autonomie des élèves //intimité (80) - instaurer un climat de confiance (88) pour une vraie interaction (222)</p>

<p>2. <i>Qu'est-ce que l'accueil représente dans le métier c'est à dire est ce que ça fait partie des missions et quelle place ça a dans l'exercice du métier au quotidien ?</i></p>	<p>« Spontanément, moi quand j'entends accueil, j'entends relation accueil ouais le côté relationnel. »</p> <p>« En fait l'accueil c'est aussi un élément pédagogique pour moi. » (80) = par l'exemple : codes sociaux //Bonjour = mission de l'adulte pédagogue</p> <p>Nécessité de se décentrer surtout quand public difficile (97)</p> <p>Différentes façons d'accueillir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps de récré : assis, tps court - Séance : plus protocolaire - hors temps de classe, en autonomie : accueille de loi, se déplace si besoin (190) <p>Essentiel « ça fait partie des choses un peu informelles et du coup euh, je suis euh ... ça manque peut-être de formalisation pour que je puisse te répondre précisément... »</p>	<p>« c'est ça aussi l'accueil, c'est faire en sorte que oui ... que les élèves repartent aussi avec quelque chose... Pas forcément un livre, mais quelque chose de positif quoi' ». » : partir avec une expérience positive</p> <p>Fait la différence entre accueil au collège et au lycée (212) Materner VS adulte en devenir Discipline VS plus de liberté</p> <p>« Accueil conseil » : conseiller c'est donc accueillir (252)</p> <p>Bonjour = base de l'accueil //sésame B. Evano (317-320)</p> <p>« la place elle est importante, elle est hyper importante, justement pour que l'élève se sente un peu chez lui dans le CDI quoi' » // HABITER</p>	<p><i>J.F. : Un bon accueil.</i> Prof doc 3 : Ah l'empathie oui, oui, oui. <i>J.F. : Donc ce serait... ok.</i> Prof doc 3 : Ben oui parce que sinon, si c'est artificiel, je pense pas que ça puisse durer sur le long terme... ouais donc l'empathie. » (137-144) Faire de l'accueil = artificiel</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à son public (148) - Observer - Respect à doubles sens (156) - S'intéresser à l'autre (164) <p>- ne pas être trop intrusif, « trouver notre rôle (482)</p> <p>- Plaisir (484) « Mais Oui ! Le plaisir est là. » - Importance du plaisir à recevoir l'autre, à s'intéresser à lui, à être en quelque sorte curieux ! (469-480)</p> <p>« Ah oui. Je pense que c'est le plus important, c'est du plaisir également. » « Ah pour moi c'est la... je dirais c'est le... le point phare quoi c'est l'accueil. » (44)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir, c'est sécuriser (128) - Recueillir la parole c'est le reconnaître (226) - Bonjour bienveillant (144) //Bienveillance Bienveillance (160) - Bonjour adressé (204) - « faites comme chez vous » (146) //HABITER « J'ai envie que derrière ce <i>Bonjour</i>, ils entendent « tu es bienvenu. Tu es chez toi. Installe toi. Ai confiance dans ce lieu. ». C'est très complexe hein' » (146) - Attention et observation (166-168) - Se rendre disponible (172-174) - Accueil pédagogique « médiateur entre l'élève et le livre-là » (192) « L'accueil c'est en fait ces les règles qu'on établit entre nous, c'est ça en fait. C'est ça, ça veut dire quoi <i>accueillir</i> en fait ? » (220) « L'accueil est primordial, quoi qu'il arrive. Moi je le place presque dans le top de nos fonctions. » (116) (118)
--	--	---	--	--

<p>3. Avez-vous une politique d'accueil ?</p>	<p>« ça fait partie des fonctions pardon je effectivement il manquait des mots dans ma dans ma phrase ça fait partie de ces fonctions peut- être un peu trop informelles et qui nécessiteraient de s'interroger dessus pour être capable pas de professionnaliser parce que je pense que les gestes sont déjà professionnels mais plus de de d'avoir un regard plus euh... réflexif sur cette pratique. » Selon elle, ça fait partie des gestes professionnels qui sont informels « Oui, peut-être qu'effectivement c'est un champ qui mériterait qu'on regarde un peu plus ce qu'on fait... »</p> <p>Difficulté à répondre : elle me demande ce que j'entends par accueil... Je lui demande ce qu'elle met derrière ce terme : « : Bah moi je mettrais la manière de faire en fait. » = la relation Pas de réponse claire. Pour Prof doc 1, horaires=ceux de l'établissement.</p>	<p>Pas de politique documentaire. Ce sont toutes les règles mais qui sont informelles (non écrites). = règles de la classe, de l'établissement avec plus de liberté (venir ou pas, rester 20min ou 1h...) Vous y avez réfléchi tt de même ? « Ah non mais c'est naturel je pense... » En fonction de l'humeur aussi notamment résistance au bruit.</p>	<p>« Pour moi c'est le plus important. C'est vraiment l'accueil » (46) « l'accueil c'est pour moi c'est fondamental. » (50) « C'est pourtant central, c'est un bon sujet... » (528)</p> <p>A une pol doc et une pol d'accueil. //a donc vraiment réfléchi à la question de l'accueil : peut-être pour ça que la définition est plutôt juste... Ce qui y participe alors, à cette réflexion : - Le ré-aménagement : repenser et redéfinir les espaces = analyse des lieux (67-72) - il faut analyser les élèves - Analyse de l'établissement - pol. d'accès = horaires d'ouverture + prévoir des temps d'accueil (ex : récré pr</p>	<p>C'est tout au long de la journée (134) « C'est et c'est là où je te dis que l'accueil il est hyper important car si la première fois où il te voit l'élève, tu le regardes, tu lui dis <i>Bonjour</i> correctement, même si la fois d'après t'es en train de faire quelque chose, il il va savoir qu'il peut venir vers toi, que tu es disponible... » (210)</p> <p>A une pol. doc. et une pol. d'accueil (76) les choix que l'on fait participe au bon et au mauvais accueil</p> <p>- L'accueil se pense en fonction du public (254)</p>
---	--	---	---	--

			<p>emprunts et retours, ordis pour MBN, créneaux prévus pour chaque classe...) (74)</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir tous les élèves : donner à tous la chance de pouvoir venir (76) - cahier de suggestions élèves (76) « il faut que les élèves puissent aussi donner leur avis » - réflexion sur le fonds (84) - Mise en place d'une Charte : règles et ce qu'on peut faire au CDI // lue avec les élèves <p>Prise de connaissance Doc auquel elle se réfère (237-249)</p>	
<p>Réflexion sur la posture et le geste professionnel</p> <p>4. <i>Pouvez-vous m'expliquer de quelle manière exercer-vous l'accueil ? De manière innée ou nécessite-t-il un effort, une réflexion de votre part ?</i></p>	<p>Naturel - Impensé « je dirais que oui c'est assez naturel. Là je me rends compte avec tes questions qu'effectivement, il n'y a rien de formalisé dans ma pratique je je <i>plus bas</i> : j'veais y travailler... <i>Rires.</i> » Ça se construit petit à petit, en modélisant les tuteurs, puis par l'exercice mais « j'irai pas du tout jusqu'à dire que ça s'apprend pas parce que je pense que c'est pas vrai que s'il y a des difficultés on peut... mais j'ai l'impression moi d'avoir jamais</p>	<p>Naturel – Etablir u lien avec l'élève - Humour « Non, c'est naturel. Non non non, c'est... Bah' je vois par rapport à mes collègues qui sont peut-être un peu plus rigides ou un peu plus euh'... Moi j'essaye toujours de ouais de... d'établir un lien avec l'élève... Un peu d'humour ou un peu... Bon, c'est naturel. »</p>	<p>Naturel « Han... alors je crois que comme je suis vieille c'est assez naturel en fait ! » (90)</p> <ul style="list-style-type: none"> - (98) commence par connaître les prénoms des élèves pour « qu'ils se sentent accueillis et reconnus ! » (92-94) - et le bonjour ! (92) - chercher ses besoins, comprendre pourquoi il vient (100) - 	<p>Pas de réflexion _ pas de jugement sur l'élève et de la bienveillance (154) « Il n'y a pas de réflexion. Non non non. Je porte un regard très bienveillant envers les adolescents » « ... C'est un <i>Bonjour</i> qui n'est pas dans le jugement, c'est un accueil qui n'est pas dans le jugement. » - « Mais ça, si on n'a pas travaillé là-dessus euh' c'est difficile quoi' Et si on n'est pas sûr de soi, qu'on se met devant et qu'on n'est pas sûr de soi et que tout le corps montre qu'on</p>

<p>5. Comment accueille-t-on un élève au CDI hors temps de classe ?</p> <p>6. Qu'est ce qui participe à l'accueil selon vous ? Quels</p>	<p>vraiment travaillé là-dessus si je suis honnête. »</p> <p>Offrir un lieu où l'élève peut faire ce qu'il veut (dans ce qu'il a le droit de faire) + Variabilité non négligeable liée à la disponibilité d'esprit pouvant entraîner un accueil de moins bonne qualité (beaucoup de tâches et seul au CDI) + dépend du contexte (nbr d'élèves, ambiance, quels élèves, rigidité, tâches...) (58) Si discipline à exercer, il faut être juste avec tout le monde sans faire naître d'injustice chez les élèves //Hospitalité + S'adapter aux élèves (niveaux, maturité, sensibilité...)</p>	<p>Inscription via un logiciel à l'arrivée (96) + Répondre aux besoins (108) + Trouver des solutions (118 à 120) = intérêt pour l'élève (113)</p> <p>« Ça, c'est une question compliquée. Vous revoulez un</p>	<p>Matériel :</p>	<p>n'a pas envie, on croise ses bras et on croise ses jambes, et on parle dans son menton et bah'... » (196) « Et quand on sait où est notre place, bah' l'accueil je pense qu'il se fait peut-être pas naturellement mais plus facilement. Je pense hein'... Après peut-être que je me trompe hein', je sais pas... » (234)</p> <p>Pas de réponse à ça ! Mais a dit le bonjour, le sourire, inscription sur la feuille. (164)</p>
--	---	--	-------------------	---

<p><i>éléments humains) ?</i></p> <p>(matériels,</p>	<p>La disposition des lieux : ne pas tourner le dos à la porte + Les voir arriver + « On doit avoir une place quand même qui permet d'accueillir vraiment les élèves. » (70) + Entretien du lien (saluer, identifier, reconnaître, s'intéresser) (70)</p>	<p>café ? J'essaie de gagner du temps... » « Oui en fait l'accueil... Oui j'ai pas trop réfléchi à ça sur... » // Impensé Intolérance / Tolérance (182) Se déplacer vers eux, ne pas rester assis //C'est « aller vers » + ils viennent aussi vers moi » //relation de confiance pour qu'ils osent venir, ouverture (184) « Après, je leur réexplique e-sidoc mais individuellement donc c'est de l'accueil ça aussi j'imagine... » (184) //accompagnement, reconnaître l'individu</p>	<p>- MBN + e-sidoc : Numérique = lieu de l'accueil (128-132)</p>	
<p>Compétences nécessaires à la mission d'accueil</p> <p><i>7. Est-ce que l'accueil relève de de notre champ disciplinaire, l'info-com' on va dire, de nos compétences dans le sens info-comm' ?</i></p>	<p>Non, pas sûre que ça appartienne à un champ particulier. Mais mission afférente au métier : de par le lieu, ouvert. //réception du public (86)</p>	<p>Non « De nos compétences, pas champ disciplinaire mais de nos compétences oui, ça fait partie des obligations des fonctionnaires en fait. On a un droit de réserve, on a aussi un droit enfin pas un droit un devoir d'accueillir l'élève dans les règles » //Obligations des fonctionnaires (188)</p>	<p>Oui ! Relève de la communication (notre champ information-communication) même si nous ne sommes pas les seuls à faire de la communication. Elle est la seule à distinguer communication verbale et non-verbale. (173-184) // mais elle explique plus la lecture du non verbal chez l'élève et non dans sa posture. Importance d'entendre ce que dit l'élève sans le dire comme ces élèves qui trouvent refuge au CDI (190-192)</p>	<p>Non Tous les profs font ça ! Contrat de confiance (216)</p>

<p>8. Pouvez-vous m'expliquer quelles compétences exploitez-vous quand vous êtes en posture d'accueil ?</p>	<p>Ne sais pas. (93)</p>	<p>« Ben, à part le fait que l'élève se sente bien et qu'il ait envie d'échanger avec nous peut-être hein, de demander quelque chose qu'il oserait pas » // bienveillance, relation de confiance</p>	<p>Ecoute Empathie Bienveillance sincère mais pas la fausse bienveillance (214) // le mot est introduit par moi-même</p>	
<p>9. Comment vivez-vous l'accueil : des temps y sont dédiés, ou s'effectue t'il constamment en toile de fond, organisé en amont ?</p>	<p>Constamment, tout le temps. (95)</p>	<p>« Bah' l'accueil c'est tout le temps ! C'est chaque fois qu'il y a des élèves qui viennent..., bah', les profs aussi hein'. » (202) + en séance aussi : « Bon ça, ça fait partie de de l'accueil d'une séance par exemple. On essaie de de faire en sorte, oui que l'élève se sente bien et qu'il ait envie de participer à la séance. (206) // Bienveillance, bien-être de celui qui est accueilli + envie de participer : cela est en lien avec le fait que l'élève doit être accueilli en prenant en compte le fait qu'il n'a pas choisi d'être là. (obligation et métier d'élève) Ouverture, diapo ? : accueille-t-on de la même façon avec cette dimension-là ?</p>	<p>(231) « Ben bon comme je l'ai dit, pour moi c'est naturel mais oui, ça se fait... alors je dirais organisé je sais pas, je sais pas en fait, il aurait fallu que... ça sûrement quand je suis arrivée, j'ai dû réfléchir à la façon de fonctionner maintenant euh... » C'est tout le temps : utilise le terme de transversal ! (251) « ça doit être dans l'ADN du documentaliste. » (254-255) Sauf pdt séances : // elle distingue la réception des publics dans un lieu où ils ne sont pas obligés de venir (alors que les cours sont obligatoires !) (257-259)</p>	
<p>10. Etes-vous constant selon vous dans cet acte d'accueil et pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?</p>	<p>Oui et non : - disponibilité d'esprit : difficulté et particularité du métier, tâches nombreuses et</p>	<p>Evoque l'humeur lors d'une autre question. <u>Contradiction</u> car il dit que ça joue sur le fait de supporter le bruit ou pas par ex, mais quand je lui demande si ça joue dans</p>	<p>D'abord : Oui ! (275) Puis « J'essaye... » (277) Puis « J'espère que oui mais... après c'est sûr hein, y a des fois</p>	<p>« Euh oui, y'a des moments où t'es plus fatigué que d'autres, et sans doute que t'es moins souriant ou moins attentif à ce qui se passe ou... Donc déjà,</p>

	différence des bibliothèques où certaines tâches pour ceux qui sont à l'accueil, et tâches plus complexes pour ceux qui sont à l'arrière.) = disposition spatiale + intellectuelle (109)	de lui, puisque c'est le non-respect des règles notamment qui l'agace mais « focalise » sur l'élève. (232 à 244).	« Donc oui, ça c'est vrai que le fait de la gestion, ça peut euh... ben ouais ça peut bouffer du temps pour l'accueil. »	fait de ne se voir que bibliothécaire (190) - Perte de sens pour le professionnel (232) -La peur des élèves , le professionnel se sent alors en insécurité (190) « T'essayes de sécuriser ton périmètre et donc de mettre de la distance entre toi et les élèves... »
Situation de la banque d'accueil et impact sur la relation	- Au tout début, nomme « banque d'accueil » puis bureau : elle m'explique que c'est une banque d'accueil mais qui est connoté comme un mastodonte peu accueillant et lui préfère donc le terme Bureau. (131...)	Bureau Station d'accueil pour me faire plaisir	Nomme « espace d'accueil », « bureau d'accueil » (446)	Bureau
12. Pouvez-vous me montrer et m'expliquer les différents lieux où vous faites le plus de l'accueil ?	- Bureau - Porte d'entrée - Coin lecture mais il y a eu les deux premières étapes avant. -En séance : temps double : porte d'entrée + devant le tableau	- Banque d'accueil : « vous aimez bien le mot accueil, donc la station d'accueil, là où les élèves s'inscrivent... » - Rayons du CDI (cas accueil-conseil) - Archives //magasin (cas accueil-conseil)	- Coin détente/lecture (320) - Devant le CDI : porte = endroit phare de l'accueil (328-352) //rapprochement 1 ^{er} degré	- Le bureau à l'entrée : en étant devant, on la voit, on sait qu'elle est là ! (240-242-244) - Mobilité (252)
13. Pouvez-vous m'expliquer comment vous avez pensé	Globalement c'était comme ça mais a changé 2/3 choses : notamment l'emplacement de	N'a rien touché à la disposition. Déjà comme ça à son arrivée et a laissé ainsi	Vraie réflexion : profond réaménagement. (353-400) :	

<p><i>l'emplacement de votre bureau au sein du CDI en termes d'accueil des élèves ?</i></p>	<p>l'ordinateur qui tournait le dos à la moitié du CDI et surtout à la porte. Ne convenait pas à Prof doc 1 en termes d'accueil. (118 à 123) A laissé le bureau là, car position idéale pour voir tous les espaces + être vue de tous les espaces. Elle aurait aimé plus près de la porte, mais ça aurait occulté une partie du CDI. (124 à 129)</p>	<p>car : bureau à proximité de la porte, il a d'ailleurs le bureau le plus près de la porte et c'est selon lui, idéal pour accueillir, saluer. (255 à 262)</p>	<p>- Bureau situé du côté des ordinateurs : contrainte prises Pensé le plus petit possible pour ne pas empiéter sur espace des usagers - Création d'un espace lecture //mangas intégrés dans le fonds // prêts BD/mangas possible -On tombe nez à nez avec les mangas et BD - Portes ouvertes ! -Espace Nouveautés - Vidéo projecteur</p>	
<p>14.<i>Pouvez-vous me dire quels sont les points forts de cette disposition sur votre posture professionnelle en termes d'accueil ?</i></p>	<p>-Voit l'entrée donc l'arrivée des élèves - facilite les interactions (voit tout le CDI (133)</p>	<p>- Proximité entrée - on lui dit plus facilement « bonjour » à lui qu'à sa collègue (ne relève pas de sa posture) (263-264)</p>	<p>- Voit tout : « je peux rayonner » (402) (410) - Proximité entrée (412)</p>	<p>« Ben je trouve que la position vraiment à l'avant du CDI, me permet de leur signifier que je suis là, que je suis disponible s'ils ont besoin. Je trouve que c'est intéressant. » (278) « D'ailleurs parfois les élèves ils oublient que je suis là hein'. »</p>
<p>15.<i>Et sur les élèves, sur la manière dont ils se sentent accueillis selon vous ?</i></p>	<p>- Ils la voient tout de suite - facilite les interactions, échanges rapides ou longs - participe à la reconnaissance = améliore le climat scolaire (137-139)</p>	<p>-Accueil informatisé sur son bureau : possibilité d'être aidés - rien d'autre à dire</p>	<p>-BD, mangas et fauteuils dès qu'ils arrivent ! (418)</p>	<p>« Je peux être là et je pense que ça sécurise aussi certains élèves qui ont besoin que des adultes encadrent, euh voilà. Mais je ne suis pas omniprésente donc ils peuvent très bien se sentir à l'aise. » (280)</p>
<p>20.<i>Pouvez-vous me dire quels sont les points faibles de cette disposition sur votre posture</i></p>	<p>- trop loin de la porte d'entrée (141) - Crie aussi un peu à travers la pièce.</p>	<p>Ne voit pas de point faible.</p>	<p>- « Ben je suis un peu coincée ! » (426)</p>	<p>« Il y avait un point faible c'était la séparation physique entre moi et l'élève. » (282) -Pas de visibilité sur le CDI (288)</p>

<p><i>professionnelle en termes d'accueil ?</i></p> <p>21. Et sur les élèves, sur la manière dont ils se sentent accueillis selon vous ?</p> <p>22. Concrètement, pouvez-vous me raconter de quelle manière vous utilisez la banque d'accueil dans la relation à l'élève/dans l'accompagnement de l'élève ? Vous pouvez vous appuyer sur des exemples, des situations vécues.</p>	<p>6- Eloignement porte d'entrée : ils crient parfois pour lui demander quelque chose. (143)</p> <p>-Limite entre leur espace et celui de Prof doc + espace commun pour retours / prêts = lieu d'échange (149)</p> <p>-Très rare (elle insiste sur la rareté), seulement pour un coup de pouce rapide. L'élève s'assoit à côté. C'est plus souvent Prof doc 1 qui va là où ils sont installés. (155 à 164)</p>	<p>La place : les bouchons formés à l'entrée qui l'obstrue (278 à 282)</p> <p>- échange avec l'élève quand il emprunte ou rapporte un livre (286)</p> <p>- Pas vraiment : « Ben disons, c'est aussi le moment de sortir de sa zone de confort, de son bureau pour aller justement vers l'élève et essayer de trouver avec lui des choses... Ca je le fais souvent, voilà. »</p>	<p>- ça bouchonne à l'entrée, ils s'entassent et bloquent le passage (418) //embouteillage</p> <p>(450-454)</p> <p>- prêts</p> <p>- impressions</p> <p>- revoir e-sidoc (elle tourne l'écran) //l'élève ne tient pas à côté d'elle</p> <p>« en tous les cas je m'interromps, et euh... c'est priorité à l'accueil quoi, même si j'ai mes tâches de gestion c'est priorité à l'accueil. » (456)</p> <p>Soit l'élève vient pour des temps courts (il reste debout = pas assez de place) mais souvent elle se déplace surtout si sur ordi (456-464)</p>	<p>- Ne le dit pas mais j'ai observé que ça peut embouteiller du fait que les élèves doivent s'inscrire à l'entrée, laissant parfois des élèves coincés dans le portique antivol, qui se met alors à sonner quand on y reste coincé, provoquant des élèves qui rougissent littéralement de gêne.</p>
<p>Postures en situation d'accompagnement</p>				

<p>23.. Un élève vient vous trouver pour une recherche d'information sur ordinateur alors que vous travaillez vous-même : pouvez-vous me décrire comment accueillez-vous sa requête et comment vous y prenez-vous en termes d'accompagnement ? (Que lui dites-vous, où vous placez vous ? Et l'élève ? ...)</p>	<p>-Fait une différence entre accueil et accompagnement (172) - Si occupé : lui montre qu'elle l'a vu et qu'elle finit ce qu'elle fait avant de venir - Quel est le besoin ? Si possible, lui dicte la marche à suivre sans se déplacer si plus complexe : se déplace, à côté, prendre le temps + le laisse en autonomie et revient si besoin = adaptation à l'élève // reconnaissance - délègue aussi : tutorat entre pairs //autonomie</p>	<p>- Debout, à côté de l'élève debout aussi. - Debout penché vers l'élève si ce dernier est assis. - Assis à côté si fatigué // plus de distance quand même depuis le Covid</p>		<p>« je m'assois, je me mets dans le lieu où il est en train de faire la recherche à côté de lui, près de son ordinateur. » (294) « et donc c'est pas que je veuille sacraliser ce lieu-là, où l'interdire mais je pense que l'élève est plus à l'aise quand il est assis à sa table où il s'est déjà installé, pour pouvoir bah' faire son cheminement que à la place enfin sur le bureau avec moi. » (296)</p>
<p>Intéressant</p>	<p>« Parfois c'est pas évident de maintenir un accueil toujours quand on a des élèves compliqués ... Là, peut-être que ça nécessite de conscientiser le geste professionnel, de se décentrer, ce qu'on arrive à faire la plupart du temps hein' »</p> <p>« C'est difficile... » « ça convoque pleins de choses et je trouve que du coup c'est pas évident de formaliser de ouais de l'isoler par rapport aux autres choses... » (196)</p> <p>Contradiction : c'est tout le temps selon Prof doc 1 mais pas dans l'accompagnement... C'est donc « l'échange initial »</p>	<p>« 192. Prof-doc 2 : Ah décidément, encore l'accueil ? <i>Rires</i> 193. J.F. : Ah oui c'est sur l'accueil, que je décortique hein'.</p> <p>194. Prof-doc 2 : Ça c'est... Si j'avais su je vous aurais pas reçue... <i>Eclats de rires</i> //difficulté à répondre , inconfort « Je suis accueillant mais bon je, c'est vrai que j'ai jamais trop disserté sur l'accueil... » //impensé</p> <p>« On dit Bonjour et on n'a pas de réponse. J'trouve ça assez dur quand même hein'... Donc pour un élève, c'est</p>	<p>Importance de la politique documentaire ! (486)</p> <p>Importance de se sentir bien pour accueillir convenablement ! (490)</p>	<p>« ... Le cœur du métier c'est d'être une personne qui peut à un moment donné, les aider, les accompagner dans des difficultés qu'ils peuvent avoir et où ils n'ont pas la possibilité de demander à leur prof de les aider quoi'. » (176)</p> <p>« Non j'veux pas que tu penses qu'il y a un bon accueil et un mauvais accueil. L'idée que on fait en fonction de ce qu'on a elle est hyper importante. Et que finalement c'est pas tellement le lieu qui importe mais c'est le lien qu'on va créer avec l'élève quel que soit le lieu. » (304)</p>

	Approximations. (196 à 198)	pareil... C'est comme si moi, on me répond pas... Non ça jamais ! » //Hospitalité, valeur de la république = fraternité = « fais à autrui ce que tu voudrais qu'on te fasse » (320) - Notion de plaisir : à discuter avec les gens - collègue moins accueillante : n'aime pas les élèves (pas de relation donc) et « bonjour moins sincère »		« mais parce qu'on a réussi à faire que ce lieu-là créé des liens entre les humains. Entre moi, entre eux, voilà. » (304) « Pas de règles absolues quoi' » (307)
Point de vue sur l'accueil	Prof doc 1 accueille « naturellement », ce rend compte que c'est un geste pro. Important qui serait à conscientiser. Conscience de beaucoup d'éléments importants, sans en saisir d'autres.	Prof doc 2 accueille « naturellement », considère que c'est un geste important et sait finalement bien le décrire quand on le sollicite.	Profdoc3 accueille naturellement, mais est très au clair avec la notion d'accueil. Passé instit' et a vraiment réalisé une politique documentaire très riche, avec une vraie réflexion sur l'accueil	Profdoc4 fait de l'accueil assez naturellement, mais sait bien le décrire quand on la sollicite

Code couleur pour le tableau :

Noir = description et extraits d'entretiens

Orange = état de l'art

Vert = analyse

Rouge = ce que je ne sais pas, à mettre ou pas ?

Gris = numéro à retrouver dans l'entretien

ANNEXE 4

TRANSCRIPTIONS INTEGRALES

Entretien 1 : Professeur documentaliste 1

1. J.F. : *Peux-tu te présenter et me parler de ton parcours professionnel ?*
2. Prof-doc 1 : Alors moi, je suis xxx. Je suis présentement professeur documentaliste au collège xxx à xxx, ça fait 8 ans que j'y suis, avant j'ai fait 5 ans dans un collège de xxx à xxx, le collège xxx, j'ai fait mon année de stage dans un lycée général et technologique à xxx, le lycée xxx. Et avant ça, j'ai fait une licence d'histoire.
3. J.F. : *Okay. Alors pourquoi tu as choisi ce métier ?*
4. Prof-doc 1 : Un peu par hasard...Euh... J'ai suivi en licence une option documentation, ça se passait bien et puis, au moment de la fin de licence où il fallait faire un choix d'orientation, j'ai décidé d'aller en master MEEF, enfin ça s'appelait pas master MEEF - mensonge - je suis allée en, c'était quoi...
5. J.F. : *Maîtrise ?*
6. Prof-doc 1 : C'était en première année de... d'IUFM, je sais plus, c'était un acronyme qui s'est perdu dans les limbes et puis euh... et puis voilà. (Rires). J'ai eu le concours un peu un peu...
7. J.F. : *Alors un peu par hasard mais du coup tu avais fait une option documentation et qu'est-ce qui t'as plu dans cette option ? Qu'est ce qui t'a attiré ? qu'est-ce qui t'a décidé à passer ce concours ?*
8. Prof-doc 1 : Alors c'est un peu euh... mmmmh c'est vraiment un peu le hasard parce que finalement c'était une option qui était destinée à l'époque à faire le master euh... d'intelligence économique donc plutôt orienté euh documentation d'entreprise euh c'était assez... ça n'avait pas tant à voir avec le le métier finalement. Je je sais pas un peu le le hasard vraiment, en cherchant des pistes, euh, le fait que ce soit un métier euh divers dans les tâches, j pense que c'est au final ça, où j'me suis dit euh ben je tente ça combine un certain nombre de..., ça combinait à l'époque un certain nombre de centres d'intérêts, de choses que je savais faire ou... voilà je... donc euh c'est un peu comme ça que ça s'est joué mais il y a beaucoup de hasard dans cette affaire.
9. J.F. : *Okay. et donc aujourd'hui quelles sont les dimensions du métier que tu préfères exercer ?*

10. Prof-doc 1 : Euuuh' mmmmmh (petit rire et murmures = réflexion à voix haute). C'est une bonne question... Alors j'aime j'aime honnêtement un peu tout dans nos missions, c'est pas je je gagne pas du temps c'est c'est vrai que je je tout me plaît moi, que ce soit la partie gestion ou... Enfin j'trouve que la variété fait que c'est finalement c'est la variété qui me plaît euh...
11. J.F. : *D'où la diversité dont tu parlais tout à l'heure...*
12. Prof-doc 1 : c'est ça ! Mais dans ce que je préfère euh... J'aime quand même bien mener des projets culturels avec les élèves je crois que c'est quand même c'est vraiment ce que je préfère, euh... ce qui veut pas dire que dans ces projets culturels on n'aime pas des choses plus propres à l'EMI ou euh... mais euh... mais j'aime bien côtoyer les élèves sur un temps un peu plus long avec une finalité et quand il y a des intervenants extérieurs je trouve que c'est encore plus riche et c'est vraiment la partie que j' préfère...
13. J.F. : *Okay. Alors... De quelle manière tu pourrais définir l'accueil pour un professeur documentaliste ?*
14. Prof-doc 1 : Dire que c'est essentiel... Euh c'est... une évidence... moi, j'ai travaillé que dans des petits collèges donc j'ai toujours euh plutôt connu les élèves alors je sais-je trouve que c'est moi j'essaye de faire en sorte de que ce soit relativement individualisé, de les appeler par leur prénom voilà mais ça, déjà ça pour l'accueil je dirais un peu au long cours sur la journée mais quand les élèves viennent de manière autonome. Après il y a aussi l'accueil dans le cadre de la classe et des projets qui est quand même un petit peu différent, c'est pas, on n'a pas la même manière d'accueillir les élèves, c'est peut-être un peu plus formel, plus... on s'adapte plus à la manière d'accueillir aussi des collègues il y a un petit peu des fois un côté caméléon dans l'accueil, on s'met au diapason du collègue quoi', euh... Mais en tout cas c'est essentiel pour que les élèves aient conscience que c'est un lieu qui leur appartient dans la mesure des règles qui s'y appliquent bien sûr mais...euh...oui...
15. J.F. : *Okay. Et donc si on pourrait enfin si on pouvait en termes d'accueil définir ce qui est important en fait, comment tu le définirais ?*
16. Prof-doc 1 : Que les élèves soient reconnus (sur un ton interrogateur) ?
17. J.F. : *donc la reconnaissance*
18. Prof-doc 1 : (acquiesce. Silence de quelques secondes...)
19. J.F. : *Euh... alors est-ce que, qu'est-ce que l'accueil représente dans le métier c'est-à-dire est-ce que ça fait partie des missions et quelle place ça a dans l'exercice du métier au quotidien ?*

20. Prof-doc 1 : Mmmm... (*tout bas : on voit qu'elle réfléchit*) je sais pas si je... je sais pas trop quoi te dire par rapport à ça honnêtement. Peut-être que c'est... ça fait partie des choses un peu informelles et du coup euh, je suis euh ... , ça manque peut-être de formalisation pour que je puisse te répondre précisément...
21. J.F. : *Mais du coup, alors okay, ce serait quelque chose d'informel donc tu tu sous entends par là c'est quand même euh une des fonctions du métier*
22. Prof-doc 1 : du tac au tac : Oui. Puis avec vigueur : Oui oui bien sûr ! Mais je dirais que c'est, ça fait partie des fonctions pardon je effectivement il manquait des mots dans ma dans ma phrase ça fait partie de ces fonctions peut- être un peu trop informelles et qui nécessiteraient de de s'interroger dessus pour pour être pour être capable pas de professionnaliser parce que je pense que les gestes sont déjà professionnels mais plus de de d'avoir un regard plus euh... réflexif sur cette pratique.
23. J.F. : *et euh tu viens de dire que tu penses que les gestes tu viens de dire que les gestes euh... tu viens de parler de gestes professionnels... tu peux me réexpliquer, j'ai pas bien compris ce que tu voulais dire par là..*
24. Prof-doc 1 : Eh bien je pense que je pense que l'accueil, ça fait partie des gestes professionnels qu'on a avec les élèves euh... voilà de manière... (*le ton baisse...*)
25. J.F. : *... de manière informelle...*
26. Prof-doc 1 : Oui. Un peu comme ceux d'accompagnement qu'on a quand ils sont... 'fin
27. J.F. : *d'accord, oui j'ai compris et donc du coup tu veux dire que si c'était moins informel ça permettrait d'avoir plus une réflexion poussée sur ça ?*
28. Prof-doc 1 : Oui, peut-être qu'effectivement c'est un champ qui mériterait qu'on regarde un peu plus ce qu'on fait... Je...
29. J.F. : *Okay. Est-ce que tu peux m'expliquer de quelle manière tu as pensé, ou si tu y as pensé, à une politique d'accueil euh dans ton... dans le CDI en fait particulièrement, et éventuellement dans l'établissement mais... Vu que ta politique documentaire est en cours...*
30. Prof-doc 1 : Ben je... En fait, je sais pas, qu'est-ce que tu mets derrière accueil en fait c'est ma, c'est... c'est de la bonne question parce que je pense qu'on met pas... alors l'accueil est ce que c'est des heures d'ouverture, est ce que c'est... tu vois, là...
31. J.F. : *Tu mettrais quoi toi derrière l'accueil ?*
32. Prof-doc 1 : Bah moi je mettrais la manière de faire en fait.
33. J.F. : *Une manière de faire...*
34. Prof-doc 1 : Pour moi c'est plus parce que quelque... mais oui après la mmm...

35. J.F. : *en fait quand tu entends...*
36. Prof-doc 1 : Spontanément, moi quand j'entends accueil, j'entends relation accueil ouais le côté relationnel.
37. J.F. : *dans la relation*
38. Prof-doc 1 : ouais dans la relation
39. J.F. : *donc « manière de faire » tu parles de toi en tant que personne en fait ?*
40. Prof-doc 1 : mais c'est vrai qu'après si tu penses les horaires bah je enfin l'ouverture c'est c'est c'est ... un fonctionnement qui s'inscrit dans le fonctionnement de l'établissement en fait par rapport aux possibilités des élèves enfin des possibilités d'ouverture par rapport au temps de présence par rapport aux heures d'études, par rapport... voilà
41. J.F. : *Okay. Alors est ce que maintenant tu peux du coup, en plus comme tu m'as dit que c'était une manière de faire et que c'est dans la relation, est-ce que tu peux essayer de m'expliquer de quelle manière toi tu exerces l'accueil ? Regard interrogateur de l'interrogée. Est-ce que c'est assez naturel ? Est ce qu'il y a ça nécessite un effort ? Est ce qu'il y a une réflexion ? Est-ce que... voilà... comment toi tu le vis en fait quoi ?*
42. Prof-doc 1 : je dirais que oui c'est un peu c'est assez naturel là je me rends compte avec tes questions qu'effectivement je il y a rien de formalisé dans ma dans ma pratique je je plus bas : j'veis y travailler... Rires. Mais... ouais c'est j'essaye de faire le mieux possible en fait je crois que c'est ça de les accueillir le mieux possible euh quand quand ils passent la porte après euh...
43. J.F. : *donc ça se passe déjà quand ils passent la porte...*
44. Prof-doc 1 : oui oui, après quand on les croise, les échanges qu'on peut avoir euh mais après effectivement est ce que ça va jusqu'à ce qu'on ... les choses qu'on met à disposition pour que eux soient le mieux possible... tu vois c'est... est ce que c'est les conditions ? euh... le mobilier euh... ?
45. J.F. : *oui mais après euh en fait même sans ça c'est de quelle manière toi, je rebondis aussi sur ta « manière de faire » et « la relation »*
46. Prof-doc 1 : oui oui jeeeeee...
47. J.F. : *De quelle manière, comment tu... Quel exemple je pourrais te donner... Par exemple, on pourrait dire la même chose de l'autorité...*
48. Prof-doc 1 : Ouais
49. J.F. : *Comment tu assois ton... comment tu le... c'est des questions qui sont compliquées...*
50. Prof-doc 1 : en fait je crois que c'est ça touche à un point et c'est à la fois, et justement c'en est d'autant plus intéressant hein que c'est compliqué, mais je dirais que c'est difficile d'avoir

un recul sur ce qu'on fait parce que ben on est dedans, que c'est que c'est des choses qu'on construit depuis, en tout cas moi j'ai cette sensation par rapport à ma pratique, je généralise, mais qu'on construit ça dès la première mise en situation professionnelle, peut-être même dès le stage en fait, alors est ce qu'il y a une part enfin de modélisation des tuteurs qu'on a eus, des collègues qu'on a rencontrés en début de vie professionnelle, des choses qu'on a déjà en soi euh c'est je pense que c'est un mélange de tout ça alors je j'irai pas du tout jusqu'à dire que ça s'apprend pas parce que je pense que c'est pas vrai que s'il y a des difficultés on peut... mais j'ai l'impression moi d'avoir jamais vraiment travaillé là-dessus si je suis honnête.

51. J.F. : *Pas travaillé et pas vraiment réfléchi, pas de réelle réflexion ?*
52. Prof-doc 1 : Pas avoir en tout cas senti le besoin d'avoir eu une réflexion alors est-ce que... ça ne veut pas dire que c'est parfait mais en tout cas voilà...
53. *Okay.*
54. Prof-doc 1 : Murmure Je ne sais pas si ça va... Marmonne
55. J.F. : *Rires Non non, tout va bien. Alors bon, je sais pas... comment comment on pourrait dire qu'on accueille un élève au CDI hors temps de classe par exemple ?*
56. Prof-doc 1 : et ben euh...
57. J.F. : *Qu'est ce qui y participe ?*
58. Prof-doc 1 : alors dans ce cas-là je te dirais que c'est peut-être lui offrir un lieu propice à l'activité qu'il a envie de faire que ce soit du travail ou de la lecture. Que l'accueil de l'élève, alors peut-être qu'il y a une variable quand même qu'il y a à prendre en compte c'est qu'il va dépendre du contexte où il arrive c'est à dire est-ce qu'il est seul, le nombre d'élèves qui sont dans le CDI, quel type d'élèves il y a au CDI, quelle ambiance le groupe qui est présent au CDI génère et du coup quel exercice d'autorité il va nécessiter pour que ça déborde pas et du coup on est dans un cadre qui va être un accueil qui va être beaucoup plus rigide même pour un élève qui n'a pas besoin de ce cadre-là donc en fait il y a il y a ce cette nuance-là est ce qu'on est euh est ce qu'on est dans un temps donc voilà on est sur le du temps libre et voilà... Il y a une petite variation la disponibilité d'esprit qu'on a si on est euh on a des tâches à faire urgentes qu'il faut avancer... Ben c'est vrai que l'accueil va peut-être être de moins bonne qualité parce qu'on n'est pas disponible à l'élève de la même manière euh il y a... En fait l'accueil, il y a une part de variabilité qui n'est pas négligeable.
59. J.F. : *Ouais. C'est intéressant... Et du coup, tu as parlé de rigidité, et donc cette rigidité pourrait euh... Est-ce qu'on ne peut pas malgré tout faire de l'accueil ...*
60. Prof-doc 1 : Enthousiaste Ah si, si je pense...

61. J.F. : ...*malgré une rigidité ou une autorité ?*
62. Prof-doc 1 : ... qu'on peut. Je ne dis pas qu'on ne peut pas. Je dis juste que le... Ben en fait tu ne peux pas... ça va dépendre des groupes classe. Tu vois un groupe qui est un peu difficile, je repensais à des groupes de 4e là où c'est globalement compliqué de les contenir tu sens que c'est sur le fil on n'est pas sur des problèmes de discipline forcément ils ne vont pas te retourner forcément le CDI mais on est sur un truc un peu de provoc' comme ça. En fait, t'es obligé du coup d'adopter une posture, tu vas pas pouvoir te détendre à côté avec un élève parce que si tu le fais il y a un sentiment d'injustice qui va naître chez les autres alors qu'il n'est pas légitime mais si ce sentiment d'injustice naît après tu dois rattraper un truc en termes d'autorité qui est compliqué enfin c'est... Bon c'est aussi l'âge de notre public en fait là qui qui entre en jeu, là. C'est qu'il y a déjà une disparité d'âge, de capacité à comprendre...
63. J.F. : ...*et un public difficile aussi...*
64. Prof-doc 1 : ... et un public qui peut être un peu plus difficile aussi mais c'est vrai qu'on n'accueille pas les 6e et les 3e de la même manière non plus aussi. Tu t'adaptes à leur maturité.
65. J.F. : *Ok. Alors maintenant si on pouvait aller chercher plus dans des...*
66. Prof-doc 1 : des détails. (Sur un ton embarrassé)
67. J.F. : ... *des détails oui. Rires J't'embête hein ?*
68. Prof-doc 1 : Ouais Rires
69. J.F. : *Qu'est ce qui participe du coup à l'accueil ? Quels éléments qui soient éventuellement matériels ou humains, des éléments plus concrets du coup ?*
70. Prof-doc 1 : Bah la disposition des lieux. C'est sûr que si on tourne le dos à la porte... Donc voilà, je pense que la banque d'accueil est quand même (plus bas) je ne sais pas comment on l'appelle... notre bureau, notre bureau... On doit avoir une place quand même qui permet d'accueillir vraiment les élèves. Pour moi, c'est important de les voir arriver pas forcément en termes de flicage c'est pas ça, c'est pour pouvoir les accueillir vraiment, prendre le temps de leur dire bonjour, de de... ce que je disais, quelque part qu'ils soient identifiés, reconnus, d'essayer de se souvenir de ce qu'ils ont lu, emprunté, de leur poser des questions éventuellement si ça va, si ça leur a plu, des choses comme ça... D'entretenir le lien après euh... silence. Puis dans sa moustache-réfléchit à haute voix-, des éléments matériels...
71. J.F. : *Ben tu m'as quand même parlé de la disposition du lieu...*
72. Prof-doc 1 : Oui voilà !

73. J.F. : *De la disposition de la banque d'accueil finalement, des éléments comme dire bonjour, reconnaître, se rappeler...*
74. Prof-doc 1 : Oui bah ce que disait l'élève tout à l'heure en fait, qui était surprise que je me souvienne de son nom de famille. En fait c'est c'est c'est c'est... Eux ont l'impression effectivement d'être un peu anonymes parce que je ne les vois pas forcément mais en fait, bon ben ils ne sont pas très nombreux, on les connaît quand même, en tout cas j'essaye de connaître le nom de chacun des élèves du collège.
75. J.F. : *Oui pour toi c'est quand même important ?*
76. Prof-doc 1 : Enthousiaste Pour moi c'est important oui !
77. J.F. : *Même le bonjour hein, à chaque fois...*
78. Prof-doc 1 : Oui oui oui.
79. J.F. : *...dès qu'ils passent la porte...*
80. Prof-doc 1 : Oh ben oui oui, c'est quand même... Bah' et puis, ça fait partie... En fait l'accueil c'est aussi un élément pédagogique pour moi. C'est euh c'est...
81. J.F. : *C'est-à-dire ?*
82. Prof-doc 1 : Bah par l'exemple, ce sont les codes sociaux par exemple.
- 83.
84. J.F. : *Une mission du professeur ?*
85. Prof-doc 1 : Oui. Là de l'adulte même.
86. J.F. : *Okay. Comment l'accueil relève du coup de notre champ de compétences en tant que prof doc ? Dans notre... dans le sens de l'info-com quoi en fait hein. Est-ce que ça relève de ce champ-là ?*
87. Prof-doc 1 : Ah non alors bah, pffff' oui alors après là ça ça fait partie de ça... on parlait de la diversité des tâches... je je trouve ça toujours un peu compliqué de réduire... Chuis pas sûr que ce soit par rapport à un champ disciplinaire là pour moi... Mais euh ça fait partie de la particularité aussi de notre euh, du fait qu'on soit rattaché à un lieu, que c'est un espace ouvert... Bon c'est une mission qui est quelque part, oui afférente à la configuration de notre poste...
88. J.F. : *...la réception du public ?*
89. Prof-doc 1 : oui c'est ça.
90. J.F. : *Okay. Alors oui, je vais peut-être un peu me répéter... Est-ce que tu peux m'expliquer du coup quelle compétence particulière tu exploites en posture de d'accueil ?*
91. Silence

92. J.F. : *Si tu te mets en posture d'accueil... Oui, est-ce que tu ressens déjà avoir une posture d'accueil ?*
93. Prof-doc 1 : *Là, présentement pas trop... Je je je crois que le froid... Mais... Ah je ne sais pas, je sais pas du tout... Enfin, qu'est-ce que tu entends par compétence ?*
94. J.F. : *Est-ce que ça... C'est bon, on y reviendra... Je n'arrive pas à te reposer la question autrement en fait, donc il faut que je réfléchisse...*
Alors comment toi tu vis l'accueil ? Mais je crois que tu as déjà un peu répondu... Est-ce qu'il y a des temps dédiés ? Est-ce que c'est constant ? Est-ce que c'est en toile de fond ?
95. Prof-doc 1 : *Moi, je le vis comme un truc constant bah tu vois c'est tout le temps.*
96. J.F. : *Oui c'est un peu ce que t'as dit tout à l'heure... Et est-ce que toi tu te sens constante dans cet acte d'accueil et peux-tu m'expliquer pourquoi ?*
97. Prof-doc 1 : *Oui et non et je te répéterai ce que je te disais tout à l'heure... La disponibilité d'esprit en fait, selon le travail qu'il y a à effectuer, parce que la difficulté c'est qu'on doit faire tout ce qu'on doit faire parallèlement à l'accueil, enfin la difficulté la particularité plutôt, et effectivement des fois on a quand même des tâches qui nécessitent une concentration particulière donc je pense qu'il y a plusieurs stratégies : est-ce que du coup on ferme à ce moment-là pour pas que la qualité d'accueil en pâtisse si vraiment on estime qu'on risque d'accueillir les élèves très très mal ? Ce que je ne fais pas parce que je trouve que c'est important de maintenir le plus de d'heures d'ouverture possible même s'il n'y a pas toujours des élèves mais voilà, en tout cas que la possibilité soit là. Après c'est vrai que des fois c'est compliqué, si on a des mails à écrire enfin je trouve que c'est difficile, c'est pas évident... Bon après il y a aussi les facteurs humains traditionnels : la fatigue, le... la... des choses qui sont un petit peu... Si on est malade... c'est pas toujours évident... Après, il faut faire au mieux en tant que bon professionnel mais des fois c'est pas évident, et puis la variabilité du public qu'on a en face en fait... Parfois c'est pas évident de maintenir un accueil toujours quand on a des élèves compliqués ou... enfin c'est vrai que des fois c'est un petit peu compliqué... Là, peut-être que ça nécessite de conscientiser le geste professionnel, de se décentrer, ce qu'on arrive à faire la plupart du temps hein*
98. J.F. : *Okay. Alors... Et donc je reviens sur cette posture : si tu arrives à analyser lors de cet acte ta posture, est-ce que tu peux essayer d'explicitier de quelle manière il se manifeste mais physiquement ?*
99. Prof-doc 1 : *Alors ça, ça va être le ton de la voix. Alors après moi j'suis pas exubérante physiquement, enfin j'suis plutôt placide... dans mon corps (rires) mais non mais c'est vrai*

je n'm'agite pas dans tous les sens, enfin pas trop mais ça va être plutôt le ton de la voix je dirais, les expressions, euh ...

100.J.F. : *et tu penses que ton « corps est placide » toi ?*

101.Prof-doc 1 : Non non ! Mais quand je suis assise au bureau, j'ai cette impression un peu d'être figée, après en séance je pense pas mais c'est vrai que nous on a une posture au bureau qui est... c'est pas toujours évident donc des fois pour accueillir mieux j'trouve que c'est bien de se lever, d'aller les accueillir à la porte parce que c'est vrai que ben c'est pas toujours évident d'accueillir assis comme il faut et d'ailleurs si on le fait d'ailleurs si on fait pas l'effort mais c'est vrai que ça arrive quand même quand on est justement sur une tâche qu'on a, un peu occupé à autre chose, on prend pas le temps de s'arrêter et d'accueillir, de faire entrer les élèves bien en étant debout, et après la qualité de l'heure peut en pâtir aussi parce qu'on n'a pas identifié forcément qui il fallait séparer comment répartir les élèves dans l'espace c'est quand même important...

102.J.F. : *Ça t'arrive à toi ?*

103.Prof-doc 1 : Oh oui, ça m'arrive de temps en temps. J'dirais pas que ça m'arrive souvent, mais ça peut m'arriver si j'suis pas complètement disponible à l'évaluation de la situation et des fois je regrette... La séance où vous étiez là pour les 4e j'aurais dû me lever par exemple typiquement quoi, enfin quand les élèves étaient venus en autonomie, c'était un peu compliqué... A posteriori, j'aurais dû identifier que c'était euh voilà des filles un peu compliquées, y aller et puis les faire s'asseoir, les positionner directement à l'entrée et pas avoir à le faire *a posteriori*, car ça ne marche jamais aussi bien.

104.J.F. : *Et est-ce que là du coup tu penses que l'accueil a joué sa part, c'est à dire que tu dis « j'aurais dû me lever » mais c'est-à-dire le fait aussi que tu étais occupée avec nous, est-ce que eux ça peut jouer dans ce qui s'est passé après ?*

105.Prof-doc 1 : Oui et non c'est-à-dire que oui un peu, après là je dirais que c'est vraiment un groupe d'élèves compliqué partout. Donc moi sur le coup je... parce que c'est toujours des situations qui me dérangent énormément mais après avoir ré-échangé avec une collègue sur cette classe particulièrement c'est vraiment un... c'est général, donc forcément quand c'est général il y a différentes manières de faire, différentes configurations, on se détache un petit peu, ça aurait pas changé fondamentalement les choses, mais ça aurait pu un petit peu... Après des fois, il y a des élèves qui repartent. Si au moment de l'accueil on dit « bah OK mais dans ce cas-là moi je vais vous placer et cætera », t'as des élèves qui disent « bah non alors moi je vais en perm' » parce qu'ils ont un autre projet que le tien dans ces cas-là. Il y a

quand même... Il se joue pas mal de choses effectivement à ce moment-là pour les élèves comme pour soi... C'est un peu variable parfois quand même...

106.J.F. : *D'accord. Alors concrètement, quelle situation pour toi pourrait empêcher un bon accueil ?*

107.Prof-doc 1 : tout bas, elle réfléchit à voix haute : mmmm... une situation... alors... euh...

108.J.F. : *Qu'est ce qui pourrait faire que tu accueilles moins bien ?*

109.Prof-doc 1 : Alors ben un problème d'espace... La réflexion pour le nouveau collègue me le fait penser c'est à dire qu'une configuration d'espace un peu complexe m'inquiète pour la qualité d'accueil, par exemple mais donc oui la disposition et puis effectivement la charge de travail.

110.J.F. : *Okay, la dispo intellectuelle et puis si t'es occupé ?*

111.Prof-doc 1 : Oui oui oui.

112.J.F. : *Okay. Alors est ce que tu peux me montrer dans le CDI, les différents lieux où tu penses faire le plus de l'accueil ?*

113.Prof-doc 1 : A mon bureau je dirais et puis à la porte d'entrée en fait... Et, éventuellement devant le tableau en séance, je pense que ce temps d'accueil il est double du coup parce qu'il a à la fois la porte et puis quand on a les élèves en activité à ce moment-là après ça peut être dans le coin lecture aussi mais c'est en fait le temps qu'ils arrivent au coin lecture, il y a quand même eu de l'accueil avant donc...

114.J.F. : *Oui, toi principalement ça va être ici (bureau) ?*

115.Prof-doc 1 : Oui, et à la porte et là (au tableau).

116.J.F. : *Si t'es en séance ? Parce que souvent t'es déjà là quand ils arrivent ?*

117.Prof-doc 1 : C'est ça. Exactement.

118.J.F. : *Tu te situes donc au tableau...*

Est-ce que quand tu es arrivé c'était comme ça... la disposition ?

119.Prof-doc 1 : Alors j'ai changé des choses mais je dirais que globalement la disposition était celle-ci. L'ordinateur était comme ça (elle me montre l'ordinateur de l'autre côté du bureau).

120.J.F. : *Donc quand tu étais sur ton ordinateur tu étais dos à la porte d'entrée ?*

121.Prof-doc 1 : Oui. Donc ça, j'ai vite changé parce que ça me dérangeait et ...

122.J.F. : *C'est en termes d'accueil notamment ?*

123.Prof-doc 1 : Bah' oui parce qu'on passe quand même beaucoup de temps sur notre ordinateur donc forcément là c'était un peu compliqué. Des meubles ont changé de place mais disons que la structuration des espaces c'était ça.

124.J.F. : *Et le... Tu as nommé ça la banque d'accueil tout à l'heure et après t'as utilisé le bureau... Du coup, il était positionné comme ça ?*

125.Prof-doc 1 : Ouais.

126.J.F. : *Donc alors tu n'as pas pensé à l'emplacement mais t'as décidé de le laisser là ?*

127.Prof-doc 1 : Oui parce que ça me semblait le choix le plus... enfin, en tout cas ça m'a pas interpellée quand je suis arrivée.

128.J.F. : *Et donc tu peux m'expliquer pourquoi tu penses qu'il est bien là ?*

129.Prof-doc 1 : Bah parce qu'il est face à la porte et qu'on voit les deux espaces de travail donc je pense que c'était effectivement judicieux et puis c'est un espace qu'on peut difficilement exploiter autrement j'dirais, mais effectivement il me semblait à la bonne place.

130.J.F. : *Okay.*

131.Prof-doc 1 : Oui ! J'ai dit bureau parce que banque d'accueil tu vois ça me rappelle ce que j'avais à xxx comme banque d'accueil et il y avait une partie supplémentaire (elle me montre une hauteur de sa main ressemblant à un comptoir) et je trouvais que c'était un peu compliqué. Après, c'était bien pour le bazar mais c'est vrai que moi j'ai en plus tendance à empiler, je me trouvais vite avec des piles sur la 2e partie et je ne voyais plus rien. Je trouve que c'est finalement juste un bureau, c'est suffisant. Ce côté grosse structure ne favorise pas forcément l'accueil, si on est un peu désorganisé comme moi ou pas très grande...

132.J.F. : *Alors, tu peux me dire quels sont les points forts de cette disposition sur ta posture professionnelle en termes d'accueil ?*

133.Prof-doc 1 : Je vois les élèves tout de suite arriver donc il n'y a pas de temps de latence voilà ça permet d'être assez réactif et ça permet d'être réactif aussi pendant l'heure pour voir si quelque chose a ... enfin une interaction à avoir...

134.J.F. : *ça facilite l'interaction, c'est ça ?*

135.Prof-doc 1 : Oui voilà.

136.J.F. : *Okay. Et donc du coup est-ce que tu peux me dire les points forts pour l'élève sur cette manière dont ils se sentent eux-mêmes accueillis parce que aussi ils ont un regard finalement, un ressenti en tout cas... Est-ce que tu pourrais penser les points forts de cette disposition pour eux ?*

137.Prof-doc 1 : Bah qu'ils ont... bah pareil en fait, l'interaction étant facile, que ce soit pour un accueil longue durée ou juste temporaire pour ramener un livre ou tout ça, en fait

l'échange est rapide. Y'a pas... On répond assez rapidement aux besoins, ça permet ça en tout cas. En tout cas, on essaie...

138.J.F. : *Et puis peut être aussi... tout à l'heure tu m'as parlé de reconnaissance...*

139.Prof-doc 1 : Oui oui oui ! C'est en tout cas peut-être favoriser... bien-être c'est un grand mot mais en tout cas participer à un climat scolaire positif.

140.J.F. : *Et donc, pourrais-tu me dire les points faibles maintenant ? Alors dans ta posture à toi de cette disposition là...*

141.Prof-doc 1 : Et bah' j'suis un peu loin de la porte c'est à dire qu' effectivement si je suis très très occupée, euh... alors, c'est pas une distance énorme hein, enfin c'est histoire d'être très fainéante... mais c'est suffisant pour pas avoir envie d'interrompre sa tâche et se dire « allez je traverse en diagonale et je vais accueillir à la porte », peut-être que si on était plus proche de... en fait si c'était inversé mais c'est pas possible avec ce mur qui scinde le CDI en fait, mais si j'étais là (elle me montre l'emplacement à côté de la porte) je verrais pas le coin lecture donc vraiment c'est insoluble mais c'est vrai qu'être plus proche de la porte, je pense que du coup on se lève plus facilement, c'est plus commode mais du coup on est peut être loin d'un autre endroit ça résout pas tout, euh... Donc il y aurait ça, et puis et puis que... et puis c'est tout ce que je verrai comme ça en négatif...

142.J.F. : *Et pour les élèves alors ? La manière dont ils sont accueillis ? quel point négatif dans cette disposition ?*

143.Prof-doc 1 : Oui un peu la même chose parce qu'ils vont avoir tendance à crier tu vois. Des fois on va se parler comme ça, je suis obligée de leur dire de venir si c'est pour un truc... voilà.

144.J.F. : *Tu ne penses pas qu'en termes d'accueil du coup, le fait que tu sois là, ce soit pas plus facile pour eux ?*

145.Prof-doc 1 : Je sais pas. Là-dessus, je je...

146.J.F. : *...Que d'être tout de suite...*

147.Prof-doc 1 : Peut-être oui ! Un peu en embuscade comme ça... Oui, au moins ils ont le temps de se préparer mais mais c'est vrai que des fois du coup, on se retrouve un petit peu dans un échange, un truc de poissonnier comme ça et puis y'a un moment, j'me dis « non ça va pas du tout il faut que l'un de nous deux fasse le chemin », mais c'est quand même un des gros points négatifs, parce que, pour le coup, on parlait de modélisation, de montrer l'exemple et je pense que c'est un moyen de communication qu'on n'a pas envie, forcément de valoriser ça, le « crions à travers la pièce » mais malheureusement, j'me surprends à le faire assez souvent...

148.J.F. : *Oui. Okay. Alors concrètement, est-ce que tu peux me raconter de quelle manière tu utilises la banque d'accueil dans la relation à l'élève et dans l'accompagnement de l'élève ? Et si tu peux, tu t'appuies sur des exemples ou des situations vécues.*

149.Prof-doc 1 : Euuuuh Alors là... Euh Je n'sais pas... J'dirais quand même que c'est on va dire, la limite entre leur espace à eux et le mien, euh... mais en même temps, il y a un côté espace commun parce que c'est là où ils ramènent les livres, et c'est parfois un peu difficile d'ailleurs pour eux de comprendre que ce qui est sur ce bureau n'est pas à disposition... Enfin, moi j'dirais que c'est un lieu d'échange principalement en fait. C'est autour du bureau et de l'ordinateur pour les prêts qu'on va échanger. Enfin j'le vois comme ça mais je je sais pas...

150.J.F. : *Si si si si ! Du coup, c'est plutôt pour toi...*

151.Prof-doc 1 : C'est un point de rencontre en fait.

152.Prof-doc 1 : Oui oui.

153.J.F. : *Et donc, comme tout à l'heure finalement...*

154.Prof-doc 1 : C'est ça.

155.J.F. : *...Vous avez pu un petit peu échanger avec l'élève. Et est-ce que ça t'arrive d'accompagner par exemple l'élève dans son travail à la banque d'accueil ?*

156.Prof-doc 1 : Ici ? Très rarement. A moins que ce soit sur un cahier et que c'est vraiment une bricolette à montrer, je lui dis « viens voir on regarde » et puis si c'est plutôt à la table ou sinon ça va être plutôt à côté d'un ordinateur s'ils sont sur leur travail. C'est très très rare les... je dirais que ça m'arrive quelquefois si c'est un truc qui n'a presque rien à voir avec nos missions, je dirais type l'élève arrive pas du tout avec ses codes sur mon bureau numérique, je sais pas quoi et où il trouve pas et on a besoin de regarder plus précisément un truc très pointu voilà mais sinon...

157.J.F. : *Et dans ce cas-là, tu te mets où avec l'élève ?*

158.Prof-doc 1 : Ici, je le fais ici.

159.J.F. : *Et l'élève il se met où ?*

160.Prof-doc 1 : Il se met à côté de moi.

161.J.F. : *D'accord.*

162.Prof-doc 1 : Mais c'est vraiment euh... ça arrive...

163.J.F. : *C'est sur des temps comme ça...*

164.Prof-doc 1 : Oh c'est très très rare...

165.J.F. : *Okay. Et tu peux me raconter une ou plusieurs situations où tu es en situation d'accueil au CDI ? Donc l'endroit où tu te places un exemple en fait... L'endroit où tu te*

places, ta posture, les positionnements de l'élève et le tien... Est-ce que tu aurais un exemple particulier ?

166.Prof-doc 1 : Alors à la porte. Ou alors, on les fait...ou du coup moi j'y vais, je vais je vais les faire se ranger voilà, se calmer avant d'entrer, voilà.

167.J.F. : *Ça c'est plutôt pendant une séance ?*

168.Prof-doc 1 : Ou quand ils viennent sur leur temps libre mais qu'ils sont assez nombreux. Surtout en déb'.... Alors j'dirais qu'il y a une modification aussi de l'accueil dans l'année c'est-à-dire que pour les sixièmes qui arrivent je vais systématiquement y aller pendant les 2 premiers mois pour aussi qu'ils intègrent un peu les codes de fonctionnement puis après quand c'est acquis bah je vais pas plus forcément les accueillir parce qu'ils savent, ils savent où poser leurs manteaux, ... Mais c'est aussi un temps de rappel et alors peut être... *Elle marmonne tout bas... Je sais pas... Rires. Je n'sais pas...*

169.J.F. : *Okay. On a bientôt fini hein... et donc, par exemple alors un élève vient te trouver pour une recherche d'information sur ordinateur, il a par exemple un travail à faire et doit chercher des informations pour faire cet exposé ou quoi, alors que toi tu travailles...*

170.Prof-doc 1 : Oui.

171.J.F. : *Est-ce que tu peux me décrire de quelle manière tu accueilles sa demande ? Et comment tu t'y prends en termes d'accompagnement, parce qu'il a un besoin en fait, il te sollicite parce qu'il a besoin d'aide. Qu'est-ce que tu lui dis ? Où tu te places ? Où est l'élève ? Alors que toi, t'es en train de faire une tâche ?*

172.Prof-doc 1 : Alors pour moi, je fais une différence entre accueil et accompagnement ... en fait, je sais pas si tu vois je...

173.J.F. : *toi tu ferais une différence ?*

174.Prof-doc 1 : Ben oui. Là pour moi c'est effectivement de l'accompagnement mais du coup la manière dont tu poses la question, je...

175.J.F. : *Tu accueilles sa demande et son besoin en fait.*

176.Prof-doc 1 : Mais alors, si je suis vraiment hyper occupée ce que je vais faire c'est que je vais lui dire « 2 minutes » et voilà, « j'ai bien vu que t'avais besoin de quelque chose mais je finis ça et je me concentre sur toi », à peu près avec ces gestes-là. Euh et dans ce cas-là euh, une fois qu'il m'a expliqué quel était le besoin, parce que je vais lui demander si c'est l'idée pour une... Soit c'est un truc... ça va dépendre en fait ! Je vais recevoir son ticket, *rires*, je vais le traiter selon... s'il a besoin d'aide pour imprimer bah je et que bah je vais je vais lui dire « tu fais fichier imprimer » puis voilà et c'est tout, j'ai pas besoin de me déplacer. Si c'est plus précis et que je vois qu'il y a une vraie difficulté que je peux pas régler juste en

lui donnant un conseil comme ça, ben je vais venir à côté, on va prendre le temps de voir vraiment ce qu'il faut faire et là je vais rester un petit peu à côté de lui. Si je vois que, si je suis vraiment très très occupée, si je vois que c'est possible du coup je vais le laisser un petit peu en autonomie en me disant bah je reviens dans 10 min ou tu me rappelles s'il y a vraiment un souci... Voilà, on essaie de moduler selon l'autonomie de l'élève, si c'est un EANA, bah c'est sûr que ce n'est pas le même problème, si... enfin... voilà.

177.J.F. : *Tu t'adaptes à l'élève donc ?*

178.Prof-doc 1 : C'est ça.

179.J.F. : *Et tu te tiens comment quand tu dis « je me mets à côté » ?*

180.Prof-doc 1 : Bah généralement, je prends un tabouret, je m'assois à côté si c'est possible.

181.J.F. : *Okay.*

182.Prof-doc 1 : Et après sinon ce que je fais c'est que je délègue. Si la demande est vraiment à un degré de difficulté gérable par un élève et qu'il y a quelqu'un qui est capable de le faire, je demande à un camarade de l'aider, si vraiment je ne peux pas du tout me rendre disponible. Ou même si je vois que c'est vraiment un petit truc, ça permet de les autonomiser c'est toujours bien.

183.J.F. : *Okay. Et j'ai juste une dernière question parce que je voulais juste revenir sur ce que tu as dit tout à l'heure... J'ai noté ça... Tu as dit « il y a différentes façons d'accueillir les élèves ». Est-ce que tu peux me lister des situations ?*

184.Prof-doc 1 : C'était dans quel contexte ?

185.J.F. : *C'était dans le contexte de définir l'accueil en tant que professeur documentaliste. Pour le professeur documentaliste, tu as dit « il y a différentes façons d'accueillir les élèves ». Donc, dans ces différentes façons, est-ce que tu pourrais lister... ces différentes façons ?*

186.Prof-doc 1 : Euh... non j'suis pas sûre... J'suis pas sûre de ce que je voulais dire... Malheur.

187.J.F. : *Après je ne sais pas si ma question est très...*

188.Prof-doc 1 : Non non mais, quand tu dis façon : situation ou manière de faire ?

189.J.F. : *Situation. Lister des situations.*

190.Prof-doc 1 : Oui, alors dans ce cas ce serait... je dirais que c'est le temps de récréation des élèves qui arrivent un peu au compte-gouttes comme ça, on les accueille, on est assis parce qu'on en train de gérer les emprunts, les retours... Ben là, de fait on est immobilisé. Il faut quand même faire un petit accueil. Euh, l'accueil de séance qui est un peu plus protocolaire parce que comme il y a eu souvent de la mise en place, bah on est déjà là, on

est prêt, on attend... Le collègue est peut-être là ou pas là... Enfin voilà bon, on les attend un peu. Euh, quand les élèves viendront en autonomie où c'est un petit groupe, je les connais, je sais que les codes sont acquis, ben je vais les accueillir de loin, il n'y a pas de souci, ou alors il faut se déplacer parce qu'il y a un besoin à ce moment-là et donc aller à la porte un peu à la manière d'une séance. Je dirais ça, voilà.

191.J.F. : *Okay. Super ! Merci beaucoup.*

192.Prof-doc 1 : De rien. C'est difficile...

193.J.F. : *C'est difficile hein'*

194.Prof-doc 1 : C'est difficile, oui !

195.J.F. : *Les questions sont difficiles ?*

196.Prof-doc 1 : ça convoque pleins de choses et je trouve que du coup c'est pas évident de formaliser de ouais de l'isoler par rapport aux autres choses... Mais oui, peut-être, je sais pas si ça peut aider mais bien clarifier si tu entends accueil ou accompagnement parce que moi je mets deux sens différents alors je sais pas si c'est si c'est moi qui suis... Pour moi, le temps d'accueil, c'est vrai que je le restreins et c'est peut être un tort, à vraiment à l'échange initial.

197.J.F. : *Ouais alors que tu m'as dit que ça se faisait tout du long...*

198.Prof-doc 1 : Euh, quand j'dis ça se fait tout du long, ça se fait tout le long de la journée dans toutes les situations... C'est tu vois je sais pas si là il y a quelque chose à clarifier pour moi ou pour tes questions je suis pas très très sûre mais mais si toi tu inclus l'accompagnement dans l'accueil peut-être qu'il faut que tu le formalises enfin que tu le clarifies pour...

199.J.F. : *Okay. Ce sont des questions qui, tu vois ce que je veux dire ça touche une notion...*

200.Prof-doc 1 : Ouais ce n'est pas évident.

201.J.F. : *...qui n'est pas évidente et comme tu l'as dit au début, qu'on ne formalise pas, alors qu'en fait, on en fait.*

202.Prof-doc 1 : Bah évidemment, oui c'est ça ! Et j'te dis, il y a ce côté un peu naturel. C'est comme tu ferais un questionnaire sur l'autorité, je pense que t'as des gens qui ont appris à avoir de l'autorité, qui seraient très à même de t'expliquer comment ils ont construit leur technique, qu'est-ce qu'ils mettent en œuvre et t'as ceux pour qui c'est plus naturel et qui du coup, sont dans quelque chose de très intuitif, qui est pas pour le coup moins bien, je me compte un peu dans ces gens-là et du coup c'est beaucoup plus compliqué de formaliser... Et même à un stagiaire qui aurait des difficultés d'autorité, moi je serais un peu en peine pour donner des astuces...

203.J.F. : *En tout cas merci ...*

Entretien 2 : Professeur documentaliste 2

1. J.F. : *Alors, déjà est-ce que vous pouvez vous présenter et me parler de votre parcours professionnel ?*
2. Prof-doc 2 : Alors donc moi j'ai fait des études de sciences du langage. Bon avant, j'ai été surveillant pendant toute ma scolarité, pendant 7 ans. Après donc mes études de sciences du langage, j'savais pas trop quoi faire, on m'a proposé le CAPES de documentation voilà, que j'ai passé 2 fois, je l'ai eu au bout de la 2^{ème} fois. Après j'ai été TZR pendant un certain nombre d'années... pareil les chiffres je les maîtrise pas... Je dirais une vingtaine d'années peut être... Voilà, j'ai fait 18 établissements en revanche : donc du collège, du lycée, du LP, de la SEGPA, et puis de l'EREA aussi...
3. J.F. : *Ah oui... ?*
4. Prof-doc 2 : Oui j'étais à l'EREA de Briey. Voilà, donc j'ai un peu tout fait dans tous les départements pratiquement, et puis à un moment ben il faut se poser donc il y avait un poste qui se libérait ici donc, je connaissais l'établissement parce que j'avais été surveillant ici, j'avais été documentaliste au collège en face donc j'ai postulé et j'ai été pris. Bon c'est... Voilà ça ça m'intéressait dans le sens où il y avait pas grand-chose qui se faisait, c'est pas pour dénigrer les collègues hein mais... Je préférais arriver dans un établissement où il n'y a pas grand-chose pour être un peu accueilli comme le messie plutôt que dans un établissement où il se passe plein de choses et on peut peut-être pas forcément faire la même chose. Donc voilà, je suis arrivé ici et j'ai fait mes trucs... Bah ce que je faisais aussi dans les autres établissements mais forcément il y avait pas j'étais pas censé revenir les années suivantes donc on fait des projets et puis finalement on les voit pas aboutir... Donc ici j'ai fait, alors j'ai mis en place pas mal de choses, on a les Imaginales par exemple, donc avec une prof, enfin faut trouver aussi hein forcément des partenaires donc là il y a une prof qui sait tout de suite, elle a tout de suite été contente que j'arrive quoi, finalement on s'est super bien entendu on a fait plein de choses ensemble, donc j'ai fait oui beaucoup de projets cinéma : le prix Jean Renoir par exemple, je ne sais pas si vous connaissez ?
5. J.F. : *J'en ai déjà entendu parler...*
6. Prof-doc 2 : Oui en fait euh faut essayer de trouver les projets que personne ne connaît parce que...
7. J.F. : *c'est pas mal... Un petit tuyau...*

Rires

8. Prof-doc 2 : Hein donc le prix Jean Renoir on l'a fait, alors c'est pareil on peut pas être pris tous les ans mais là la première année on a été pris donc on a dû le faire 3 fois je crois, Le César des lycéens aussi alors les deux premières années, ben c'est des petits trucs que je devrais pas dire faut pas le dire à X - *Rires* - faut pas tout dire parce que... En fait bon, je fais aussi le site du lycée et quelquefois, j'hésite aussi à mettre ce qu'on fait...
9. *J.F. : Ah oui !?*
10. Prof-doc 2 : Parce que ça peut donner des idées quoi. Et puis, j'ai eu un stagiaire aussi il y a quelques années il m'a tout piqué ! *Sourire* On s'entendait super bien hein mais bon voilà forcément, il m'a vu travailler, il sait que je fais ça et maintenant il fait les mêmes choses donc automatiquement... Non mais, il y a une concurrence hein quand même c'est sûr hein donc hum donc voilà... Après, ouais on fait pas mal de choses, des prix littéraires aussi hein. Moi, j'ai amené ce que j'avais en fait hein donc... On avait le prix Elle des lycéennes c'était pas mal... Bon je vais peut-être pas tout détailler...
11. *J.F. : Non.*
12. Prof-doc 2 : Voilà, il y a pas mal de de voilà de prix qu'on met en place comme ça encore un peu
13. *J.F. : Oui, y a pas mal de projets !*
14. Prof-doc 2 : Pas mal de projets oui, pour faire vivre un peu l'établissement quoi. Cette année, on a fait le prix Folio des lycéens par exemple avec toutes les secondes.
15. *J.F. : D'accord.*
16. Prof-doc 2 : Voilà, donc ça a nécessité un petit budget de... un peu plus de 2000€ mais bon ça a été accepté dans la mesure où on fait des choses qui font rayonner un peu l'établissement, le chef d'établissement en principe suit, voilà. J'ai toujours négocié pour que l'élève ne paye rien, donc par exemple les Imaginales maintenant c'est un club, mais c'est quand même l'établissement qui finance la sortie, qui finance les livres, donc il y a pas... L'élève, ici, ne paye rien, donc ça c'est mon... au niveau de la politique culturelle c'est pas mal... Parce que je suis référent culture aussi
17. *J.F. : D'accord !*
18. Prof-doc 2 : Donc voilà. Et donc, ce qui nous permet aussi avec le site du lycée de faire rayonner un peu les différents projets qu'on met qu'on met en place.
19. *J.F. : C'est vous qui gérez le site du lycée ?*
20. Prof-doc 2 : Oui c'est moi qui l'ai fait en fait.
21. *J.F. : Parce que vous êtes référent numérique ?*
22. Prof-doc 2 : Non non je ne suis pas référent numérique

23. *J.F. : Euh référent culture...*
24. Prof-doc 2 : Voilà. Non non non, le précédent on en avait discuté avec le précédent proviseur et c'est vrai que c'était un vieux site avec le menu d'il y a à 15 ans donc voilà donc il y a un AED qui m'a aidé quand même pour certaines choses et puis voilà donc maintenant... c'est... J'ai bien mis le CDI en valeur hein de toute façon.
25. *J.F. : J'irai voir... parce que souvent les sites des établissements, c'est pas jojo'*
26. Prof-doc 2 : Ah oui bah des fois on trouve pas... Donc moi j'ai mis une page CDI, avec le blog des Imaginales, on fait un blog des Imaginales, tout ça. Je fais ce que je veux en fin de compte, voilà. Et donc donc oui voilà, après comment dire la collègue avec qui je travaillais avant celle-ci, elle la nouvelle là elle est à fond dans ce que je fais donc ça va je peux partager des choses mais c'est vrai que j'ai eu une collègue, elle était pas... elle aimait pas trop quoi, elle aimait pas trop ce qu'on faisait
27. *J.F. : C'est ce qui est compliqué je crois en lycée c'est que si on s'entend bien je pense que ça peut être génial d'être en équipe mais souvent il y en a plein qui ne s'entendent pas...*
28. Prof-doc 2 : Ouais, et puis elle avait des activités politiques alors quand je suis arrivé c'était vraiment pas son souci le CDI, hein, son souci c'était la politique donc c'est vrai que bon, moi ça m'a pas trop gêné mais j'ai tout géré quoi en fait hein, le fond, les commandes, les TPE, les oraux de TPE, je faisais des oraux, ça m'amusait, enfin, ça m'amuse toujours, enfin les TPE, il y en a plus mais donc voilà. Donc non je m'y suis bien voilà, je me suis bien plu dans... tout de suite, j'ai noué des relations avec certains collègues et puis on travaille toujours ensemble donc...
29. *J.F. : Okay.*
30. Prof-doc 2 : Mais c'est vrai qu'on a un rôle, il faut quand même être bien un peu avec tout le monde quoi... surtout avec l'administration et la gestion
31. *J.F. : Le ou la gestionnaire...*
32. Prof-doc 2 : Donc, comme ça marche bien, on a un budget qui a été augmenté, enfin voilà au niveau argent, on n'a pas de soucis. C'est c'est ce n'est pas le nerf de la guerre mais c'est assez important.
33. *J.F. : oui il semblerait... alors bah du coup vous m'avez dit qu'on vous a proposé, que vous êtes un peu arrivé comme ça, mais alors pourquoi avoir choisi quand même d'y aller ? Pourquoi avoir choisi quand même ce métier ? Vraiment, c'était juste...*
34. Prof-doc 2 : Pourquoi avoir choisi ce métier, ben franchement... Euh
35. *J.F. : Quand on vous a proposé, est-ce qu'il y a eu quand même « Ah ben oui tiens ! » ou est-ce que ça a été plus « Bon, je vais y aller, mais bon... »*

36. Prof-doc 2 : Enfin c'est mon amie de l'époque qui m'en a parlé, moi j'étais même pas au courant que ça ...

37. J.F. : ...*existait*

Rires

38. Prof-doc 2 : Je sais même pas, non. Je pense que je n'étais... parce que c'était les premiers hein, je crois que je l'ai eu en..., j'ai dû le passer en 92 enfin en 91 pour la première fois en 92 donc c'était les premières fois. La formation à Nancy je m'en souviens, c'était je me souviens encore du nom du prof c'était horrible hein, on nous demandait de souligner en vert les titres, en rouge les sous-titres, enfin à un moment y'a eu une petite insurrection quand même hein. On s'est dit mais dans quoi on va là... Non c'était pas vraiment la formation comme la formation est actuellement... C'était... ils ont débauché des gens comme ça, ils étaient pas du tout au courant de ce qu'on nous demandait, donc, quoi bon on s'est un peu débrouillé par nous-mêmes la première année, les premières années... Après, je sais pas...

39. J.F. : *c'est plutôt un hasard en fait ?*

40. Prof-doc 2 : oui c'est plutôt au hasard donc. Moi j'ai toujours aimé les livres, le cinéma donc voilà j'ai voilà mais non c'était un hasard. Je n'allais pas trop au CDI... Au collège, je m'en souviens même pas, au lycée, un petit peu mais c'était paaas... Non, franchement non. *Rires*

41. J.F. : *Et aujourd'hui alors, c'est quoi les dimensions de votre métier que vous préférez exercer ? Si vous deviez choisir, vu que c'est un métier quand même très large ?*

42. Prof-doc 2 : Oui. Ah ben moi ce que je préfère c'est les euh les projets culturels voilà. Tout ce qui est séances avec e-sidoc, ou avec... Je je j'en ai fait mais je vois quand même les limites, les limites de la chose... Mais les enseignants aussi hein, quand ils amènent des choses les élèves ne retiennent plus grand-chose. Donc ouais, moi ce que j'aime c'est les projets... On a fait des résidences d'artistes aussi, ce genre de choses sur l'année par exemple, ça ça me plaît. On a fait un atelier artistique aussi avec des classes, ça c'est ouais c'est c'est un moteur... Après voilà, quand on a des séances à faire, on les fait mais moi je fais pas ça avec un grand enthousiasme, parce que je vois je vois de toute façon quand les secondes arrivent pour les..., on fait les traditionnelles séances avec les secondes, ben ils savent pas ce que c'est qu'e-sidoc hein, ils savent pas alors qu'ils ont dû le voir au collège. Après, je sais très bien qu'après la séance de 2^{nde}, quand on reprend les élèves en première, ils ne savent toujours pas. On travaille beaucoup avec les STMG pour pour leur étude, et voilà ils savent pas... Ils viennent avec le nom de la revue, c'est le titre de l'article donc il y a un travail énorme à faire. Mais en fait bon, les classes, enfin surtout les STMG maintenant

puisque il n'y a plus de TPE, donc qu'ils y vont un peu moins sauf pour le grand oral, mais les STMG y vont beaucoup. Bah les stagiaires ont fait 2 séances avec les STMG, pour l'étude, pour leur étude leur montrer comment on utilise e-sidoc et faire la recherche en même temps. Donc ça, on fait toujours mais après c'est vrai qu'on tombe des nues sur plein de choses... Mais, ce qui me plaisait, peut-être moins maintenant parce que les élèves ne lisent plus, c'était promouvoir la lecture... Bah j'essaie toujours de la promouvoir mais c'est de plus en plus compliqué hein'...

43. J.F. : *Même les... Vous avez des BD et des mangas ? Je ferai un tour après...*

44. Prof-doc 2 : Oui oui !

45. J.F. : *Même les BD et les mangas ?*

46. Prof-doc 2 : Les mangas, si, ça continue... Mais moi, je suis arrivé un... Quand je suis arrivé, il n'y avait pas trop de littérature jeunesse hein. J'ai j'ai donc enfin je dis « j'ai » hein' bon c'est comme ça... J'ai créé un rayon manga, j'ai étoffé le rayon BD, et j'ai acheté de la littérature jeunesse... Et vraiment, les prêts ça a super bien fonctionné quoi. Il y a euh... Comment dire... Oui, il y a eu beaucoup de prêts, mais c'est vrai que les élèves venaient carrément sur le bureau pour me réserver : « Ah bah moi je voudrais celui-là » ... Alors que maintenant, on les met sur les présentoirs et ils ont du mal à sortir quoi... Mais je je sais que c'est partout pareil, dans d'autres lycées...

47. J.F. : *Ils sont dans les âges en plus là, où c'est...*

48. Prof-doc 2 : Alors, c'est arrivé il y a 3 ans, parce que quand on fait les bilans au CDI, on voit à peu près les prêts... Il y a 3 ans donc avec l'arrivée du numérique euh de de la du lycée 4.0...

49. J.F. : *Ah oui, ils ont leur ordi sur place...*

50. Prof-doc 2 : Leur ordi, le téléphone qui est vraiment, qui a pris une place énorme... Ils sont toujours avec ça. Il y a peut-être autre chose, je sais plus...

51. J.F. : *Peut-être aussi le COVID, tout ça, qui a fait que... ?*

52. Prof-doc 2 : Non, c'était avant...

53. J.F. : *Ah' c'était avant ?*

54. Prof-doc 2 : Oui oui. Ça se voit sur les stats. C'est vraiment avant ! C'est c'est bah' c'est 5 mois avant, avant le COVID. Le COVID n'a fait que qu'achever... Et donc bon moi, ça a été ouais quand même un peu douloureux parce que c'est quand même, c'est pas évident de faire des commandes, de trouver des choses qui leur plaisent, et finalement ils ont plus le temps.

55. J.F. : *Il y a aussi ça je pense...*

56. Prof-doc 2 : Eh bien les secondes ont beaucoup d'ouvrages à lire...
57. J.F. : *Ouais. C'est lourd...*
58. Prof-doc 2 : Et en plus, on leur a rajouté donc le Prix Folio, donc c'est six bouquins à lire en plus. Voilà, donc ils ont... On voit qu'ils aiment pas ça, ils aiment plus ça. Il y a une enquête dans *Le Monde* là, qui est parue récemment...
59. J.F. : *Ah par le Conseil de... le Conseil de National du Livre...*
60. Prof-doc 2 : Oui voilà. Ils passent 3h par semaine pour la lecture et 3h par jour pour... en gros hein. Et ça moi je l'ai vu il y a 3 ans... Voilà. Après c'est dur hein' de...
61. J.F. : *Oui, c'est dur parce qu'on aime ça...*
62. Prof-doc 2 : Alors on essaye... bah alors, oui puis même les Imaginales... Quand cette prof est partie, elle a été nommée ailleurs, il y a eu un... Ah non, il y a eu après « Littérature et société » donc il y avait encore une classe en littérature et société puis, après quand « Littérature et société » a été supprimé, ben il y a eu un club donc, qui fonctionnait bien, on a eu jusque 50 élèves et cette année, là on plafonne à 17 et voilà et et des élèves qui ne lisent pas tous les livres alors qu'avant c'était...donc voilà c'est... Non c'est une grosse catastrophe au niveau lecture. Donc c'est aussi pour ça, que j'ai pu argumenter pour le prix Folio en disant que « grande cause nationale », allons-y hein. Voilà. Alors bah en fait mon parcours aussi, j'ai noué des liens avec mon libraire, et je suis allé faire quelques remplacements en librairie, pas pour gagner de l'argent hein on n'a pas le droit en tant que fonctionnaire. Je l'ai remplacé pendant les vacances de février une semaine, et puis un samedi où il est... il y avait le salon du livre d'ailleurs, on y a participé aussi. Donc il devait y participer donc je l'ai remplacé un samedi et j'ai voilà... On peut discuter un peu de littérature avec les clients...
63. J.F. : *c'est qui votre libraire ?*
64. Prof-doc 2 : C'est la librairie xxx.
65. J.F. : *Ah oui !*
66. Prof-doc 2 : Rue xxx. Voilà, donc j'étais tout seul dans la librairie. Après, je me suis posé la question hein, est-ce que...
67. J.F. : *je me reconvertis ?*
68. Prof-doc 2 : est-ce que je reprendrai éventuellement ? Parce que lui il va bientôt partir à la retraite. Bon, ce n'est pas les mêmes conditions quand même, c'est 3 semaines de vacances par an...
69. J.F. : *Pour avoir eu un commerce, pffffff'. Et puis si la lecture est en berne...*

70. Prof-doc 2 : Oh avec les adultes ça va ! Et puis, il y a quand même quelques jeunes qui viennent avec le pass culture.
71. J.F. : *oui oui oui c'est vrai.*
72. Prof-doc 2 : ça ça a donné un souffle quand même un petit peu aux librairies. Et puis moi, je ne fais que le côté positif, je parle avec les clients, je leur conseille des livres mais je ne fais pas tout ce qui est facturation, achat de cartouches d'encre ou je ne sais quoi. Je fais vraiment que ce que je sais faire, ce que je veux faire donc voilà. Après, ça me semble... Ah ouais ça serait quand même peut-être... Je pense que ça me plairait davantage maintenant c'est pas que j'ai fait le tour du métier mais je vois quand même qu'il y a un déphasage par rapport à la lecture quoi. C'était mon credo quand même la lecture hein. (...) Je pense que dans oui dans quelques années ça va être un peu plus compliqué avec les bouquins. Moi j'ai, bon, j'ai 7000€ de crédit hein c'est beaucoup hein quand même et donc moi je vais pas acheter des livres pour les laisser sur les étagères et après les mettre aux archives et après les mettre à la benne hein. C'est un peu bête, vraiment...
73. J.F. : *On ne peut même plus dire on va prendre des DVD ça marche plus... Rires*
74. Prof-doc 2 : *Rires* Bah oui, j'ai fait un rayon DVD à une époque avec la FCPE. Avec la vente des livres, ils nous donnaient je crois 600€ par an pour acheter des DVD avec droits alors ça ne faisait pas beaucoup de DVD mais j'en prêtais mais là c'est vrai que... Si, j'en prête à un élève, là, qui est féru de cinéma. Il voit je sais plus combien de films par an. Il m'a encore parlé pendant 1 heure hier de cinéma, il voit énormément de films donc là lui c'est vraiment un cinéphile donc il en a emprunté, il continue à en emprunter. Y a les profs qui en empruntent pour la classe. Alors si, il y a par exemple avec certains profs, on fait ça avec les profs de français : on leur choisit des livres, des livres de littérature jeunesse et ils viennent emprunter un livre. On l'a pas fait cette année parce que les secondes là avec le prix Folio peuvent pas en plus...
75. J.F. : *Ouais, ils sont trop chargés...*
76. Prof-doc 2 : Il y en a qui arrivent à tout faire hein... Les Imaginales, Folio et en plus emprunter des livres, donc... Ben, il y a une ancienne élève d'ici qui a dû être en M1 je crois X , parce qu'elle est en stage je crois au lycée M, donc elle, c'était une férue de lecture... On n'a plus ce genre d'élève... Plusieurs élèves comme ça, qui venaient, qui empruntaient, peut-être 5 ou 6 livres par semaine quoi. Ils aimaient ça quoi...
77. J.F. : *Les autres activités prennent trop de place...*
78. Prof-doc 2 : c'est ça... Ben nous forcément ça a un impact. Et là, je vois en fait les prêts pour pour le bilan, ça va être quand même être comme les meilleures années, mais grâce à

des prix littéraires, un peu forcés quand même hein, des prix littéraires obligatoires hein. Donc il y en a eu deux cette année, donc ça fait pratiquement 1000 prêts sur l'année... Ca fausse un peu mais bon, ils ont quand même lu... Mais c'est pas pareil...

79. J.F. : *Bah non parce qu'il y a pas le rapport aussi avec l'élève qui vient comme là, le jeune qui est fêru de de films, de cinéma. C'est intéressant quoi, d'avoir des jeunes comme ça ou des échanges comme ça... C'est ça qu'on recherche aussi...*

80. Prof-doc 2 : Oh ben oui. Voilà après s'il y a plus ça... Mais je vois même ma collègue, elle s'ennuie un petit peu des fois parce que les emplois du temps sont... Avant ici, c'est vrai que là, c'est depuis aussi trois ans, enfin depuis la réforme du lycée, les emplois du temps sont hyper hyper fermés, donc il y a des moments où on a 2 ou 3 élèves quoi.

81. J.F. : *Ce qui arrivait pas ?*

82. Prof-doc 2 : Ben non. C'est insupportable même des fois...

83. J.F. : *Mais en fait tout le monde le dit hein qu'il y a un impact important avec cette réforme...*

84. Prof-doc 2 : Ah oui oui... On était bien souvent CDI complet, il y avait plus de place ! On en mettait, il y en avait par terre entre midi et deux, oulala n'en parlons pas...

85. J.F. : *Ah bah c'est peut-être ça aussi...*

86. Prof-doc 2 : Oui je pense aussi hein. Je pense que la réforme a fait... Déjà avec les TPE, il y a plus ces emprunts, il n'y a plus cette curiosité... On les emmenait à la fac pour chercher des ouvrages... Non, il y a beaucoup moins de liberté. Ça oui oui, c'est sûr que nous ça nous a ouais ça nous a ...

87. J.F. : *...Impactés fortement...*

88. Prof-doc 2 : Ah oui et puis bah oui, en plus moi ça fait 10 ou 11 ans, que je faisais partie du jury des TPE donc ça ça me plaisait bien. Après voilà, il faut s'intéresser au truc hein, faut pas forcément attendre... Moi j'ai toujours dit que ça m'intéressait donc, on m'a toujours mis dans les jury TPE... On m'a pas mis au Grand Oral, ça ça m'intéresse un peu moins... *Rires* Ca m'intéresse moins parce que il y a pas de production déjà on va pas les lire avant et puis bon ça m'intéresse pas... Moi je faisais que les TPE SES et Lettres. J'allais pas faire les maths, la physique, j'y connais rien enfin... Être candide, ça m'intéresse sans plus quoi... Donc là, par exemple, ma collègue qui est arrivée l'année dernière, l'année dernière donc elle a été convoquée pour les oraux -*Rires*- je trouvais ça bizarre mais bon moi je suis content de ne pas y être allé parce que ça m'intéresse moyennement, mais elle m'a dit, elle elle a fait des oraux de maths, elle n'a pratiquement rien dit quoi. Alors, faire le candide,

oui c'est un peu limité quand même... On espère qu'on n'y sera pas non plus cette année...
On a d'autres choses à faire en plus... L'inventaire qu'on ne fait jamais, tout ça...

Rires

89. J.F. : *Alors...*

90. Prof-doc 2 : J'avais dit que je serais moins bavard que xxx, mais bon...

Rires

91. J.F. : *De quelle manière pourriez-vous définir l'accueil en tant que professeur documentaliste ?*

92. Prof-doc 2 : Alors l'accueil ? C'est-à-dire, euh ?

93. J.F. : *L'accueil, qu'est-ce que c'est pour un professeur documentaliste ? Une définition, selon vous...*

94. Prof-doc 2 : Ben l'accueil de tous les élèves qui sont en déshérence dans l'établissement
Rires qui pour... voilà. En fait, nous l'accueil, ça leur permet en principe de trouver un lieu calme.

95. J.F. : *ouais.*

96. Prof-doc 2 : ... Où ils peuvent..., alors on a un logiciel où ils s'inscrivent à l'arrivée et donc en fait ils s'inscrivent et je leur demande de mettre ce qu'ils viennent faire et il y a qu'une possibilité c'est ou travail ou lecture hein. Donc ils peuvent faire leur devoir de maths, maintenant il y a plus ce... comme le CDI ne déborde plus, ils peuvent faire leur devoir de maths, ils peuvent lire, ils peuvent emprunter, ils peuvent rendre leur livre... On évite les téléphones portables. Alors, souvent bien sûr, ils travaillent avec leur téléphone portable, ça c'est un peu l'inconvénient, mais bon on interdit les jeux de cartes, les jeux de cartes sur téléphone portable, donc voilà... On a quand même des interdits. Mais autrement, voilà on les accueille, euh... Ils doivent nous dire bonjour, on leur dit bonjour, on essaie, on a toujours essayé d'être sympa avec eux, quand même, ils sont sympas avec nous. Voilà. L'accueil se fait comme ça... Ils se mettent en petits groupes, s'ils veulent travailler en groupe d'une manière un peu plus, un peu plus loquace on va dire, on les met dans la petite salle où on fait les séances, voilà ça on l'autorise, je l'autorise. Voilà, après pffffff... même quand on fait des séances avec les élèves on accueille quand même, il y a quand même un accueil des élèves. Ils se mettent dans le coin lecture... Alors ça, je le fais naturellement mais quand j'ai été inspecté, la première année où j'ai été là, par V., moi pour moi ça me paraissait logique hein, mais en fait on ferme jamais le CDI, donc quand j'avais ma séance avec lui c'est vrai que je me suis dit « bah je pourrais fermer je serais tranquille... » et donc

j'ai accueilli les élèves en leur disant de se mettre sur le côté et ça, il l'a super bien apprécié quoi...

97. J.F. : *Bah c'est vrai que vous êtes très accueillant puisque là, vous n'avez pas fermé, et à chaque fois qu'il y a un élève qui entre vous ...*

98. Prof-doc 2 : Ah Ben moi je vais toujours voir qui est là ! Parce que, non mais peut-être qu'ils veulent emprunter un livre, donc ça faut pas louper *Rires* Le livre de la journée... Mais voilà, il faut jamais louper voilà... Non non, j'essaye quand même d'être... Voilà et puis euh... Je sais pas, si on est absent bah ça fait partie de l'accueil mais on met que le CDI sera fermé de telle à telle heure et qu'il sera réservé si on a des séances de telle heure à telle heure. On les prévient quand même... On essaie de faire en sorte... enfin d'humaniser un peu la chose quoi, voilà...

99. J.F. : *Ouais ça serait ça un peu pour vous quoi l'accueil... Humaniser ?*

100. Prof-doc 2 : Bah ouais parce qu'en fait, c'est toujours les mêmes qui viennent hein, on les connaît... Voilà donc... On les connaît donc, il y a pas de souci. En plus, c'est vrai qu'on a les bons élèves. Ça refroidit certains d'avoir autant de livres autour d'eux, des fois ça les étouffe...

101. J.F. : *De ne pas avoir leur téléphone...*

102. Prof-doc 2 : Mais ça on comprend, y a pas de souci... Non l'accueil honnêtement, je pense pas... Après, si, on peut se prendre la tête... Moi, par exemple quand un élève téléphone au CDI, moi ça m'insupporte ! Donc je je sors de mes gonds, je sors rarement de mes gonds mais donc voilà c'est la seule chose ou les élèves pourraient dire, il est chiant, il est pas sympa voilà, parce qu'il y a quand même un minimum de règles... On a essayé, hein... Parce que ça, on se disait aussi là, ils sont au CDI avec leur portable, allez on essaie... Donc après le premier janvier, c'était notre résolution plus de portable... Mais ça a pas duré, parce que dès qu'on se relâche ça y est, ils les ressortent, je crois qu'on peut pas lutter là-dessus... Ou alors, il faut vraiment une décision de l'administration...

103. J.F. : *Mais comme ils sont au lycée... Je ne suis pas sûre qu'il y ait cette décision quoi...*

104. Prof-doc 2 : Bah faudrait... on n'a rien tenté hein. Ils ont tenté au collège, ça a super bien marché... Au lycée, on les voit même dans les couloirs, ils ne nous regardent même plus, ils sont tous sur leur portable et moi, je trouve ça triste hein...

105. J.F. : *Alors en termes d'accueil, qu'est-ce qui vous semble important ? S'il y avait des points importants dans la manière d'accueillir, dans l'accueil, dans l'acte d'accueil ?*

106. Prof-doc 2 : Mais alors, l'acte d'accueil c'est l'acte d'accueil des élèves alors en séance ou alors en... Peu importe ?
107. *J.F. : Peu importe. Après, moi je ne suis pas forcément partie sur les séances parce que je suis sur l'accueil de manière générale dans une structure qui accueille justement des élèves qui sont hors temps de classe... Après, effectivement souligner qu'il y a un accueil aussi en classe, c'est intéressant parce que je pense aussi qu'il y a tout le temps de l'accueil...*
108. Prof-doc 2 : L'accueil oui, il faut qu'il se fasse de la meilleure manière possible voilà afin que l'élève ait envie de revenir aussi... C'est voilà... Après l'accueil ça peut être aussi je ne sais pas moi quand... Voilà, on va rester sur la lecture... Par exemple, quand un élève va rendre un livre, bah on va essayer de trouver avec lui un autre livre par exemple, bon ça ça n'arrive pas souvent... Mais, l'accueil ça peut être aussi... je sais pas est-ce que ça peut être ça aussi : un élève par exemple qui se remet à la lecture et qui demande conseil pour des livres, donc ça ça, on a ça souvent par exemple... Ou des élèves, qui veulent lire du policier... Il y a beaucoup d'élèves de terminales qui se mettent à la lecture...
109. *J.F. : Ils y reviennent peut-être, non ?*
110. Prof-doc 2 : Ouais, ils y reviennent. Alors peut-être aussi que les réseaux sociaux bah toute la 2^{nde}, toute la première, au bout d'un moment ça lasse hein... Moi aussi j'y suis hein, mais bon ce n'est quand même pas... Quand on fait ça des fois, je vois mon temps d'écran et je me dis mais quel temps perdu, parce que j'ai rien appris j'ai vu des images...
111. *J.F. : On a scrollé...*
112. Prof-doc 2 : Ouais mais bon... alors peut être qu'après, oui après la classe de première y'en a certains qui veulent, qui ont envie de se mettre à la lecture ou de relire peut-être, je sais pas... Donc voilà, c'est ça aussi l'accueil, c'est faire en sorte que oui ... que les élèves repartent aussi avec quelque chose... Pas forcément un livre, mais quelque chose de positif quoi. J'essaie aussi de faire un peu d'humour, voilà... Des fois ça marche, des fois ça ne marche pas. Après...
113. *J.F. : Dans ce que vous dites il y a aussi, je traduis ce que je comprends mais, un intérêt pour l'élève en fait...*
114. Prof-doc 2 : Ah bah oui ! Moi je joue un peu l'affectif quand même... Et c'est ce que mon ancienne collègue me reprochait... Bah oui, parce que en fait, des fois j'étais plus... c'est pas que j'étais plus sympa mais je suis assez, comment dire, influençable. *Rires* Si un élève voilà, avec le sourire me dit, ben on fait pas de photocopie mais bon, hein s'il me demande alors qu'on avait dit au départ, pas de photocopie, moi j'arrive pas à être, à être dur mais je

reconnais que c'est une erreur parce que si on se dit au départ pas de photocopie bah on fait pas de photocopie, mais après il faut assumer le fait d'être dur... Moi je ne suis pas quelqu'un de, voilà. Après, il faut trouver une solution pour l'élève c'est vrai hein', c'est pas... On n'est peut-être pas la solution finale, je veux pas dire ça, mais la solution ultime... Il y a peut-être d'autres solutions là...

115. *J.F. : On est une personne ressource, non ?*

116. Prof-doc 2 : Une personne ressource, mais bon moi par exemple, là je suis tout seul, je peux pas aller faire des photocopies pour un élève... Voilà après, c'est vrai qu'imprimer des euh... Ce que nous demandent souvent les élèves c'est des, voilà, des déroulés de séance en sport, vous savez, faire la roulade après...

117. *J.F. : Ah oui, d'accord.*

118. Prof-doc 2 : Il faut imprimer ça... Je dis « bah écoute, tu l'envoies à ton prof de sport sur mon bureau numérique, il l'imprimera ». On essaie de trouver une solution, voilà...

119. *J.F. : Ben ça, ça fait partie de l'accueil : trouver des solutions... ?*

120. Prof-doc 2 : Voilà, moi je ne dis jamais non. Un non, faut essayer de trouver une solution ouais c'est ça aussi, peut être...

121. *J.F. : Okay. Et alors, que représente l'accueil dans l'exercice de ce métier ? Est-ce qu'il fait partie des missions fondamentales du prof doc ? Est-ce que c'est une mission supplémentaire ou une petite mission... ? En fait, quelle place vous lui donnez-vous, à l'accueil dans le métier.*

122. Prof-doc 2 : Oui oui, c'est une place importante parce qu'il faut quand même qu'ils mettent un visage sur le CDI quoi... Bon alors c'est vrai que pour les élèves, on n'est pas le prof doc hein, on est le mec du CDI... *Rires* Je l'entends fréquemment mais moi, ça me fait rire.. Non mais ça, on peut pas lutter là-dessus hein. De toute façon, même sur le côté prof doc bon voilà ça va au niveau de l'institution mais les gens y comprennent pas, même les adultes hein... Même, je connais certains collègues qui disait bah moi je suis prof et puis après bah faut développer, « vous êtes prof de quoi alors ? ». Ça va pas hein', moi je justifie plus tout ça. Je suis documentaliste et puis voilà... Après, moi je sais pas, j'ai pas envie d'être prof avec des corrections de copies, tout ça... ça m'intéresse pas forcément mais bon, d'un autre côté il y a quand même le regard de l'élève envers le prof qui n'est pas du tout le même qu'envers le prof doc. Ça, ça se voit fréquemment... Je vois que c'est pas la même attitude et j'ai eu des stagiaires qui étaient dans le primaire, qui ont eu beaucoup de peine avec ça quoi... Elles ont pas du tout.... Ce regard de l'élève vis-à-vis du documentaliste, ça les a beaucoup gênées...

123. *J.F. : Ah ouais.*

124. Prof-doc 2 : C'est pas le même regard... Mais ça je le sais hein, j'ai déjà vu hein quand je discute avec des enseignants et que des élèves se mêlent à la discussion c'est pas du tout le même regard. Non, c'est vraiment le regard hein'.
125. J.F. : *Vous voulez dire quoi pas le même regard ?*
126. Prof-doc 2 : Et ben, c'est à dire qu'on n'est pas prof pour eux...
127. J.F. : *Oui d'accord.*
128. Prof-doc 2 : Et c'est un personnage moins important et moins...
129. J.F. : *... de respect peut-être ?*
130. Prof-doc 2 : Enfin, c'est peut-être pas, enfin je sais pas... J'ai pas trop analysé mais c'est pas du tout la même attitude, c'est pas le même comportement, c'est pas...
131. J.F. : *Bon alors là, on a dérivé... Alors donc, quelle place a l'accueil dans le métier ?*
132. Prof-doc 2 : Ben là donc pour moi, la place elle est importante, elle est hyper importante, justement pour que l'élève se sente un peu chez lui dans le CDI quoi. Donc non, c'est une place... voilà c'est c'est le « bonjour » quand ils arrivent, le « au revoir » ... C'est voilà, on peut pas le voir là parce qu'on n'y est pas, on n'est pas à côté, mais c'est voilà, c'est important...Essayer de répondre aux différentes questions...
133. J.F. : *Okay. Est-ce que vous avez une politique d'accueil ?*
134. Prof-doc 2 : Oui Ben euh... Oui ! La politique d'accueil c'est ce qu'on a vu...
135. J.F. : *C'est ce que vous avez dit...*
136. Prof-doc 2 : Oui, voilà.
137. J.F. : *... sur les règles...*
138. Prof-doc 2 : Mais je n'ai pas de politique documentaire...
139. J.F. : *Oui, mais vous avez quand même réfléchi, vous y avez quand même pensé.... De quelle manière vous avez pensé votre politique d'accueil ? Vous avez pensé à quoi dedans ? Vous avez pensé à des choses puisque vous en avez parlé tout à l'heure...*
140. Prof-doc 2 : Ah non mais c'est naturel je pense...
141. J.F. : *Les règles et tout, elles sont informelles comme ça ?*
142. Prof-doc 2 : Ah oui ! Il n'y a pas de... Non, il n'y a pas de règlement intérieur non. A part... ben c'est un peu les règles de la salle de classe aussi hein, donc il n'y a normalement pas de téléphone portable voilà on est on est poli on est...
143. J.F. : *Oui, c'est les mêmes règles que dans l'établissement...*
144. Prof-doc 2 : Voilà sauf qu'il y a quand même un peu plus de liberté... on peut rester 5 min ou 1/4 d'heure enfin il y a pas... mais on se cale un peu sur... c'est un peu ça qui permet de justifier : « non on n'utilise pas le téléphone portable ». Ben j'ai encore fait la chasse ce

matin : des élèves qui jouent enfin qui étaient avec leur téléphone portable sur des jeux quoi. Alors après, voilà ça fait partie de l'accueil aussi, si je leur dis de faire autre chose bah ils remballent tout et ils s'en vont. Après, est-ce que... qui est gagnant dans l'histoire ? J'sais pas... Est-ce qu'il y a des gagnants ou des perdants ? Est-ce que j'ai respecté le règlement du CDI mais est ce que pffff, voilà c'est compliqué. C'est en fonction aussi de notre humeur hein je crois... Si y a trop de bruit, ben je vais aller voir ce qu'ils font et puis ...

145. *J.F. : Mais vous avez dit : « c'est en fonction de notre humeur aussi, je vais aller voir ce qu'ils font » ... Donc le bruit, il peut aussi être selon l'humeur, pas interprété de la même manière ?*

146. Prof-doc 2 : Ah oui oui oui ! Bah, c'est pas forcément euh moi, c'est aussi pour les autres élèves... Les autres élèves qui travaillent, ils ont besoin de calme. Des fois, il y a même des élèves qui nous disent enfin, faites un peu moins fort.

147. *J.F. : Oui, oui bien sûr !*

148. Prof-doc 2 : Voilà.

149. *J.F. : Mais du coup vous avez quand même...*

150. Prof-doc 2 : Le calme pour moi... Oui oui, j'aime quand même bien le calme mais bon les élèves ont le droit de parler...

151. *J.F. : Du coup, je réinsiste là-dessus parce que ça m'a quand même interpellée... « En fonction de notre humeur »... Est-ce que l'humeur peut jouer sur l'accueil ?*

152. Prof-doc 2 : Non, moi non, j'pense pas... Mais l'humeur peut jouer sur le fait d'aller voir ce qu'ils font parce qu'il y a trop de bruit.

153. *J.F. : D'accord.*

154. Prof-doc 2 : Mais non non non. Moi je suis, non je suis toujours pareil...

155. *J.F. : D'accord.*

156. Prof-doc 2 : Enfin, je crois hein... Si, on a des hauts et des bas, mais ça on ne le montre pas hein.

157. *J.F. : D'accord...*

158. Prof-doc 2 : Par principe... Bon ça, c'est pas trop difficile hein... On peut jouer des apparences... *Rires*

159. *J.F. : Du coup, bah je ça m'ouvre sur la question d'après, mais bon vous y avez peut-être un peu répondu... Est-ce que vous pouvez m'expliquer de quelle manière vous exercez l'accueil ? C'est-à-dire, est-ce que c'est naturel ? Est-ce que ça demande un effort, une réflexion ?*

160. Prof-doc 2 : Non, c'est naturel. Non non non, c'est... Bah je vois par rapport à mes collègues qui sont peut-être un peu plus rigides ou un peu plus euh... Moi j'essaye toujours de ouais de... d'établir un lien avec l'élève... Un peu d'humour ou un peu... Bon, c'est naturel.
161. J.F. : *Okay.*
162. Prof-doc 2 : Je ne développe pas hein...
163. J.F. : *Alors, comment accueille-t-on un élève au CDI ? Vous y avez un peu répondu... Bonjour, au revoir, on s'intéresse un peu à à... s'il a des demandes ou des questions... C'était un peu ça... ?*
164. Prof-doc 2 : Mmmm.
165. J.F. : *Alors, qu'est ce qui participe à l'accueil selon vous ? Quels éléments matériels, humains... ? Quels éléments ?*
166. Prof-doc 2 : Euh, ouais Attendez j'vais voir...
167. J.F. : *Oui, il y a du monde qui rentre...
Il s'absente pour accueillir des jeunes, il les salue.*
168. Prof-doc 2 : Alors, alors... Ça, c'est une question compliquée. Vous revoulez un café ?
Rires
169. J.F. : *Elles sont toutes compliquées mes questions, non ? Je revoux bien un café.*
170. Prof-doc 2 : J'essaie de gagner du temps...
Rires.
171. J.F. : Allez-y, réfléchissez... Elles sont compliquées mes questions, parce que comme vous dites, on fait souvent naturellement l'accueil...
172. Prof-doc 2 : Oui.
173. J.F. : *On n'y réfléchit pas et là ce que je demande c'est qu'on y réfléchisse...*
174. Prof-doc 2 : *Long silence.* Euuuuh oui. Oui en fait l'accueil... Oui j'ai pas trop réfléchi à ça sur... A part être sympa et ne pas mettre les élèves dehors, euh essayer de, même si c'est compliqué de de...
175. J.F. : *Vous avez eu des collègues, des collègues dont l'accueil, dont vous auriez pu remarquer que l'accueil n'était pas... top ?*
176. Prof-doc 2 : Ah bah mon ancienne collègue oui elle était quand même assez...
177. J.F. : *Est-ce que du coup, pour répondre aux questions... Il y a votre rapport à l'accueil mais il y a ce que vous avez pu percevoir là, peut-être vous aider à donner des éléments matériels ou humains qui font, qui participent à l'accueil ? Qui soient bons ou mauvais, mais qui participent à l'accueil ?*

178. Prof-doc 2 : Ben alors après, quand on est deux à accueillir... Alors moi, je suis toujours au premier bureau donc en principe, c'est plus moi qui accueille finalement, en théorie... C'est c'est pas vrai mais donc ouais, je suis la première personne qu'ils voient, donc... Bon, c'est vrai, mon ancienne collègue n'était pas trop aimée par les élèves parce que... voilà elle avait... *Un élève arrive, ils échangent.* Donc, ouais, après moi, il y a des choses... on peut pas discréditer un collègue par exemple, quand on est avec lui... Et je vois mon ancienne collègue par exemple, elle était très dure sur certains points, sur une intolérance au bruit euh et puis des règles vraiment très strictes : pas plus de deux sur une table... *Regard interrogateur, pas sûr de lui...*

179. J.F. : *Oui, ça participe de l'accueil...*

180. Prof-doc 2 : Voilà. Moi je suis plus... J'm'en fous un peu de tout ça donc... A partir du moment où ça reste calme et que voilà les élèves sont ...

181. J.F. : *...Respectueux quoi...*

182. Prof-doc 2 : Oui voilà ! Après voilà, le niveau sonore était très important pour elle, il est important pour moi, un peu moins. Voilà et puis après ça c'est aussi par rapport à soi... Je vois par rapport au téléphone portable, j'ai eu du mal de l'interdire au tout début quand je suis arrivé ici parce qu'elle elle téléphonait avec son téléphone portable, elle répondait, elle s'enfermait là, et les élèves bah c'est compliqué de leur dire... Certains profs aussi qui font ça... Les élèves n'ont pas le droit de l'utiliser en cours mais moi c'est pas pareil je suis prof moi. Ben non ! On doit être sur le même niveau à ce niveau-là donc... Alors, moi ça m'arrive de l'utiliser pour le boulot mais parce qu'ici il faut faire le 0, faut sortir, faut attendre donc je préfère prendre mon téléphone portable pour appeler une structure culturelle par exemple, ça les élèves le savent puisqu'ils entendent... J'appelle pas le plombier... *Rires* Mon plombier est chez moi aujourd'hui... Je dis ça parce qu'il manquerait plus qu'il m'appelle... Mais bon voilà... J'sais pas, je réponds à la question-là ? On peut dire non hein...

183. J.F. : *Oui et non parce que par exemple des éléments humains... Alors, il y avait par exemple chez la personne là des règles plus dures, qui fait que ça participait par exemple d'un accueil différent... Mais ça ne suffit pas à être peu apprécié... Est-ce que dans l'humain, physiquement, dans le corps même, on pourrait trouver des éléments qui participent à l'accueil ?*

184. Prof-doc 2 : Ben, par exemple moi quand j'accueille les premières heures, souvent je suis assis à mon bureau et voilà... Mais après, je vais voir les élèves, pas tous, pas tout le temps hein, ça dépend aussi de nous... Là, par exemple, j'y suis pas allé, je sais pas s'ils ont besoin de moi ou pas. Mais oui, je me déplace je vais vers eux. Je vais vers eux s'ils font trop

de bruit ou si... Eux, ils viennent vers moi aussi hein, souvent c'est quand même comme ça... « Je cherche un livre sur... » Je sais pas moi... Qu'est-ce qu'on a vu récemment... « sur Nike » par exemple. Parce qu'il y a deux groupes STMG, il y a un groupe qui a fait la formation avec les stagiaires et l'autre non. On n'a pas eu le temps de la faire donc voilà. Après, je leur réexplique e-sidoc mais individuellement donc c'est de l'accueil ça aussi j'imagine...

185. *J.F. : Mmm, c'est un accompagnement qui participe de l'accueil pour moi...*

186. Prof-doc 2 : Oui mais qui aurait dû se régler avec une séance qu'on n'a pas eu le temps de faire avec la prof... Elle n'est pas venue me voir, elle me l'a dit après « j'ai pas le temps »... On s'adapte, voilà. Après, quand l'élève cherche quelque chose et qu'il ne trouve pas, ben c'est vrai que c'est un échec pour nous, donc on essaie quand même de trouver une solution.

187. *J.F. : D'accord. Est-ce que l'accueil relève de de notre champ disciplinaire, l'info-com' on va dire, de nos compétences ?*

188. Prof-doc 2 : De nos compétences, pas champ disciplinaire mais de nos compétences oui, ça fait partie des obligations des fonctionnaires en fait. On a un droit de réserve, on a aussi un droit enfin pas un droit un devoir d'accueillir l'élève dans les règles, en respectant, parce qu'ici on a quand même certaines fois des petits soucis d'élève qui restent euh pas voilés mais couverts donc ça aussi, on doit... moi j'aime pas trop faire ça, mais il faut bousculer un peu l'élève, c'est vrai. On peut pas là...

189. *J.F. : Il y a des des règles, des lois...*

190. Prof-doc 2 : Voilà c'est pas être gentil ou pas gentil avec les photocopies, là tout le monde doit faire ça quoi. Après, dans les couloirs c'est vrai qu'il y a des élèves qui se promènent, alors c'est pas forcément un voile mais ça peut être une casquette par exemple, en plus avec le masque. Des fois, c'est un peu un peu complexe donc là on bon là c'est carrément, elle nous a envoyé un message la proviseure c'est carrément envoyer l'élève chez la proviseure si on trouve que c'est trop compliqué pour nous de faire ça.

191. *J.F. : Est-ce que vous pouvez m'expliquer quelles compétences vous exploitez quand vous êtes en posture d'accueil ?*

192. Prof-doc 2 : Ah décidément, encore l'accueil ?

Rires

193. *J.F. : Ah oui c'est sur l'accueil, que je décortique hein'.*

194. Prof-doc 2 : Ça c'est... Si j'avais su je vous aurais pas reçue...

Eclats de rires

195. *J.F. : Quelles compétences ? On m'a dit allez là parce qu'il est très accueillant...*

196. Prof-doc 2 : Je suis accueillant mais bon je, c'est vrai que j'ai jamais trop disserté sur l'accueil... Quelles compétences je développe, c'est ça ?

197. J.F. : *Ouais... Si savez pas, si vous voyez pas, vous voyez pas hein...*

Est-ce que selon vous il y a des compétences particulières que vous exploitez quand vous êtes en posture d'accueil ?

198. Prof-doc 2 : Ben, à part le fait que l'élève se sente bien et qu'il ait envie d'échanger avec nous peut-être hein, de demander quelque chose qu'il oserait pas ou comme... c'est souvent ça, ces élèves qui ne lisent plus par exemple et qui veulent s'y remettre, bah il faut qu'ils nous demandent conseil, donc il faut qu'on ait, bon c'est pas de l'accueil mais il faut qu'on ait cette connaissance des livres qu'on achète. Qu'est-ce qu'on peut leur conseiller par rapport à leur niveau de lecture, par rapport à ce qu'ils ont envie de lire... Oui, peut-être.

199. J.F. : *Alors, comment vivez-vous l'accueil ?*

200. Prof-doc 2 : Ah aujourd'hui, pas... décidément !

Rires

201. J.F. : *Vous y dédiez des temps ? Ça s'effectue constamment ? C'est organisé en amont ? C'est pas organisé ? C'est tout le temps ? C'est...*

202. Prof-doc 2 : Bah l'accueil c'est tout le temps ! C'est chaque fois qu'il y a des élèves qui viennent..., bah, les profs aussi hein. Ça peut être les profs aussi, enfin les profs sympas, les moins sympas ben on les accueille pas *avec un sourire*. Non c'est vrai non mais il y a certains profs que je préfère pas voir ici.

203. J.F. : *Ah ouais... ?*

204. Prof-doc 2 : Oui oui, parce qu'il y a en a certains qui jouent pas le jeu donc... Soit qui rendent pas les bouquins, ou ce genre de truc... Non mais c'est vrai parce que pour eux c'est vraiment leurs documents, et alors il y a d'autres profs après, bon on se fait pas taper sur les doigts mais ils disent « on aimerait bien l'avoir » et c'est toujours le même prof qui mobilise... Voilà oui donc ça donc ouais il faut...

205. J.F. : *...Constamment ...*

206. Prof-doc 2 : Ah ben oui, constamment. C'est même quand on fait une séance, l'accueil c'est hyper important... La présentation, la présentation des choses... Par exemple, tous les ans avec les classes de seconde c'est... En fait j'en parle parce que c'est une séance qui marche bien... C'est « Lecturiques » c'est à dire qu'on reçoit cinquante ouvrages hein, des livres ou des revues de l'association Lecturiques qui était avant en fac de lettres et avec ma collègue de X, on pose des questions sur ces livres-là. Quarante questions sous formes d'énigme, de trucs un peu rigolos, et donc on présente ça aux élèves quand même avant... Ils viennent en demi-

groupe, on leur présente, et on essaie de leur présenter de manière ludique quoi, et après mais ils se mettent dans le truc, tous : les mauvais, les bons ! Il y a presque même un esprit de compétition, quelquefois même, ils se mettent ensemble pour essayer de trouver davantage et... Bon ça, ça fait partie de de l'accueil d'une séance par exemple. On essaie de de faire en sorte, oui que l'élève se sente bien et qu'il ait envie de participer à la séance.

207. *J.F. : Okay.*

208. Prof-doc 2 : Donc c'est important là... C'est l'accueil aussi lors d'une séance, c'est quand même aussi important...

209. *J.F. : Bien sûr.*

210. Prof-doc 2 : Bon j'ai jamais trop réfléchi à ça, mais euh il faut euh voilà, faut pas être trop... Y'a des docs qui sont un peu rigides, un peu... Peut-être qu'en collège ça se justifie davantage...

211. *J.F. : Euh oui, il y a peut-être plus besoin de règles qu'au lycée...*

212. Prof-doc 2 : Oui. Moi j'ai fait du collège hein. C'est vrai que les dernières années pour moi c'était horrible parce qu'on faisait que ça, de la discipline alors c'est c'est vrai que c'est pas du tout le même accueil au collège. J'ai fait un peu de remplacement ici parce que la collègue était absente et comme on avait que des demi-classes, on avait très peu d'élèves ici donc quand on était deux, il y en a un qui allait faire un peu de culturel là-bas, c'est vrai je m'énervais quoi.. Oui, je crois que je pourrais plus faire de collège.

213. *J.F. : Oui en fait, on maternelle plus...*

214. Prof-doc 2 : Non au lycée, ils sont sympas...

215. *J.F. : Oui ils sont plus grands, ils savent et connaissent les règles...*

216. Prof-doc 2 : En collège, par exemple, je pourrais pas être là (*Nous sommes dans un petit bureau vitré, à l'intérieur du CDI*)

217. *J.F. : Les profs docs que j'ai interrogés en collège, ils ont fermé le CDI.*

218. Prof-doc 2 : Ah oui. Ils n'ont pas pris d'élèves ?

219. *J.F. : Ah non.*

220. Prof-doc 2 : Ah oui oui... C'est dommage pour l'accueil...

Rires

221. *J.F. : Donc vous avez un peu répondu : êtes-vous constant selon vous dans cet acte d'accueil ? Vous m'avez dit oui.*

222. Prof-doc 2 : Oui oui.

223. *J.F. : Est-ce que vous arriveriez à m'expliquer...*

224. Prof-doc 2 : Pffff' sous forme de rire

225. J.F. : ...de quelle manière se manifeste l'accueil chez vous ? Physiquement, si vous deviez analyser votre posture physique, vos gestes, est-ce que vous pourriez expliciter physiquement ce qui se passe ?

226. Prof-doc 2 : Alors ça... euh bah, je suis assez souvent assis quand même euh bah, surtout quand ils arrivent à 8h où je mets tout en route... Ça peut arriver que je sois à côté d'eux aussi, quand ils s'inscrivent pour leur expliquer, ceux qui ne sont jamais venus par exemple, je leur explique un petit peu ce qu'ils doivent faire sur le logiciel, donc je fais un peu d'humour avec eux, je leur dis qu'ils n'ont pas le choix de toute façon, que c'est ou le travail ou la lecture.. J'essaye de nouer un petit peu..., voilà, de faire ça mais... La position euh, la position est plutôt assise quand même. Alors, souvent le jeudi par exemple, j'ai énormément de monde là j'ai une trentaine de personnes qui arrivent d'un coup, donc là ils disent pas trop bonjour parce que je les croise dans le couloir, donc on dit un bonjour général, voilà. Mais comment dire, après je suis assis, ouais ils me disent plus bonjour là par exemple, et donc ces premières journées elles sont pas tout à fait pareilles par exemple. Quand j'arrive à 8h c'est pas tout à fait pareil, c'est bref. Alors qu'à 9h par exemple, ou là je vais être à mon bureau ou je vais être dans les rayons, ou je vais quand même vers eux pour leur dire bonjour, tout ça donc, oui c'est peut-être un peu différent entre 8h essentiellement où là, il y a beaucoup d'élèves, c'est vraiment l'heure 8h 9h c'est l'heure où on a beaucoup d'élèves, et donc là, y a plus la réponse à des questions basiques d'élèves. Voilà, mais c'est... la posture donc... Non, là je vois pas trop ce que je pourrais ajouter hein... C'est essentiellement assis, les autres heures et à 8h, plutôt debout en train d'allumer le serveur, le truc des élèves parce qu'ils s'inscrivent au départ sur un morceau de papier que je recopie après, donc voilà... Mais non j'ai... la posture c'est d'être grand et fort... *Rires*. Le sourire est important, enfin le sourire... Avec les masques, moi je remets mon masque parce que je prends l'avion dans une semaine, mais c'est vrai que le masque c'est important parce que là quand les élèves l'ont enlevé, ben on les a reconnus pour la première fois hein... C'est vrai que...

227. J.F. : Après vous avez dit : « le sourire ». Ça c'est intéressant, non dans le physique ?

228. Prof-doc 2 : Ah oui bah

229. J.F. : Après, même avec le masque on le voit quand même... C'est sûr c'est pas pareil c'est sûr c'est mieux de voir le visage...

230. Prof-doc 2 : On essaye ouais ouais. J'essaye quand même de faire en ... Ouais, je suis pas quelqu'un de rigide hein... J'essaie de de... faire rire c'est un peu compliqué... Je trouve que mon humour a un peu vieilli... *Rires*. Non mais c'est vrai, il y a des blagues, des fois, ils les prennent au premier degré... C'est pas grave...

231. *J.F. : Okay. Et concrètement, quelle situation pourrait empêcher un bon accueil ? Quelle situation qui pourrait arriver...*
232. Prof-doc 2 : Un énervement par exemple ! Un élève qui va téléphoner.
233. *J.F. : Okay.*
234. Prof-doc 2 : Les autres vont même se sentir gênés, parce que je vais focaliser sur cet élève là et... peut-être trop d'ailleurs... Ouais... Pourquoi ne pas téléphoner au CDI après tout, hein ? Hein c'est... Non mais bon voilà, ça c'est ce qui peut..., ça peut être le grain de sable qui va m'énerver pour au moins 20 min quoi.
235. *J.F. : D'accord.*
236. Prof-doc 2 : Après, paradoxalement, je vais me sentir un peu mal parce que j'y suis allé un peu fort.
237. *J.F. : Ah oui je comprends bien, mais ça veut dire qu'il y a... Mais, ça rejoint ce que vous avez dit tout à l'heure... Tout à l'heure, vous avez dit l'humeur peut participer, et en fait là, il y a une situation qui vous énerve, et du coup, c'est l'humeur qui prend le dessus, mais du coup vous ne le vivez pas forcément bien parce que vous trouvez que vous allez trop loin, mais c'est parce que le truc là vous agace quoi.*
238. Prof-doc 2 : Et puis c'est la règle aussi !
239. *J.F. : Aussi, oui bien sûr ! C'est le non-respect de la règle qui...*
240. Prof-doc 2 : ... Parce que en fait, on autorise le portable parce qu'ils ont leurs cours dessus ou ce genre de choses, ou ils vont aller sur e-sidoc... J'veais quand même pas leur interdire parce qu'ils vont sur e-sidoc !
241. *J.F. : Après, ils ont un ordinateur normalement ?*
242. Prof-doc 2 : Ouais mais ils ne l'ont pas toujours...
243. *J.F. : D'accord. Okay.*
244. Prof-doc 2 : Ils l'ont pas toujours... Alors, voilà on modifie un peu les règles, on accepte ce genre de choses, et après ça dérive... C'est ce genre de choses qui est énervant voilà... et qui me fait un peu sortir de mes gonds... Donc après c'est vrai que s'ils sont 30 et que je focalise sur un élève, après bah c'est plus fort que moi... Mais après, je le regrette un peu... surtout si l'élève est sympa... Mais, élève sympa ou pas, je... ouais, il en prend plein son grade quand même...
245. *J.F. : Est-ce que vous pouvez m'expliquer les lieux où vous faites principalement de l'accueil ? Si vous voulez, on va voir...*
246. Prof-doc 2 : Ouais ben on va aller voir... Ben essentiellement, de toute façon, c'est ici, vous aimez bien le mot accueil, donc la station d'accueil, là où les élèves s'inscrivent...

247. *J.F. : Là c'est l'ordinateur sur lequel ils s'inscrivent ?*
248. Prof-doc 2 : Oui.
249. *J.F. : Et vous, vous êtes là ? Quasiment en face à face...*
250. Prof-doc 2 : Ouais, moi j'suis là et après... voilà... *Tout bas.* Je vais aller voir ce qu'ils font... *Son regard balaye le CDI.* Bon ben là, ils travaillent tous, il n'y a rien à faire...
251. *J.F. : Donc c'est principalement là, au pôle accueil... Et y aurait-il d'autres endroits où vous feriez de l'accueil ?*
252. Prof-doc 2 : Si je fais de l'accueil pour du conseil... ça peut être ça ?
253. *J.F. : Oui.*
254. Prof-doc 2 : Oui, alors je peux aller avec eux dans les rayons pour trouver des livres, ça peut être ça... Euh... ça peut être euh pour les aider à retrouver une revue, une ancienne revue sur e-sidoc et ça peut être dans la salle des archives... J'vais les aider à retrouver des documents... Euh... Voilà, c'est essentiellement ça... Sur les ordinateurs, on ne les allume pratiquement plus sauf pour des séances...
255. *J.F. : Okay. Alors... Pouvez-vous m'expliquer comment vous avez pensé l'emplacement... alors je sais pas si c'était déjà comme ça quand vous êtes venu, mais si c'était pas comme ça ou si c'était comme ça pourquoi vous les gardez comme ça, mais si c'était pas comme ça comment vous avez pensé l'emplacement de votre bureau au sein du CDI en termes d'accueil ?*
256. Prof-doc 2 : Il était déjà comme ça...
257. *J.F. : D'accord.*
258. Prof-doc 2 : Je n'ai rien touché.
259. *J.F. : Et ça vous convenait, en termes d'accueil ?*
260. Prof-doc 2 : Oui ça me convient. Ben, c'est tout près de la porte... Je veux dire, si on était à l'autre bout c'est plus compliqué déjà d'accueillir les élèves donc là c'est...
261. *J.F. : D'accord.*
262. Prof-doc 2 : Bon, en fait quand je suis arrivé donc ma collègue était déjà là (*il me montre le bureau le plus éloigné de la porte*) elle avait ce bureau-là, moi ça m'arrangeait d'avoir l'autre bureau... il était le plus proche de la porte en fait, pas pour fuir mais pour accueillir les élèves. Je trouve ça pas mal...
263. *J.F. : Okay. Et donc, quels sont les points forts de cette disposition sur votre posture d'accueil ? ... Vous venez un peu de le dire... Proximité avec l'entrée...*
264. Prof-doc 2 : On me dit plus bonjour à moi qu'à ma collègue parce que je suis...
265. *J.F. : Tout de suite là ! Ils vous voient...*

266. Prof-doc 2 : C'est ça oui.
267. *J.F. : Ça c'est un point fort. Et sur les élèves ? La manière dont ils se sentent accueillis ? Le point fort ?*
268. Prof-doc 2 : Ben justement, c'est sur mon bureau que se fait l'accueil par informatique hein par le logiciel donc donc voilà, je les aide s'ils n'y arrivent pas. Y a pas grand-chose à dire là...
269. *J.F. : Et quels seraient les points faibles sur votre posture d'accueil ? La disposition, est-ce qu'il y aurait des points faibles selon vous sur votre posture d'accueil ?*
270. Prof-doc 2 : La disposition du bureau ?
271. *J.F. : Ouais.*
272. Prof-doc 2 : Euh pffffff
273. *J.F. : Est-ce que vous êtes gêné dans votre posture d'accueil ? Est-ce qu'il y a des choses qui sont à votre avis gênantes ? Non ?*
274. Prof-doc 2 : Non. L'élève est en face de moi... Non, y a rien qui me gêne.
275. *J.F. : En plus, vous voyez la porte et le CDI quoi.*
276. Prof-doc 2 : Il y a une partie que je ne vois pas mais quand ma collègue est là, elle, elle voit cette partie-là. Elle, elle ne voit pas par exemple le coin lecture, moi je vois le coin lecture.
277. *J.F. : Et y aurait-il des points faibles en termes d'accueil pour les élèves ? de la banque d'accueil ?*
278. Prof-doc 2 : Ben, à part la place, peut être que...
279. *J.F. : Quand ils rentrent, ça peut bouchonner ?*
280. Prof-doc 2 : Ah bah oui, ça bouchonne oui !
281. *J.F. : Ah ça peut être un point faible...*
282. Prof-doc 2 : Bah ouais parce que en fait il faut qu'ils s'inscrivent. Avant on leur demandait leur carte multipass, et puis bon, c'était tout un méli-mélo, ils se trompaient de cartes des fois donc c'était trop compliqué. C'était plus rapide, mais là je veux dire si la vie scolaire nous demande « est-ce que cet élève-là était présent de 9 à 10, on peut le savoir quoi ». En plus, avec les cartes, il n'y a aucune archive. Là, il y a une archive quoi'.
283. *J.F. : C'est vrai qu'il y a une explication mais c'est vrai que ça peut participer à peut-être un point faible dans l'accueil du coup le fait que ça bouchonne...*
284. Prof-doc 2 : Non mais l'autre fois par exemple, je vois le logiciel informatique qu'on utilise, il y avait un stage en dessous c'est l'amphithéâtre et alors je sais pas comment ça s'est produit mais il y a le formateur qui a vu les identifiants des élèves qui étaient au CDI, et il y avait un signe nazi sur un identifiant. Donc la proviseure est venue me voir, m'a dit qui était

là de 8 à 9, et donc j'ai fait une photo de la liste, y'avait une quinzaine d'élèves. Mais donc, on est quand même responsable des élèves à ce moment-là donc il faut quand même savoir qui est là. On s'est posé la question... Après, y'avait des listes aussi, des listes manuscrites, mais bon ça fait consommer du papier pour pas grand-chose, donc voilà on a trouvé cette solution-là.

285. *J.F. : Okay. Alors, concrètement est-ce que vous pouvez me raconter de quelle manière vous utilisez la banque d'accueil dans la relation à l'élève, dans l'accompagnement de l'élève ? Et vous pouvez vous appuyer sur des exemples précis si ça vous...*

286. Prof-doc 2 : Ben oui, par exemple si un élève rend un livre j'essaye de savoir s'il l'a aimé. Je le faisais pas trop avant mais comme maintenant il y a une déshabitude de la lecture, j'essaye justement qu'ils repartent toujours avec quelque chose. Ça c'est, ouais c'est ce genre d'exemple. Euh après...

287. *J.F. : Est-ce qu'il y a d'autres situations où vous utilisez la banque d'accueil pour d'autres sortes d'accueil ou d'accompagnement de l'élève ?*

288. Prof-doc 2 : Ben disons, c'est aussi le moment de sortir de sa zone de confort, de son bureau pour aller justement vers l'élève et essayer de trouver avec lui des choses... Ca je le fais souvent, voilà. Je vais avec lui dans les rayons pour essayer de trouver quelque chose voilà, pour lui sortir des livres : voilà « ça ça peut te plaire, ça ça peut te plaire ». L'autre fois c'était quelqu'un qui découvrait la dystopie, voilà bon c'est un peu en perte de vitesse mais voilà donc je lui ai sorti toutes les dystopies qui marchaient à un moment donné, il y a 2 3 ans voilà, donc ça c'est un exemple où l'élève est reparti avec quelque chose.

289. *J.F. : D'accord. Et un élève par exemple alors un élève vient vous trouver pour une recherche d'information sur ordinateur. Il a un problème soit avec un logiciel, soit avec une recherche d'information, alors que vous êtes en train de travailler vous sur votre ordinateur. Est-ce que vous pouvez essayer de me décrire comment vous accueillez sa requête et comment vous vous y prenez en termes d'accompagnement dans sa recherche sur ordinateur ? Qu'est-ce que vous lui dites ? Où vous le placez ? Où vous vous placez ? Alors que vous, vous êtes en train de travailler...*

290. Prof-doc 2 : Il a son ordinateur portable ?

291. *J.F. : Ouais. Bah' oui puisque là ça fonctionne comme ça donc il a son ordinateur portable, il a un problème.*

292. Prof-doc 2 : Et ben alors, ça peut être un problème... Oui, parce que c'est déjà arrivé qu'ils soient sur l'e-sidoc d'Aubervilliers par exemple... Donc là je me dis mais il faut tout reprendre c'est c'est... les bras m'en tombent... *Rires*. Donc je lui explique avec humour que

bah « écoute je n'ai pas le temps d'aller à Aubervilliers, mais si tu veux on peut regarder s'il existe ici » voilà donc je vais lui expliquer comment on va sur e-sidoc, on reprend tout mais individuellement.

293. *J.F. : Mais alors, vous lui expliquez, vous vous tenez où, il se tient où ? vous faites quoi, vous êtes sur votre ordi, lui est sur son ordi ?*

294. Prof-doc 2 : Non, non, je sors, je vais le voir.

295. *J.F. : D'accord. Est-ce que lui...*

296. Prof-doc 2 : Non mais lui aussi peut venir me voir pour...

297. *J.F. : ... il peut venir avec son ordi ? C'est déjà arrivé que vous l'accueilliez à la banque d'accueil... ?*

298. Prof-doc 2 : Ouais mais moi, j'ai jamais de place sur mon bureau...

299. *J.F. : D'accord, donc c'est plus une question...*

300. Prof-doc 2 : Oui.

301. *J.F. : En plus, c'est intéressant ce que vous dites, cette façon de dire que ça permet aussi de sortir, d'en profiter pour sortir un peu de sa zone de confort, d'aller vers...*

302. Prof-doc 2 : Oui donc je vais vers lui, si e-sidoc fonctionne, je lui remontre comment on l'utilise. Oui cet exemple c'est un exemple mais Aubervilliers, c'est arrivé pleins de fois hein. On leur dit : « vous allez sur mon bureau numérique, sur l'espace établissement e-sidoc lycée mais il y en a qui vont sur Google, « e-sidoc lycée » et ils prennent le premier et voilà. Bon voilà, ça arrive fréquemment et puis après ils cherchent des choses... Il faut tout leur expliquer en fait hein, donc... Par exemple, le nom de la revue, ou ce genre de choses... Ils n'arrivent pas à trouver sur la vignette e-sidoc... Ils savent pas, ils connaissent pas le nom des revues... Il y a quand même une perte de vocabulaire sur un certain nombre de choses. Ça on le remarque, ne serait-ce qu'avec les séances Lecturiques, il y a des mots maintenant qu'ils ne comprennent plus. Par exemple, on demandait la recette, un plat à la châtaigne, ben, ils savent pas c'est quoi, certains ne savent pas ce que c'est qu'une châtaigne. L'autre fois, un élève : « Monsieur, c'est quoi un couvent ? ». C'est des mots simples mais ils n'ont pas...

303. *J.F. : Alors moi, j'ai eu des apprentis quand j'ai eu ma pizzeria, je fais un petit aparté, j'étais tutrice d'apprentis en CAP, et alors, bon ils n'ont pas le même niveau scolaire hein mais ils ne savaient pas ce qu'était un poivron, ils savaient pas ce qu'était une tomate... Il y en a un qui m'a dit : « où sont les bâtons ? », en plein service... On a mis 10 min à régler le problème de ces fameux bâtons parce que je ne comprenais pas ce qu'il voulait... Il voulait les asperges... Donc oui, c'est des mots basiques hein.*

304. Prof-doc 2 : Oui alors donc, dans notre séance Lecturiques, on essaie de faire apparaître des mots importants donc il y avait la préface par exemple et puis il y a un élève qui demande : « Monsieur, c'est quoi une postface ? ». C'est des petits trucs comme ça, mais on se dit qu'il y a énormément de travail à faire, alors c'est beaucoup de travail individuel...

305. *J.F. : C'est ce qui est intéressant aussi...*

306. Prof-doc 2 : Oui oui. Ben là là au moins... c'est vrai que quand on fait une séance devant 17 élèves, y en a combien qui vont retenir ce qui se passe... mais quand on explique à un élève comment aller sur e-sidoc... Je leur dis même, « vous pouvez y aller la nuit, le week-end » ça les fait pas rire... *Rires*

307. *J.F. : Et donc, du coup si vous allez l'aider, vous vous tenez comment ? Vous vous asseyez à la table avec ? Vous êtes debout ? Vous...*

308. Prof-doc 2 : Non, je reste debout, je reste debout...

309. *J.F. : Parce que tout à l'heure, vous avez quand même dit que ça vous arrivait de vous mettre « à côté de lui » ...*

310. Prof-doc 2 : Ah oui oui oui... Ben, par exemple, la station d'accueil, ils sont debout je vais être debout avec eux, assis à côté d'eux, ben on prend un peu nos distances quand même maintenant avec le

311. *J.F. : Le COVID ouais a fait... c'est vrai que ça...*

312. Prof-doc 2 : Non si l'élève est assis avec son ordinateur, je vais me pencher vers lui mais je vais pas forcément m'asseoir à côté.

313. *J.F. : D'accord, okay.*

314. Prof-doc 2 : Ben plus depuis un petit moment déjà...

315. *J.F. : Oui mais c'est vrai que...*

316. Prof-doc 2 : Ou alors, si je suis fatigué on le fait. Non mais c'est vrai hein, ça ça joue aussi. En fin de journée, bon voilà, je m'assois...

Rires

317. *J.F. : Et, je rebondis juste, j'ai plus beaucoup de questions, je rebondis juste sur ce que vous avez dit tout à l'heure sur le bonjour... Si par exemple, vous êtes en train de travailler sur votre ordinateur, vous êtes vraiment sur quelque chose, genre gestion, une tâche qui prend du temps et la tête, vous vous arrêtez pour dire bonjour ou pas ?*

318. Prof-doc 2 : Oui, non mais moi c'est le truc essentiel quand même.

319. *J.F. : C'est-ce que j'ai cru voir et comprendre...*

320. Prof-doc 2 : Oui ! Je pense que c'est quand même un peu la base de l'accueil... Certaines fois, moi ça m'arrive de dire bonjour à quelqu'un, il est occupé à autre chose et ben ça, c'est

un truc que je ne comprends pas... Je ne comprends pas qu'on ne puisse pas l'entendre ou qu'on ne puisse pas se décrocher de son truc même si on doit être très concentré parce que l'autre il est en situation de... pas d'échec mais d'interrogation quand même... On se retrouve euh... On dit bonjour et on n'a pas de réponse. J'trouve ça assez dur quand même hein'... Donc pour un élève, c'est pareil... C'est comme si moi, on me répond pas... Non ça jamais !

321. *J.F. : Okay.*

322. Prof-doc 2 : Sauf si j'ai mon casque... *Rires.* Parce que les élèves, quelquefois ont des casques et ils n'entendent pas, donc ça aussi à un moment, on va enlever tous les casques mais bon. Surtout là, avec les airs-pods... s'ils ont des cheveux, on voit pas hein.

323. *J.F. : Est-ce que ..., dernière question !*

324. Prof-doc 2 : Très bien...

Rires

325. *J.F. : Vous êtes heureux, hein ? Rires. Est-ce qu'on pourrait dire que dans l'accueil il y a une notion de plaisir ? Est-ce que vous pourriez mettre ensemble ces notions ?*

326. Prof-doc 2 : Ah oui ! Ben, moi j'ai plaisir à venir travailler... sauf bon avec le COVID tout ça... on a eu un peu moins de plaisir hein, un peu moins d'élèves, un peu moins de lecture, un peu moins de tout, un peu moins de sorties hein... Parce que moi je suis beaucoup sorties scolaires quand même. Et donc j'ai quand même éprouvé un peu moins de plaisir, d'où mes incursions dans le monde de la librairie où j'ai eu beaucoup de plaisir à discuter avec les gens, mais non non j'ai toujours du plaisir hein. Le bonjour, c'est oui c'est un moment... voilà, on a une relation... ça peut s'arrêter à ça et puis après on peut voilà on peut aider l'élève...

327. *J.F. : Est-ce que votre collègue dont vous disiez qu'elle n'était pas très accueillante finalement, est-ce que vous pensez qu'elle avait du plaisir à accueillir les élèves ?*

328. Prof-doc 2 : Ah non. Bah non non parce qu'elle, elle était contente quand y avait pas d'élèves. D'ailleurs, son bonjour était moins sincère que le mien...

329. *J.F. : Voilà, okay.*

330. Prof-doc 2 : Ah non. Mais elle le disait, il y a même pas eu de tabou par rapport à ça... Non non. Bon elle est partie à la retraite, il y a quoi, deux ans, oui, c'est deux ans. Mais d'un autre côté, je m'entendais bien avec elle aussi, même si on n'avait pas le même fonctionnement. Voilà.

331. *J.F. : Oui, on peut parler d'un autre fonctionnement, on peut analyser des choses chez les autres sans dire qu'on ne s'entend pas, voilà.*

332. Prof-doc 2 : Elle bon en fait, elle était oui elle était plus dans le monde politique voilà donc...

333. *J.F. : Merci beaucoup. Et merci pour l'accueil.*

Rires.

334. Prof-doc 2 : De rien.

Entretien 3 : Professeur documentaliste 3

1. *J.F. : Eh bien déjà est-ce que vous pouvez vous présenter et me parler de votre parcours professionnel ? Comment vous en êtes arrivée là ?*
2. Prof doc 3 : Ouh ! Alors, alors moi je viens du 1er degré, j'étais instit', enfin prof des écoles, j'avais eu le concours en 95, donc j'étais... je l'ai eu, je suis partie en Moselle euh... je suis revenue après en Meurthe-et-Moselle, j'ai tourné dans beaucoup d'écoles parce que c'est pas facile d'avoir un poste dans le 1er degré fixe, donc j'ai eu des mi-temps, j'ai travaillé en maternelle, en élémentaire, et puis j'ai réussi à avoir un poste fixe donc dans une école à Nancy, l'école J, après avoir tourné dans beaucoup d'écoles sur Nancy. J'y suis restée 8 ans. Alors j'avais... le projet de doc ça faisait déjà un moment que ça me trottait, et puis en fait dans les dernières années de l'école où j'étais à J il y a eu un projet d'école... un projet particulier, c'est-à-dire création d'une immersion en anglais, donc c'était la première école à Nancy où il y a eu ça, après ça s'est développé, à savoir en fait que les élèves... enfin on travaillait en doublette, chaque niveau ils avaient deux profs, un prof de français/mathes on va dire pour faire simple et puis un prof d'anglais euh... de sciences en anglais, voilà. Donc on se partageait la classe, donc ça a beaucoup changé ma façon de travailler puisque je n'avais plus accès à toutes les matières, je faisais que du français/mathes mais dans des temps qui étaient trop légers donc moi ça m'a pas trop satisfaite, et ça m'a justement donné l'élan pour passer le CAPES de doc !
3. *J.F. : D'accord.*
4. Prof doc 3 : Donc je suis passée... j'ai fait un congé formation, j'ai demandé un congé formation que j'ai eu, et comme je me sentais pas légitime je voulais pas du tout passer par la reconversion plus classique, en fait je me suis inscrite en master MEEF en M1. Donc dans ma tête en fait je pensais passer l'interne mais euh...
5. *J.F. : Avoir des cours.*
6. Prof doc 3 : Voilà, mais euh... Il s'est trouvé que je l'ai passé, mais le... enfin le master MEEF c'était vraiment prévu pour la CAPES Externe. Puis la charge de travail que ça... voilà. Donc j'ai pas du tout de regret parce ce que ça me permet... je me sens légitime, par contre ça a été dur parce que j'avais 45 ans, donc je n'avais... moi je n'avais pas du tout de fac de lettres hein, j'ai fait un IUT en génie chimique avec une spécialité donc

moi je ne... j'avais plutôt un bac scientifique donc euh voilà, donc info-com je connaissais pas du tout, ça a été très dur. J'y suis arrivée quand même, après la deuxième année on pense que c'est bon et puis non, il y a encore énormément de travail, bon par contre après j'ai eu la chance d'avoir un super stage. Le mémoire ça a été difficile, puisque c'est vrai que... bon... en fait j'ai choisi bien sûr sur la lecture parce que c'était mes compétences, j'ai pas eu l'impression comme c'était info-com que c'était vraiment trop... enfin M. H m'a beaucoup aidée c'est pas ça, mais sur... après sur l'oral c'est pas vraiment un sujet qu'ils aiment. Mais moi par contre ça m'a intéressée, par contre c'est vrai que c'était un gros gros travail. Donc après là où j'ai eu beaucoup de chance c'est que mes années d'enseignement dans le 1er degré ont compté donc ce qui fait que j'ai eu la chance de pouvoir avoir un poste sur Nancy, je crois que ça devait être le seul l'année-là. Donc là depuis que je suis en poste euh... donc j'ai dû avoir mon Capes en 2017 donc j'ai dû... ça doit être 2018 je pense ici donc c'est ma... ça fera 4 ans, cinquième rentrée en septembre. Donc voilà.

7. *J.F. : Ok. Alors pourquoi avoir choisi ce métier ? Justement, pourquoi s'être reconvertie ?*
8. Prof doc 3 : Alors moi, bon c'est sûr qu'après chaque doc va avoir des raisons différentes, hein y en a qui vont beaucoup aimer le numérique, les séances péda tout ça, moi c'est vrai que y a deux choses qui m'intéressaient bien c'est quand même le rapport à la lecture, après je sais qu'il y a des docs qui n'aiment pas la lecture mais bon voilà, et puis ce que je n'avais plus dans le premier degré, comme j'avais deux classes, pour moi c'est important, l'échange avec les élèves en fait. Du coup je perdais ça, et ce que j'aime bien c'est les projets, pouvoir discuter, ben là comme vous avez pu voir, là discuter, échanger avec eux, voilà sur leurs lectures, sur plein d'autres choses, leur donner des conseils, voilà. Moi ça j'adore.
9. *J.F. : Ok. Oui ça on l'a un peu dans le 1er degré quand on a le temps ? En fait...*
10. Prof doc 3 : Voilà c'est...
11. *J.F. : C'est le temps qui manquait et vous deviez faire le programme ?*
12. Prof doc 3 : Voilà. Et bon il y avait plus de moments sympa...
13. *J.F. : Un peu informels quoi.*
14. Prof doc 3 : Voilà, c'est ça. Donc... et puis la dimension projet c'est vraiment intéressant, on peut se faire plaisir, donc voilà.

15. *J.F. : Après y avait quand même une envie de changement ? Parce que vous auriez très bien pu postuler pour une autre école et retrouver un poste plein. Donc il y avait quand même une volonté de...*
16. Prof doc 3 : Oui ! Oui, oui oui, tout à fait. Mais le métier de documentaliste, enfin professeur documentaliste, c'est important, oui, il m'intéressait.
17. *J.F. : Ok. Et donc vous avez un peu répondu, quelles sont les dimensions de votre métier que vous préférez exercer ? Donc ce côté du coup échange, projet et du coup le côté un peu lecture ?*
18. Prof doc 3 : Alors échange c'est vrai avec les élèves et puis aussi avec les collègues puisque pour moi le doc c'est celui... enfin normalement il doit pas travailler tout seul, mais aussi comment aider les collègues euh voilà, donc ça moi j'aime bien.
19. *J.F. : Et du coup il y a une difficulté, là je sors un peu de mon truc, il y a une difficulté à faire des collabs', des collaborations avec eux, mais au niveau projet, aider et discussion ils sont ouverts par contre ?*
20. Prof doc 3 : Oui, alors après c'est toujours un peu avec les mêmes hein forcément...
21. *J.F. : Oui, après c'est chez tout le monde ça.*
22. Prof doc 3 : Voilà c'est ça, alors je vais être beaucoup utilisée pour... bah oui, quand il y a des projets, là Projet Opéra, mais bon euh... ouais sur des grands projets je vais être... Alors j'ai aussi la casquette de référente culture donc ça aide aussi, mais ça ça fait que deux ans, ça c'est assez nouveau. Après on va aussi faire appel à moi pour l'orientation, après pareil ça fait deux ans avec la CPE qu'on a un projet pour les élèves allophones et ateliers positifs, là y a des sorties, des choses comme ça. Donc oui... j'aimerais un petit plus. Par exemple en histoire-géo je trouve que ça manque.
23. *J.F. : Ouais, d'accord.*
24. Prof doc 3 : Surtout qu'avec l'EMC, c'est facile normalement.
25. *J.F. : Ok. Alors est-ce que vous pouvez essayer de me définir l'accueil ?*
26. Prof doc 3 : Euh... alors l'accueil, donc pour euh...
27. *J.F. : Pour vous, pour un professeur documentaliste et pour vous qu'est-ce que... quelle définition vous donneriez ?*
28. Prof doc 3 : Alors... ouais. Accueillir ben c'est vraiment aller vers la personne pour pouvoir l'aider dans ou dans ses recherches, ou euh... essayer de répondre à ses attentes, donc il faut, forcément, échanger, euh... il faut aller vers les autres aussi, parce que si on reste euh... voilà, ça va pas venir tout seul, euh et puis ben donner l'envie de revenir!
(rire)

29. *J.F. : (rire) Alors comment donner l'envie de revenir ?*
30. Prof doc 3 : Ben c'est un peu... on tourne un peu en rond quoi, il faut effectivement euh... Alors y a le CDI, l'espace qui va faire qu'on va avoir envie de revenir, il y a aussi les PC ça faut pas se leurrer, un CDI sans PC...
31. *J.F. : Ça attire pas ?*
32. Prof doc 3 : Ça attire pas, surtout les plus âgés. Euh... oui être à l'écoute, euh... et puis oui si il faut essayer de le faire vivre quoi, de faire vivre le lieu en essayant de proposer des choses nouvelles. Donc là par exemple la Semaine de la Presse c'est un prétexte hein, Printemps de la poésie bon c'est pas forcément... c'est pas quelque chose qui est... c'est un peu dur de les... mais bon voilà il faut créer des événements, tout au long... tout au long de l'année, et puis voilà ils sont étonnés, donc ça peut être un prix, voilà. Se servir de tout pour...
33. *J.F. : Pour attirer.*
34. Prof doc 3 : Pour montrer que ça évolue. (rire)
35. *J.F. : Et donc du coup en termes d'accueil qu'est-ce qui vous semble important ?*
36. Prof doc 3 : Mmh... Alors... *Silence*
37. *J.F. : Alors là un peu... vous avez un peu répondu hein, mettre en place des choses ?*
38. Prof doc 3 : M-hm (acquiesce).
39. *J.F. : Là, au niveau de l'espace, par contre au niveau peut-être indiv... de la personne ?*
40. Prof doc 3 : Euh... Alors il y a... ben en fait y a deux choses : y a ceux qui vont venir facilement, sans besoin de nous, donc ce qui faut c'est essayer toujours d'aller chercher ben ceux qui viennent pas, comment pouvoir les attirer, et utiliser aussi ceux qui viennent comme ambassadeurs un peu donc euh... justement le club lecture, tiens qu'est-ce qu'ils peuvent proposer, donc s'appuyer un petit peu... pas croire qu'on peut faire ça tout seul, euh... et puis euh ben je dirais aussi c'est pas que avec les élèves, ça va être euh... en discutant avec les profs sur des domaines particuliers pareil aussi avec euh le gestionnaire, et cetera pour qu'il vous donne les moyens aussi ben de voir l'intérêt du CDI quoi. Et là par contre c'est vrai que sur cette thématique-là y a aucun problème hein ils savent que c'est un lieu qui est important et euh voilà. Donc c'est vrai que des fois on fait appel à moi pour des choses qui sont pas vraiment passionnantes mais... après euh... ben voilà, c'est donnant-donnant quoi.
41. *J.F. : Oui.*
42. *Rires*

43. J.F. : *Alors, est-ce que selon vous l'accueil fait partie quelque part des missions du professeur documentaliste, qu'est-ce que représente du coup l'accueil dans ce métier, quelle place a l'accueil selon vous dans ce métier ?*
44. Prof doc 3 : Ah pour moi c'est la... je dirais c'est le... le point phare quoi c'est l'accueil. Avant même les séances péda et cetera, tout le reste, pour moi c'est le plus important.
45. J.F. : *C'est l'accueil.*
46. Prof doc 3 : Ouais, l'accueil. Ouais. Sinon euh... ben sinon vous videz le CDI quoi hein ! *(rire)* Sinon je pense que, qu'on risque de plus avoir de boulot dans le futur ! *(rire)* Pour moi c'est le plus important. C'est vraiment l'accueil.
47. J.F. : *C'est une mission fondamentale.*
48. Prof doc 3 : Ah ouais, pour moi c'est fondamental.
49. J.F. : *Est-ce qu'on en parle beaucoup, pourtant, dans les missions ?*
50. Prof doc 3 : Ben non. Non on parle beaucoup de... ben d'éducation aux médias et à l'information, alors ça sur notre... on a gardé en fait avec les copines ben des deux années où j'étais, surtout sur la deuxième année, on s'est créé un groupe et justement ça c'est des discussions, parce que y en a qui sont vraiment parties sur des séances, beaucoup de séances pédas, et puis d'autres qui... qui sont plus... alors moi c'est aussi peut-être parce que moi j'ai déjà fait des séances, j'étais 1er degré donc je me suis déjà fait plaisir, donc aussi y a ça quoi. Mais avec une autre par exemple c'est ce qu'on disait, l'éducation aux médias et à l'information de toute façon les autres profs' s'en emparent : faut pas croire que c'est nous qui faisons, que nous on fait que ça, enfin que si nous on est pas là y aura pas. Pour beaucoup de profs, moi ils me parlent jamais d'éducation aux médias et à l'information, par contre oui sûr je pense que c'est comme ça qu'ils me voient. Alors après ça a ses avantages et puis voilà faut essayer de montrer que c'est pas non plus... on n'est pas bibliothécaire, c'est-à-dire juste... voilà, y a pas que les documents, mais euh oui. Voilà, l'accueil c'est pour moi c'est fondamental. Mais bon après voilà, c'est moi, ça n'engage que moi ! *(rire)*
51. J.F. : *Oui oui bien sûr ! Alors est-ce que vous pouvez m'expliquer de quelle manière vous avez pensé... alors est-ce que vous avez une politique documentaire ?*
52. Prof doc 3 : Oui. Mais alors j'ai... je l'ai rédigée, je pourrais la remettre à jour je l'avais commencée à le faire surtout sur les deux années après je l'ai jamais présentée en C.A. par contre.
53. J.F. : *D'accord. Vous l'avez faite toute seule dans votre coin, ça n'intéresse personne ?*

54. Prof doc 3 : Ouais, après on ne m'a jamais demandé non plus de la... voilà. Alors si l'année où on m'a demandé de présenter un projet en rapport avec la lecture., donc c'était pas facile parce que quand vous arrivez, donc c'était je pense pour légitimer le quart d'heure de lecture et il fallait présenter, d'ailleurs ce... l'établissement renouvelait son projet d'établissement donc c'était un des axes.
55. J.F. : *Ok.*
56. Prof doc 3 : Mais bon après... moi j'aime bien faire ça, ça c'est un truc, j'aime bien, c'est intéressant d'ailleurs quand on arrive, bon après je vais pas être la militante de ça quoi.
57. J.F. : *Il faut se battre encore...*
58. Prof doc 3 : Voilà ! (*rire*)
59. J.F. : *Et donc du coup vous avez pensé une politique d'accueil je suppose ?*
60. Prof doc 3 : Oui.
61. J.F. : *Donc comment... de quelle manière vous avez pensé, qu'est-ce qu'il y a dedans en fait dans cette politique d'accueil ?*
62. Prof doc 3 : Alors est-ce que je pourrais rechercher mes...
63. J.F. : *Ah oui !*
64. Prof doc 3 : Parce que...
65. J.F. : *Oui oui y a pas de souci !*
66. Prof doc 3 : Si ça vous embête pas, du coup... (En cherchant le document :) Comment je l'avais conçue... la politique d'accueil... Parce que j'ai peur d'oublier des choses... (Ne trouvant pas le document :) Je vais chercher sur PC.
67. J.F. : *Le réaménagement-là, il s'est fait en quelle année ? Quand vous êtes arrivée ?*
68. Prof doc 3 : Alors... 2019. Ben y avait... effectivement dedans y a aussi tout ce qui est en lien avec l'accueil. Ah ben voilà !
69. J.F. : *Dans le réaménagement ?*
70. Prof doc 3 : Ouais !
71. J.F. : *Oui j'ai vu. Oui on a un peu une politique d'accueil dans le réaménagement qui est écrite là.*
72. Prof doc 3 : Ben c'est ça, c'était repenser les espaces, pour qu'ils soient vraiment bien définis. Là c'était un peu tout et n'importe quoi avant. Alors dans l'accueil, il faut déjà analyser les élèves. Alors nous dans le collège c'est déjà un collège un peu particulier puisqu'on a quatre langues. Donc avec une bilangue donc c'est un petit peu rare, donc ça ça doit jouer dans la politique d'accueil. Euh sinon euh qu'est-ce qu'il y avait

d'autre... Après y avait aussi l'analyse des lieux, là effectivement dans la politique d'accueil donc quand on parlait des espaces, ben justement là ça se fait assez facilement l'accueil, entre la permanence et le CDI comme c'est proche.

73. J.F. : *Une fluidité, une facilité à accueillir par la proximité en fait ?*

74. Prof doc 3 : C'est ça et puis il y a une bonne relation aussi avec la CPE donc ça permet de pouvoir moduler ou en fonction de moi ou en fonction d'eux en fonction de moments particuliers. Politique d'accès c'est pas pareil que... Après oui si dans le... dans les éléments il y a aussi tout ce qui est en lien avec les horaires d'ouverture, donc là mon emploi du temps fait que tous les jours ils peuvent venir, je suis là tous les jours, donc euh c'est ouv... Ah oui ! Pour le... bon alors comme il est pas très grand, euh... bon c'était avant le Covid, ce que je fais c'est que là par exemple la récréation tous les élèves peuvent venir échanger, voilà. Par contre s'installer je réserve un créneau pour chaque classe hein parce qu'ils sont 273 sinon je peux avoir... apparemment c'est ce qui se passait avant que j'arrive. Donc essayer aussi de concevoir des temps d'accueil pour que ça puisse être des temps qui soient agréables mais il faut que tout le monde puisse pouvoir venir mais à un moment donné, avoir son moment en fait.

75. J.F. : *D'accord, il y a une réflexion pour donner la possibilité, la chance que tout le monde puisse venir, parce que c'est vrai que souvent sinon c'est les mêmes élèves.*

76. Prof doc 3 : C'est ça. Ce que font aussi les surveillants, ils vont cibler les élèves qui vont avoir... alors maintenant il y a le chariot des tablettes, mais ceux qui ont des exposés à faire ils vont plutôt les envoyer. Donc on réfléchit avant en leur demandant et puis par exemple ils essaient aussi qu'il y ait une rotation, s'il y a des classes qui ont plus de deux heures de perm, on va alterner pour que ce soit pas toujours les mêmes qui profitent de l'espace. Donc en fait c'est aussi vu, aussi bien par les surveillants, les professeurs, comme une chance de venir ici quoi. Donc euh... voilà pour l'accueil, c'est aussi ça, ça me paraît important. Après je regarde... après aussi dans les choses en lien euh bah par exemple le cahier suggestions d'achats, il faut que les élèves puissent aussi donner leur avis, sur eux... alors l'année dernière j'avais fait une enquête justement auprès des élèves, alors c'était pour plusieurs choses : sur les périodiques c'est plus très emprunté, donc en fait je leur avais demandé des propositions, donc euh... aussi bien qu'est-ce qu'ils préféreraient garder et cetera, donc aussi ça je pense que je mettrais ça aussi dans l'accueil, donc on organisait régulièrement...

77. J.F. : *Cette enquête elle a été faite comment ?*

78. Prof doc 3 : J'ai utilisé MBN, bon c'est pas le truc le plus chouette mais...

79. J.F. : *Non mais au moins ils l'ont vue, et ceux qui voulaient répondaient.*
80. Prof doc 3 : Voilà, bon j'ai pas eu beaucoup de réponses mais bon après c'est pas grave, de toute façon faut tester et recommencer, euh... sinon qu'est-ce que je range bon j'en oublie ça c'est sûr... hum... après ben y a aussi l'échange, essayer aussi d'être pratique, là par exemple on a... j'ai été réquisitionnée pour faire référente PIX avec le professeur de techno qui est aussi le référent numérique, donc ouvrir des moments donnés où ils peuvent s'entraîner à ça puisque... bon ben même si là maintenant ceux qui n'ont pas de PC ça a été... enfin ils ont accès à des tablettes, on a ciblé des élèves.
81. J.F. : *Qui n'ont pas de PC chez eux ?*
82. Prof doc 3 : Voilà c'est ça. Mais voilà ouvrir les espaces en fonction des besoins. Hum... et puis aussi faut s'adapter aux... par exemple là y avait les oraux, leur proposer de l'aide sur ces choses-là même si bon, proposer c'est pas pour ça qu'ils en disposent. J'oublie sûrement des choses mais... hum oui là après y a tout ce qui est... oui non je crois que c'est à peu près... là ça me revient plus.
83. J.F. : *Ok.*
84. Prof doc 3 : Bon y'a la réflexion sur le fonds aussi, forcément ça c'est important pour euh... voilà il faut tenir compte de ce qu'ils aiment aussi donc euh forcément si y a... Là en fait avant que j'arrive la doc qui était là avant moi elle m'a dit il y avait absolument aucun manga par exemple. Donc elle elle a commencé ce fonds de mangas, que j'ai continué bon un CDI où il y aurait pas de mangas euh... Là pareil dans les choses très surprenantes euh... les élèves n'avaient pas le droit d'emprunter de BD. Mais là c'était un peu à l'initiative des profs de lettres, parce qu'ils avaient peur que si on leur donne des BD ils ne lisent pas mais bon de toute façon...
85. J.F. : *Ben si on leur donne pas de BD ils lisent pas plus ! (rire)*
86. Prof doc 3 : Voilà ! (rire) Donc y a aussi des choses comme ça...
87. J.F. : *Oui au niveau des règles en fait, d'emprunt, de prêt...*
88. Prof doc 3 : De prêt et puis des choses qui les intéressent et puis on distille aussi des choses vers lesquelles ils n'iraient pas mais il faut trouver un équilibre entre tout ça.
89. J.F. : *Ok. Hum... Alors est-ce que vous pourriez essayer de m'expliquer de quelle manière vous exercez l'accueil ? Et si il y a une réflexion dans votre manière d'être ou si c'est assez naturel ?*
90. Prof doc 3 : Han... alors je crois que comme je suis vieille c'est assez naturel en fait !
(rire)
91. J.F. : (rire)

92. Prof doc 3 : Bon après il y a aussi hein, je suis là depuis quatre-cinq ans donc euh au début j'étais sûrement pas comme je suis là maintenant, parce que je connaissais pas les élèves la première année euh... rien que déjà les appeler par leur prénom, ça déjà moi l'accueil il commence comme ça ! Un bonjour euh... bonjour A euh...
93. J.F. : *Pourquoi c'est important de les appeler par leur prénom ?*
94. Prof doc 3 : Ben voilà pour qu'ils se sentent accueillis justement et reconnus et voilà. Parce que je sais que... j'ai une amie qui était passée qui est assistante sociale elle était venue pour une formation puis elle me dit "hé tu connais tous leurs prénoms !" Ben bon oui ça fait peut-être beaucoup mais voilà.
95. J.F. : *Après les séances en 6ème elles aident pour ça je pense.*
96. Prof doc 3 : Ben voilà, c'est ça, tout à fait.
97. J.F. : *Pour vraiment les connaître tous hein je parle.*
98. Prof doc 3 : Donc oui, ça commence par là, dire *bonjour* et les appeler par leur prénom.
99. J.F. : *Ok. Et y a que dire bon... enfin, comment dire... Donc oui c'est assez naturel pour vous, ça commence par ça, et donc du coup bah vous m'avez un peu répondu comment accueille-t-on un élève au CDI, donc ça commence par ce bonjour, par une reconnaissance par le prénom ?*
100. Prof doc 3 : Chercher ses besoins, pourquoi... essayer de comprendre pourquoi ils viennent.
101. J.F. : *Ok.*
102. Prof doc 3 : Enfin voilà, puisque... Alors ça, c'est ça qui a été un peu frustrant avec le Covid c'est que... là ça commence à se remettre en place, mais un élève qui vient au CDI, et c'est ça que parfois les... y a des fois une incompréhension de la part des adultes c'est que le CDI ça peut pas être un endroit où il y a zéro bruit, je me suis déjà pris la tête avec une collègue, puisqu'en fait un élève au CDI il va... alors moi y a un temps de lecture, vous verrez peut-être sur le créneau d'après, c'est le fameux quart d'heure de lecture que j'ai gardé moi, qui avait essayé d'être mis en place ça n'a pas fonctionné, mais un élève donc quand il vient au CDI il aura ce temps de lecture, après ben il va pouvoir aller sur le PC je sais pas 10min, après ben il va peut-être aller se mettre là-bas faire un exercice ou préparer un exposé, donc voilà sur ce temps c'est pas un temps où il est assis et il bouge pas, ça voilà. Donc c'est pas des images.
103. J.F. : *Surtout s'ils font un exposé à deux !*
104. Prof doc 3 : Ça va être pour moi par exemple les aider pour euh voilà, ils savent qu'ils peuvent me demander, ben si je vois des 3èmes ben " ah ! tiens, il y a bientôt la

certification Pix où en êtes -vous ? Montre-moi voir... Ah ben tiens, il faut que tu travailles un petit peu plus”.

105. *J.F. : Oui les échanges...*

106. Prof doc 3 : C’est voir leurs besoins, et aller au-delà de leurs besoins, anticiper sur des choses...

107. *J.F. : En accompagnement.*

108. Prof doc 3 : Voilà c’est ça, quand vous accompagnez.

109. *J.F. : D’accord, l’accompagnement fait partie de l’accueil.*

110. Prof doc 3 : Ouais, oui oui tout à fait. Alors je dis pas que je peux le faire à chaque heure parce que bon voilà, j’ai des choses à faire mais voilà c’est un peu ça l’idée euh... quand j’en vois un qui est pas bien essayer d’aller vers lui, on a ça aussi : j’adore ce lien privilégié en fait. Nous on les note... alors bon après moi je vous dis ça, les cours de... les cours que je fais avec les 6èmes y a pas de notes hein, et je veux pas de notes hein !

111. *J.F. : D’accord.*

112. Prof doc 3 : Je sais qu’il y a des docs’ qui se battent pour la légitimité parce qu’ils pensent qu’ils sont pas légitimes, ah moi c’est bon j’ai fait ça pendant 25 ans, les notes ça m’amuse pas du tout, c’est ce que je leur dis, je leur donne pas de devoirs au-delà de c’était ramener une poésie, essayer de la lire, mais non justement moi ce qui m’intéresse c’est plutôt... alors peut-être que ça ferait bondir hein le capes de doc’ ! Moi c’est plutôt... M. H il aime pas trop ça, mais moi ça va être les... ça va être plus de la méthodologie en fait, c’est avec ça. La collègue qui elle disait mais l’EMI, l’EMI les profs en font, on n’est pas forcément légitime... fin un cours sur les fake news je suis désolée mais vous le faites une année, l’année d’après ben d’façon ce que vous avez préparé est complètement obsolète, enfin c’est bien, mais je pense pas que c’est nous qui avons... alors donc... je sais plus pourquoi je dis....

113. *J.F. : C’est intéressant sur des projets collaboratifs...*

114. Prof doc 3 : Voilà c’est ça !

115. *J.F. : Si y a de l’EMC, des choses comme ça...*

116. Prof doc 3 : Oui. Mais euh’...

117. J.F. : Ou même, c’est pas en 4ème qu’ils ont un programme en français “S’informer déformer” ?

118. Prof doc 3 : Oui. Oui oui.

119. *J.F. : Ben là voilà faire des collaborations sur ça, voilà on touche à la presse, on touche à la matière.*
120. Prof doc 3 : Oui moi c'est ben par exemple beaucoup de choses-là, J'essaye d'accompagner les 6èmes, je prends même un petit peu de temps sur mes cours là de séances de découverte du CDI, rien que leur montrer comment fonctionne ben MBN, parce qu'enfin bon ils le font en techno mais euh... faut répéter quoi. Comment envoyer un message euh... voilà, et ben par exemple là c'est rigolo parce que je leur envoie de plus en plus ben quand il y a un événement je m'adresse, dans l'idée vous voyez de toujours toucher tous, le plus possible, ben là par exemple, quand il y a eu un concours de dessins normalement c'était fait avec mes élèves du club lecture je le proposais à tout le monde : je leur envoie un mail. Donc maintenant c'est pas rare que je reçoive des mail quoi ! *(rire)* Donc là par exemple vous avez vu le garçon qui est venu faire le questionnaire, il m'avait envoyé un mail le week-end : "euh... bon Madame vous me préparez le questionnaire" ! Bon ça me fait rire quoi parce que... *(rire)*
121. *J.F. : (rire) Oui il y a un échange.*
122. Prof doc 3 : Oui, et puis ils savent que je peux leur imprimer des choses s'ils ont pas d'imprimante donc euh voilà.
123. *J.F. : Ça fait partie de l'accueil ?*
124. Prof doc 3 : Voilà, ça fait partie de l'accueil aussi, m-hm !
125. *J.F. : Ok. Et qu'est-ce qui participe à l'accueil selon vous ? Ça peut être euh... quels éléments matériels et quels éléments humains, peuvent participer à l'accueil ?*
126. Prof doc 3 : Alors les éléments matériels... Alors, euh... ah j'essaye de réfléchir quand ils arrivent... euh... moi je fais... en fait en permanence eux ils font leur appel, moi je le refais pour avoir des stats, puis ça aide beaucoup au début justement pour...
127. *J.F. : Les prénoms ?*
128. Prof doc 3 : Bah voilà, pour retenir. Moi j'utilise pas du tout CDI Stats, ça m'intéresse pas en fait. J'ai jamais compris l'intérêt de ce truc-là mais je fais mes stats, je sais qui est là, alors bien sûr c'est pas par niveau et cetera mais est-ce qu'il y a besoin de... enfin je sais très bien que en 3ème je les touche moins. Faut essayer de faire mais bon après sur cette thématique-là y a aussi trait à la psychologie hein, ils essayent de déconstruire ce qu'ils ont aimé quand ils étaient petits. Des fois il faut pas chercher beaucoup plus loin, ça veut pas dire que... voilà. Donc il y a ça, hum... dans les éléments de l'intérieur, ben comme je vous le disais MBN, je pense que E-sidoc ça aide pas mal

aussi, moi j'ai mis en place les réservations même si... pour tout, donc ils utilisent énormément ça.

129. J.F. : *Sur E-sidoc ?*

130. Prof doc 3 : Ouais.

131. J.F. : *Donc là vous êtes en train de me dire que le numérique est un endroit de l'accueil également ?*

132. Prof doc 3 : Oui, oui là-dessus, ça ça peut aider. Hum après... dans les éléments matériels... Oui MBN aussi, ça peut être utile dans l'accueil... euh...

133. J.F. : *C'est difficile hein ?*

134. Prof doc 3 : Ouais c'est difficile ! Après sur l'humain est-ce que j'aurais d'autres choses ? Ben forcément c'est en fonction de sa personnalité donc ça c'est sûr que... Bon après pourtant *en baissant la voix* : je suis plutôt une ancienne timide mais... (*rire*)

135. J.F. : *Ah je suis pas sûre que la timidité empêche un bon accueil...*

136. Prof doc 3 : Ouais ? Ben non parce qu'en fait pour moi le timide est quelqu'un qui est intelligent et justement c'est pour ça qu'il est timide, parce qu'il essaye de se mettre à la place des autres donc euh y a beaucoup d'empathie. C'est pour ça.

137. J.F. : *Donc l'empathie c'est un élément...*

138. Prof doc 3 : Ah bah oui !

139. J.F. : *...qui participe à l'accueil ?*

140. Prof doc 3 : Ah ben oui oui !

141. J.F. : *Un bon accueil.*

142. Prof doc 3 : Ah l'empathie oui, oui, oui.

143. J.F. : *Donc ce serait... ok.*

144. Prof doc 3 : Ben oui parce que sinon, si c'est artificiel, je pense pas que ça puisse durer sur le long terme... ouais donc l'empathie.

145. J.F. : *Est-ce qu'il y aurait d'autres éléments de ce genre-là ? D'autres euh... d'autres caractéristiques, d'autres caractères...*

146. Prof doc 3 : Ben l'écoute hein, ça c'est sûr, et puis euh... ouais l'écoute... Ben après aussi euh... faut accepter aussi les élèves tels qu'ils sont quoi hein, essayer de comprendre ben tiens, celui qui va... pourquoi il est... celui qui va vous retourner le CDI, enfin je dis n'importe quoi moi j'ai pas ça mais euh...

147. J.F. : *Ca rejoint un peu l'écoute mais euh... Oui je vois ce que vous voulez dire....*

148. Prof doc 3 : Ben s'adapter hein, il faut aussi s'adapter, voilà, s'adapter aussi à son public.
149. J.F. : *Observer, s'adapter ?*
150. Prof doc 3 : Observer et s'adapter, ouais tout à fait m-mh.
151. J.F. : *Bon après dans les éléments tout à l'heure vous m'avez dit le bonjour, aussi ?*
152. Prof doc 3 : M-mh, ouais. Ah oui, oui oui oui !
153. J.F. : *La reconnaissance...*
154. Prof doc 3 : Ouais le respect, aussi.
155. J.F. : *Respect de l'autre ?*
156. Prof doc 3 : Ouais, le respect à double sens.
157. J.F. : Il se montre comment le respect ?
158. Prof doc 3 : Et ben... alors moi je suis vieille hein, je tiens au *bonjour, merci et cetera*, euh... et puis ben aussi oui quand ils... quand ils ont besoin d'aide c'est qu'ils viennent vers vous quoi, même si ça doit vous paraître un peu étrange, ça veut dire que pour eux vous représentez quelque chose et donc...
159. J.F. : *Ça veut dire qu'ils osent ?*
160. Prof doc 3 : Voilà. Ils peuvent voilà, ouais tout à fait. Après il y a respect envers les élèves ou... respect dans quel sens vous l'entendez ?
161. J.F. : *Ben là dans le sens si c'est un élément de l'accueil, peu importe qui on accueille, mais comment on montre une marque de respect ? Donc effectivement il y a les formules de politesse...*
162. Prof doc 3 : Oui ben savoir un petit peu ce qui se passe. Tiens aujourd'hui ben j'ai fait Evalang tout à l'heure, ils avaient fini avant bon ben, ils avaient un DS en histoire, ah ben tiens "c'est sur quoi ?", voilà enfin !
163. J.F. : *S'intéresser ?*
164. Prof doc 3 : S'intéresser ? Ah oui ! Ça ça doit faire partie de l'accueil aussi, s'intéresser.
165. J.F. : *Empathie, écoute, intérêt pour l'autre euh...*
166. Prof doc 3 : Voilà, m-mh.
167. J.F. : *Ok, est-ce que selon vous le... l'accueil relève de notre champ de compétences ?*
168. Prof doc 3 : Ah ben oui !
169. J.F. : *Et euh en quoi ?*

170. Prof doc 3 : Euh... hum... euh ben spécifiquement aux docs ou...
171. *J.F. : Ouais.*
172. Prof doc 3 : Ouais ?
173. *J.F. : Ben pas forcément spécifiquement aux docs mais par exemple, à quel champ elle pourrait être rattachée ?*
174. Prof doc 3 : Ah si c'était une matière... ce serait laquelle ?
175. *J.F. : Une matière, ouais ou un champ disciplinaire, nous on est par exemple en info-com'...*
176. Prof doc 3 : Ouais, ouais ouais !
177. *J.F. : Voilà est-ce qu'il se rattache à ce champ-là euh...*
178. Prof doc 3 : Ben normalement *Comm'* euh oui ! (*rire*)
179. *J.F. : Ça relèverait de la communication ?*
180. Prof doc 3 : Oui, ouais ouais ouais.
181. *J.F. : Après effectivement nous ne sommes pas les seuls à faire de la communication...*
182. Prof doc 3 : Non non, ouais.
183. *J.F. : Mais donc pour vous ça relèverait de la communication.*
184. Prof doc 3 : Ouais. Ben oui oui d'ailleurs la communication verbale ou non verbale hein. (*rire*)
185. *J.F. : Ah !*
186. Prof doc 3 : Je rebondis sur ce que vous disiez, pour observer, ben y a tout ce qui est dit et puis euh voilà tout ce que...
187. *J.F. : Et donc vous en posture d'accueil, vous m'avez dit beaucoup de choses au niveau...*
188. Prof doc 3 : Oral.
189. *J.F. : ...verbal, qu'est-ce qui pourrait, quels éléments de la communication non verbale participent à l'accueil en fait ?*
190. Prof doc 3 : Alors ben y a ben y a les élèves, faut essayer de comprendre pourquoi ils viennent, y en a effectivement ça va être pour emprunter, y en a qui viennent pour pas être dans la cour quoi, donc euh ceux-là, ceux-là aussi ça ça me... ça m'interroge. Là j'en ai un justement en tête, s'il vient, que je connaissais de la 6ème je me dis "tiens, c'est bizarre..."
191. *J.F. : Il venait pas particulièrement avant ?*

192. Prof doc 3 : Il venait pas particulièrement avant, il traîne il traîne il traîne, donc est-ce que il a pas de copains, là je m'interroge. Donc là faut que je creuse, j'aime pas trop ce genre de choses, du coup j'essaye de creuser, d'en discuter avec les surveillants. Donc oui le non verbal est important, sur la posture que peuvent avoir les élèves aussi, ça en dit long donc ça demande une analyse, donc euh oui. Donc là oui j'essaye d'échanger avec lui, de repasser par du verbal.
193. *J.F. : Ok. Hum... Alors est-ce que vous arriveriez, c'est difficile hein, à m'exp... à m'expliquer quelles compétences vous exploitez quand vous êtes en posture d'accueil ?*
194. Prof doc 3 : Alors ben...
195. *J.F. : Essayez de com... oui, de définir des compétences.*
196. Prof doc 3 : Des compétences ? Alors ouais je vais tourner en rond, toujours les mêmes choses hein être à l'écoute euh... empathie on a dit...
197. *J.F. : Oui c'est vrai que vous avez un peu répondu.*
198. Prof doc 3 : Euh... Ouais ben il faut aussi... connaître... oui ben je sais pas sa classe...
199. *J.F. : Après je parle des compétences pour vous...*
200. Prof doc 3 : Ah oui pour moi ?
201. *J.F. : Ouais, l'écoute, l'empathie on a dit...*
202. Prof doc 3 : Oui.
203. *J.F. : Vous avez pas dit le mot mais il y a une sorte de bienveillance dans...*
204. Prof doc 3 : Oui ! Ah oui oui oui non oui c'est vrai que oui.
205. *J.F. : ...dans ce que vous dites ?*
206. Prof doc 3 : Ouais.
207. *J.F. : Par rapport aux...*
208. Prof doc 3 : Oui alors c'est un mot que j'aime pas trop bienveillance moi.
209. *J.F. : D'accord, pourquoi ?*
210. Prof doc 3 : Ouais je sais pas pourquoi hein, peut-être que je le suis mais euh...
211. *J.F. : Ah !*
212. Prof doc 3 : Ben parce qu'en fait hum... alors nous ça... au collège c'est quelque chose qui... qui a un peu fait un petit... tout à l'heure je vous ai dit que je vous en parlerai pas mais bon ça peut peut-être faire le lien, euh on a eu... quand je suis arrivée la chef d'établissement venait aussi d'arriver donc c'était quelqu'un qui est très à l'écoute euh... elle était vraiment pour cette bienveillance justement, donc beaucoup

dans des... tout ce qui est yoga, relaxation, méditation et cetera, et puis euh... elle m'avait même demandé de faire ça au CDI mais bon faire ça plus le quart d'heure de lecture ça faisait beaucoup, et puis finalement la bienveillance c'était juste une façade donc euh... je trouve que ce terme est un peu... enfin est trop utilisé et puis... alors sachant que nous peut-être M. H vous en a parlé mais dans notre promo on a une... Y'a J. ..

213. *J.F. : Oui, oui.*

214. Prof doc 3 : ...qui a fait son mémoire là-dessus et ça a très bien fonctionné et c'est quelqu'un qui est vraiment dans la bienveillance. Mais des fois certains l'utilisent alors qu'en fait ils ne le sont pas du tout et euh... et des... parfois c'est un peu, des fois ça peut être le vide derrière quoi, donc je trouve qu'on l'utilise trop, et des fois pour ben pour cacher des choses qui ne le sont pas mais... c'est ça suffit pas quoi ! Ça suffit pas de le dire. Voilà on n'a pas l'impression d'être malveillant, mais après euh... euh... être bienveillant c'est pas non plus euh... comment dire... des fois c'est... y a des choses qui doivent être dites, qui peuvent être dures et des fois j'ai l'impression que parfois cette bienveillance fait que on va plus au fond des choses, oh ben oui on laisse passer et puis finalement on n'apporte rien à l'élève.

215. *J.F. : Sous prétexte de bienveillance euh...*

216. Prof doc 3 : Voilà c'est ça.

217. *J.F. : Oui c'est ce qui se passe un peu au collège L au niveau de la direction, sous prétexte qu'il faut être bienveillant il y a des choses qui s'accumulent et après avec l'élève ça va pas du tout quoi.*

218. Prof doc 3 : Bah voilà, là j'ai un exemple très concret : nous nous avons une élève qui est toujours là, alors on a eu... je sais pas si vous avez su mais on a un prof qui s'est fait taper dessus là avant les vacances de février donc conseil de discipline l'élève a été viré, mais en fait dans l'analyse que moi j'en fais, c'est on a eu en début d'année justement c'était ça en lien avec la principale, la principale s'est faite insulter, menacer par une élève qui est toujours là. Alors cette élève, la bienveillance vous allez le voir, c'est euh... bon elle était venue nous dire "là y aura un conseil de disc' ", elle a quand même insulté, menacé un chef d'établissement donc bah oui, oui c'est sûr, elle a changé d'avis, elle a tenu compte de je ne sais pas quoi, et donc comme elle a... alors je vais vous dire le fond hein des choses, son grand dada c'était la communication non violente, et donc en fait elle a... elle voulait supprimer ce qu'on appelle les sanctions et mettre des mesures de réparation, donc sur les feuilles de colle ça avait été remplacé par

ça. Et euh... en fait euh... finalement elle a fait une mesure de réparation, donc ben vous avez peut-être vu quand vous êtes arrivée il y a un petit totem à l'entrée, qu'elle a fabriqué donc pour réparer. Et quand on a vu ça, on s'est dit "là, ça va être mal perçu par les élèves", ça l'a été.

219. *J.F. : On peut faire, si on insulte, on peut faire des loisirs créatifs ?*

220. Prof doc 3 : Voilà, c'est ça. Voilà, et pour moi c'est l'exemple concret des limites de ça, je dirais qu'après les élèves n'ont pas compris. Ensuite, on a récupéré une élève qui... alors en janvier je crois, ou décembre je ne sais plus, qui s'est fait virer de C mais qui était déscolarisée, qui avait un dossier psychiatrique, qui mettait l'alarme en route, qui était... enfin qui relevait pas du collège quoi. Et vous voyez tout ça, ben ça fait un climat qui n'est plus serein. En fait, sous prétexte de bienveillance en fait, voilà donc c'est ça la limite.

221. *J.F. : Alors après moi je suis complètement d'accord avec vous, sur tout ça, par contre est-ce que ça reste pas une qualité de l'accueil, c'est-à-dire finalement quelqu'un qui n'est pas forcément, bon ou bienveillant peut quand même faire du bon accueil sous des façades de bienveillance ?*

222. Prof doc 3 : Ouais ouais.

223. *J.F. : Après est-ce que, au final petit à petit, ça ne se perçoit pas et ça ne peut pas créer... ça peut peut-être finalement créer un mauvais accueil parce que les gens finalement le ressentent ?*

224. Prof doc 3 : Ouais.

225. *J.F. : On ressent à un moment donné les gens qui sont faux et qu'on emmerde quand on vient...*

226. Prof doc 3 : Oui bien sûr, bien sûr.

227. *J.F. : Voilà, mais du coup après je comprends au niveau de cette notion de bienveillance...*

228. Prof doc 3 : Ouais. Il y en a un par exemple avec qui je parle, ben lui il approche plus un PC. En fait à chaque fois qu'il approche un PC, y a un problème. Donc ben voilà, moi je... je suis pas intransigeante donc on réessaye, ah ben non ça fonctionne pas, à chaque fois qu'il passe, une fois, deux fois, pareil en techno, ben là je sais pas, il a pas... y a un truc, donc là il nous a fait un truc c'était très très drôle, on était tous morts de rire, il a rédigé une lettre où il nous demande, ben je peux vous la montrer... (*Me fait lire la lettre*) parce qu'il voulait être en chambre avec ses copains... *Rires*

229. [...]

230. *J.F. : Alors du coup, comment vous vivez l'accueil vous du coup ? Est-ce qu'il y a des temps dédiés ? Est-ce que c'est constamment en toile de fond ? Est-ce que c'est organisé en amont ? Est-ce que c'est réfléchi ? Est-ce que c'est naturel ? Comment vous vivez, vous, l'accueil ? Parce que vous avez parlé tout à l'heure d'une mission fondamentale.*
231. Prof doc 3 : Ben bon comme je l'ai dit, pour moi c'est naturel mais oui, ça se fait... alors je dirais organisé je sais pas, je sais pas en fait, il aurait fallu que... ça sûrement quand je suis arrivée, j'ai dû réfléchir à la façon de fonctionner maintenant euh...
232. *J.F. : Ben ! Vous l'avez forcément réfléchi de par la politique documentaire par exemple ?*
233. Prof doc 3 : Voilà c'est ça.
234. *J.F. : Ou les horaires, ou les règles de vie en fait...*
235. Prof doc 3 : Oui les horaires, les règles de vie oui.
236. *J.F. : Voilà...*
237. Prof doc 3 : Ah oui j'ai oublié de vous parler aussi il y a une charte qui fait partie de la politique d'accueil. En fait euh... euh... pendant, bah pendant les cours de 6ème, et comme ça après ben c'est quelque chose qu'on lit ensemble et euh...
238. *J.F. : Qu'est-ce que je peux faire et qu'est-ce que je ne peux pas faire ? Une grande liste de ce que je peux faire et une petite liste de ce que je ne peux pas faire.*
239. Prof doc 3 : Donc là ça fait partie de la réflexion...
240. *J.F. : Donc là il y a une réflexion effectivement...*
241. Prof doc 3 : Ouais ! Donc j'ai pas appelé ça règles, j'ai appelé ça charte parce que c'est à la mode mais c'est pareil.
242. *J.F. : Oui mais c'est pas mal !*
243. Prof doc 3 : Je sais pas si c'est mieux...
244. *J.F. : Ben le mot règle peut être...*
245. Prof doc 3 : Oui voilà, un peu violent.
246. *J.F. : Donc du coup y a cette pensée-là, donc c'est un temps ?*
247. Prof doc 3 : Oui.
248. *J.F. : C'est un temps mais c'est des règles qui sont constantes ?*
249. Prof doc 3 : Oui parce que je m'y réfère.

250. *J.F. : Voilà. Et par contre euh... Pour vous, est-ce que voilà dans le quotidien il y a des temps dédiés ? Comment... En fait, c'est compliqué parce qu'il s'agit de conscientiser votre façon de...*
251. Prof doc 3 : Ben moi je dirais que c'est tout le temps, à part bien sûr quand on est en cours, après sinon c'est pas... je dirais que c'est pas à un moment donné quoi, c'est toujours là, je vais pas utiliser le mot transversal mais si c'est tout le temps quoi, y a pas... c'est pas juste là je vais m'occuper de toi, c'est tout le temps. C'est pour ça que c'est important.
252. *J.F. : C'est pour ça que ça revient à ce que vous disiez, c'est fondamental.*
253. Prof doc 3 : Voilà, c'est ça.
254. *J.F. : En fait c'est... quand vous dites transversal...*
255. Prof doc 3 : C'est l'ADN de... ça doit être dans l'ADN du documentaliste.
256. *J.F. : Et pourquoi c'est dans l'ADN du professeur documentaliste ?*
257. Prof doc 3 : Ben parce que sinon vous avez personne quoi... enfin je sais pas on parlait du...
258. *J.F. : C'est lié... quand vous dites ça c'est lié au fait qu'on accueille du public?*
259. Prof doc 3 : Ouais, ouais.
260. *J.F. : Et est-ce qu'un enseignant il fait pas de l'accueil ? D'ailleurs vous, vous avez été enseignante...*
261. Prof doc 3 : Oui, oh ben si oui...
262. *J.F. : Est-ce que... est-ce que on en parlait tiens, dans vos formations ou quoi, est-ce que l'accueil était...*
263. Prof doc 3 : Non.
264. *J.F. : Non ? Et est-ce que vous l'exercez aussi ?*
265. Prof doc 3 : Non parce qu'en fait c'est vraiment beaucoup sur les compétences en lien avec les disciplines quoi. Et c'est vrai que nous comme on nous considère pas de discipline... alors que bon, ce serait plutôt des disciplines parce qu'il faut connaître le programme de toutes les matières.
266. *J.F. : Mais y a quand même de l'a... enfin...de l'accueil ou pas du coup, quand vous étiez instit' ?*
267. Prof doc 3 : Ben...
268. *J.F. : Vous venez de dire qu'il y avait de l'accueil...*
269. Prof doc 3 : Oui, mais hein c'est ce que je vous disais par rapport à la dernière expérience, y en avait moins, puisque c'était, il fallait vraiment se dépêcher, il y avait

ce switch qui se faisait en fin de matinée, c'était même pas... c'était du 4-2 donc il fallait changer en plein milieu à 11h, c'était vraiment pas agréable, et c'est pour ça que moi ça me manquait, y avait moins, il fallait... y avait moins d'écoute, il y avait moins d'échanges, c'est pour ça que... là pour moi il y en a tout le temps.

270. J.F. : *D'accord.*

271. Prof doc 3 : *Donc là je suis bien. (rire)*

272. J.F. : *Ok. Je fais juste une petite parenthèse, du coup là ça a sonné les élèves vont venir, hum... j'ai pas fini, est-ce qu'on peut, même si y a des élèves, essayer de continuer ou est-ce que ça vous dérange ?*

273. Prof doc 3 : *Ah oui, non non non, là, ils vont pas arriver tout de suite.*

274. J.F. : *Je vais faire pause quand ils arriveront, puis on reprendra. Je vais essayer de, on va essayer de voilà mais euh... Et donc est-ce que selon vous vous êtes constante dans cet acte d'accueil ?*

275. Prof doc 3 : *Oui. Bah après...*

276. J.F. : *Comment pourquoi ?*

277. Prof doc 3 : *Alors j'essaye d'être constante sauf si je suis prise par autre chose. Il y a aussi les contraintes horaires qui vont faire que voilà, ben zut la récré ça passe vite quoi ! Donc là j'ai essayé de répondre un peu à ce qu'ils avaient mais...*

278. J.F. : *Des fois c'est pas possible.*

279. Prof doc 3 : *Voilà. Et y en avait pas trop par rapport à d'habitude, des fois c'est... La question c'était ?*

280. J.F. : *Est-ce que vous pensez être constante, dans votre manière d'accueillir ?*

281. Prof doc 3 : *J'espère que oui mais... après c'est sûr hein, y a des fois je dois être plus expéditive, en fonction des contraintes horaires, si j'ai cours euh... ça je sais, et puis ben y en a des fois qui aimeraient bien venir mais le CDI est fermé, c'est... J'espère....*

282. J.F. : *Ok.*

283. Prof doc 3 : *J'y tends. (rire)*

284. J.F. : *(rire) Alors est-ce que vous pourriez analyser une posture d'accueil ? Est-ce qu'on peut avoir une posture d'accueil ? Est-ce que chez vous physiquement, de manière physique.*

285. Prof doc 3 : *Alors déjà le regard, le regard ça c'est important, de capter le regard de l'élève, essayer de le regarder, surtout capter le regard. Euh dans le... dans la façon de parler bien sûr, euh... y a ben faut avoir une voix posée, pas un débit trop rapide, ça*

c'est important, euh utiliser aussi ben un registre de langue qui s'adapte à eux, sinon... nous on a pas mal d'élèves allophones, ça il faut en tenir compte, hum... et puis ben pas hésiter à relancer, à redire les choses, ça par contre je dirais que c'est le point commun avec les autres profs', c'est ça quoi hein. Vérifier que on comprend ce qu'on dit, essayer de faire reverbaler les élèves, ça c'est important. Demander ouais voilà, vérifier que tout le monde a bien compris ce qui est demandé. Hum...

286. *J.F. : Donc physiquement y a eu le regard, la voix...*

287. Prof doc 3 : Oui, ben être pas trop loin, s'approcher euh voilà, ne pas rester tout le temps là.

288. *J.F. : S'approcher, donc là vous me dites "ne pas rester là", c'est le bureau hein' ?*

289. Prof doc 3 : Oui c'est ça !

290. *J.F. : Ok.*

291. Prof doc 3 : Oui aller les voir, bon après j'ai un outil mais c'est quand même, un outil vous voyez qui me permet de voir ce qu'eux voient quand ils sont sur les PC.

292. *J.F. : D'accord.*

293. Prof doc 3 : Voilà, qui s'appelle Veillons, c'est plutôt pour voir s'ils ne font pas de bêtises mais voilà après c'est...

294. *J.F. : C'est bien parce que y a pas le sentiment d'être surveillé, on surveille mais sans être sur leur dos, c'est peut-être plus...*

295. Prof doc 3 : Oui, oui oui ben oui c'est... bon normalement je leur dis hein, je suis euh... On pourrait mettre d'ailleurs dans l'accueil l'honnêteté !

296. *J.F. : Ouais.*

297. Prof doc 3 : Euh... donc euh... oui... présence physique...Ouais, je vois rien d'autre.

298. *J.F. : Ok. Et concrètement quelle situation pourrait empêcher un bon accueil, et pourquoi ? Alors quelle situation propre à vous ou propre à... enfin n'importe quelle situation.*

299. Prof doc 3 : Alors la récré : le temps, le temps ça va être une contrainte. Euh... ben c'est aussi en fonction de... ben y a des moments de tension dans le collège, donc ça peut être ben je sais pas par exemple quelque chose qui s'est passé avant que l'élève arrive ou moi, un truc qui m'a énervée, voilà du coup je vais pas être disponible...

300. *[Interaction avec une collègue]*

301. *J.F. : Donc on était en train de dire quelle situation pourrait empêcher un bon accueil, donc l'expédition, si vous avez été énervée...*
302. Prof doc 3 : Bien sûr, en fonction aussi de ce que je vais faire, si j'ai des choses à rendre, là par exemple j'ai *Adage* ça prend un temps fou, donc euh...
303. *J.F. : Besoin d'être concentrée...*
304. Prof doc 3 : Voilà, peut-être moins disponible à ce moment-là.
305. *J.F. : Est-ce que ça du coup c'est une difficulté qui pourrait empêcher un bon accueil, c'est-à-dire le multi-tâche et la difficulté à...*
306. Prof doc 3 : Ah ben oui, oui oui ça c'est sûr.
307. *J.F. : ... à être partout ?*
308. Prof doc 3 : Parce qu'en fait moi ce que je... justement pour essayer d'avoir le maximum de tranches horaires je n'ai pas ce que... je ne sais pas si ça existe encore, mais le CDI il est tout le temps ouvert quand je suis là, à part si j'ai cours, mais je ferme pas par exemple pour faire mon boulot de gestion, donc effectivement j'essaye de faire les deux, alors après ben forcément, c'est pas toujours efficace. Et je ne rattrape pas du tout les heures euh... de cours que je fais. Donc euh...
309. *J.F. : Les heures en plus.*
310. Prof doc 3 : Voilà. Donc euh... après je ne sais pas si je ne finirai pas par le faire. *(rire)* Parce que ça c'est pas trop reconnu, on pense que vous faites 18h, non non c'est 30h. Donc oui, ça c'est vrai que le fait de la gestion, ça peut euh... ben ouais ça peut bouffer du temps pour l'accueil. Ça peut être... ouais c'est surtout ça qui va faire...
311. *J.F. : Finalement dans ce que vous dites c'est un manque de disponibilité effectif, c'est-à-dire les tâches, et un manque de disponibilité quand vous êtes énervée, un truc qui...*
312. Prof doc 3 : Ouais, ouais ouais.
313. *J.F. : Et puis un manque de disponibilité dû au temps, ben ça sonne, il faut qu'ils y aillent.*
314. Prof doc 3 : Oui ! Voilà c'est ça. Après euh... je vois pas d'autres choses qui pourraient euh... Voilà c'est aussi en lien avec la vie de l'établissement, par exemple là je vais pas être là, donc il faut que j'anticipe, là justement je vais leur envoyer un petit mail pour leur dire ben "si vous voulez des prêts pour les vacances ben faut vous y prendre là maintenant".
315. *J.F. : Oui.*

316. Prof doc 3 : Et puis adapter la politique de prêts, ben “normalement c’est trois mais tu vas pouvoir en prendre plus” quoi. Ben je dirais l’adaptation ça c’est aussi un mot, pour tous les profs’, s’adapter.
317. *J.F. : M-mh, ok. Alors est-ce que vous pouvez m’expliquer et me montrer dans le CDI les différents lieux... alors j’ai bien compris que l’accueil c’est pour vous en toile de fond tout le temps finalement, donc y a pas forcément... peut-être une difficulté à dire les lieux mais est-ce qu’il y a pas quand même des lieux plus propices que d’autres à l’accueil dans le CDI ?*
318. Prof doc 3 : Oui, alors je vais être plus ici...
319. *J.F. : Donc euh...*
320. Prof doc 3 : C’est en fait l’espace lecture.
321. *J.F. : D’accord.*
322. Prof doc 3 : Donc là ben si j’ai du temps ben je vais aller, je vais les voir, je leur demande ce qu’ils sont en train de lire, donc là on peut échanger. Euh... après... ouais, moi je dirais que c’est cet espace-là en fait.
323. *J.F. : C’est beaucoup cet espace-là ?*
324. Prof doc 3 : Ouais, c’est beaucoup cet espace-là.
325. *J.F. : Pas d’autres particularités ?*
326. Prof doc 3 : Non après ben y a ces espaces où ils peuvent être à plusieurs alors que là ils sont plutôt en individuel, euh ouais non oui. Mais non je dirais que c’est cette partie-là. (*coin lecture*)
327. *J.F. : Ok, hum... Alors...*
328. Prof doc 3 : Puis ben aussi hors du CDI, devant le CDI.
329. *J.F. : Oh euh devant le...*
330. Prof doc 3 : Ben oui parce qu’en fait...
331. *J.F. : A la porte.*
332. Prof doc 3 : Oui parce qu’en fait...
333. *J.F. : C’est un endroit phare de l’accueil.*
334. Prof doc 3 : Ben oui parce qu’en fait c’est là... ben c’est là où je leur dis bonjour plus que là, sauf pendant le temps de récré...
335. *J.F. : Donc s’ils étaient venus, c’est vous qui seriez allée les chercher.*
336. Prof doc 3 : Ouais, moi je sors, bon euh le gel, mais même quand y avait pas le Covid hein.
337. *J.F. : D’accord.*

338. Prof doc 3 : De toute façon ils se rangent, on se calme, et puis après on rentre.
339. *J.F. : Ça se fait beaucoup ça justement en primaire.*
340. Prof doc 3 : Oui, en primaire, oui ah ben tout à fait !
341. *J.F. : Ah ben c'est point d'accueil, ok.*
342. Prof doc 3 : Qu'on ne trouve pas au lycée.
343. *J.F. : Non, et qu'en collège tout le monde ne le fait pas.*
344. Prof doc 3 : Ah oui oui.
345. *J.F. : Les pratiques sont pas... chacun fait...*
346. Prof doc 3 : Oui, et puis ça dépend de la configuration du CDI, puisque y en a j'ai déjà vu des CDI où il y a des sas, où ils mettent leur manteau et leur sac par exemple.
347. *J.F. : M-mh, d'accord.*
348. Prof doc 3 : Là moi ils peuvent... alors, avant, comme j'avais eu des disparitions, euh' il fut un temps où...
349. *J.F. : Ils mettaient tout dans le sac.*
350. Prof doc 3 : M-mh, bon j'ai plus de vols donc euh... Et puis de toute façon avec le Covid voilà, donc on va... voilà hein le Covid n'a pas eu que des points négatifs, on a pu mettre en place de nouvelles choses, donc ils gardent leur sac et ça se passe bien.
351. *J.F. : Ok.*
352. Prof doc 3 : Donc l'accueil ça peut-être ça aussi, donc oui là... aller dehors.
353. *J.F. : Ok, euh... Alors, je sais pas du coup comment l'aménagement s'est fait avec vous ?*
354. Prof doc 3 : Oui.
355. *J.F. : Donc c'est vous qui avez aussi pensé...*
356. Prof doc 3 : Oui.
357. *J.F. : Donc pouvez-vous m'expliquer comment vous avez pensé l'emplacement du... du bureau ? Pourquoi là ?*
358. Prof doc 3 : Alors c'est pour être tout près de la porte. Avant il était là, en fait.
359. *J.F. : D'accord. En termes d'accueil, voilà c'est ça. Il était là ?*
360. Prof doc 3 : Ouais il était là, et y avait pas d'espace dédié de lecture. Donc y avait des tables, un peu partout.
361. *J.F. : D'accord.*
362. Prof doc 3 : Y avait des tables partout, des immenses tables, pfff je sais pas hexagonales même plus, euh... y avait tous les PC qui étaient là.
363. *J.F. : Ouais.*

364. Prof doc 3 : Y avait là plein d'étagères le long des murs.
365. *J.F. : Le fonds en fait était là ?*
366. Prof doc 3 : Ouais.
367. *J.F. : D'accord.*
368. Prof doc 3 : Et là, alors là il n'y avait pas de vidéoproj', et là c'était absolument atroce, il y avait des étagères avec toutes les séries de lettres.
369. *J.F. : Ah, qui sont parties du coup du CDI ?*
370. Prof doc 3 : Ça ça a été difficile de leur faire expliquer.
371. *J.F. : Ah ben oui mais...*
372. Prof doc 3 : Donc heureusement j'ai eu l'appui de... "Ben ! Les élèves ils ont le droit de les emprunter ? Non. Ben ça n'a rien à faire là."
373. *J.F. : Ouais.*
374. Prof doc 3 : Donc j'ai réussi à refaire mon...
375. *J.F. : Surtout qu'il n'est pas immense ! Et puis même s'il était immense, enfin tout ce qu'on peut gagner pour l'usager euh...*
376. Prof doc 3 : Oui et puis bah, y avait pas de vidéoprojecteur ! Donc c'est là qu'elle a dit "ben non", et donc j'ai réussi à faire remonter, et puis je pouvais pas les stocker là non plus parce que y a plusieurs milliers de livres donc j'ai réussi à les faire remonter à l'étage des collègues de lettres.
377. *J.F. : C'est vrai que la plupart du temps c'est quand même euh les collègues de lettres. A G, Mme. V. elle les stocke, elle a des... vu que c'est un... vu que c'est un collègue classé où il y a des gros placards à l'extérieur, elle stocke à l'extérieur, puisqu'en fait elle en a pas besoin. Puis y en a beaucoup, tout le collègue a des placards comme ça !*
378. Prof doc 3 : Ah ben moi je les ai même sortis de la base.
379. *J.F. : Oui. Qu'ils gèrent leur...*
380. Prof doc 3 : Ben je leur ai tout préparé hein, je fais l'inventaire, je mets les fiches dans chaque... voilà, mais après...
381. *J.F. : Ok. Donc du coup ma question... ah oui, comment ça a été pensé, pourquoi vous avez décidé de le mettre là ?*
382. Prof doc 3 : Et ben pour être tout près de la porte.
383. *J.F. : Ok.*
384. Prof doc 3 : Près de la porte d'entrée et pour avoir l'espace lecture qui soit aussi tout près de la... de la porte d'entrée.

385. *J.F. : D'accord. Mais vous auriez pu laisser le bureau là et mettre l'espace là.*
386. Prof doc 3 : Oui mais parce qu'en fait là vous voyez y a... donc comme on a décidé de remettre les PC ici, ça permettait d'avoir l'espèce de...
387. *J.F. : De goulotte là-bas, je sais pas comment ça s'appelle...*
388. Prof doc 3 : La goulotte, oui c'est ça c'est une goulotte avec tout qui était branché dessus. Alors ils ont gardé ceux qui étaient là, mais... alors oui bon...
389. *J.F. : Y avait pas beaucoup de prises quoi c'est ça que...*
390. Prof doc 3 : Non. Ah ! Euh dans l'accueil aussi, je repense à un truc, là c'est fermé parce que on est tranquille, mais... ouvert. Parce que je sais que ça mes collègues m'ont dit quand je suis arrivée "ah ben tiens le CDI, la porte est toujours ouverte !", oui ça aussi ça fait partie de l'accueil.
391. *J.F. : C'est l'accueil qui dit "tu peux rentrer".*
392. Prof doc 3 : Rire. Voilà, c'est ça. Puis avant pareil, là c'était fermé à clé (*me montre la porte qui fait le lien entre salle des professeurs et CDI*). Non, on ouvre, donc les collègues passent souvent là.
393. *J.F. : D'accord. Super. Donc du coup c'était aussi... pas qu'en termes d'accueil, c'était aussi en termes de matériel, de prises quoi.*
394. Prof doc 3 : Oui ! Ben moi je... de toute façon c'était ou là ou là hein, de toute façon c'est pas là parce que sinon vous voyez rien quoi. Donc faut quand même hein, faut aussi pouvoir surveiller ce qui est prêt. Y a les mangas, je suis passée aux mangas, donc euh... voilà. Oui les mangas ont été un peu décrochés mais enfin ils sont avec les BD hein.
395. *J.F. : M-mh, non non je trouve que c'est pas mal.*
396. Prof doc 3 : Puis il y a aussi pareil pour l'accueil, l'espace là, Les Nouveautés, la Semaine de la Presse..., un peu un espace qui vit quoi, qui va tourner régulièrement.
397. *J.F. : Donc là ils doivent bien le voir.*
398. Prof doc 3 : Voilà !
399. *J.F. : Ok.*
400. Prof doc 3 : On a réfléchi comme ça.
401. *J.F. : D'accord. Alors est-ce que vous pouvez m'expliquer, enfin me dire oui m'expliquer, quels sont les points forts de cette disposition, sur votre posture à vous ? En termes d'accueil ?*
402. Prof doc 3 : Alors en fait là, alors que si ça avait été là, je vois pas tout ; là j'arrive à rayonner à part peut-être cet espace là-bas, donc je peux tout voir, donc euh...

403. J.F. : *Ce qui n'était pas le cas là ?*
404. Prof doc 3 : Ouais.
405. J.F. : *Oui parce que y avait les étagères qui bloquaient...*
406. Prof doc 3 : Ouais, ouais ouais. Donc euh oui, pouvoir regarder un petit peu tout ce qui se passe, hum... c'était quoi la question ?
407. J.F. : *C'est co... les points forts de cette disposition sur votre posture d'accueil. En termes d'accueil.*
408. Prof doc 3 : Oui, alors...
409. J.F. : *Comment ça peut faciliter finalement l'accueil, cette disposition-là.*
410. Prof doc 3 : Ouais ben moi je dirais que c'est surtout avoir le coup d'œil partout quoi.
411. J.F. : *D'accord.*
412. Prof doc 3 : Et puis ouais, pour moi, être tout près de la porte... bon y en a des fois qui rentrent ils n'ont pas de... enfin ils ont rien à faire en fait, c'est ils accompagnent donc voilà ils ont aussi peut-être... ah ben tiens moi je me dis "ils rentrent" il avaient rien et puis pouf ! ils voient un livre ah ben voilà "je vais rester" ! Voilà. *(rire)* J'essaie toujours de les faire venir, c'est un peu ça le...
413. J.F. : *C'est vrai que le... tomber tout de suite nez à nez avec les BD et le coin détente c'est pas mal !*
414. Prof doc 3 : Oui voilà c'est ça. C'est réfléchi comme ça, pour que le plus emprunté soit le plus facilement accessible.
415. J.F. : *Ok.*
416. Prof doc 3 : Les documentaires sont là-bas... Conte, théâtre, poésie c'est moins emprunté donc c'est un peu moins facilement accessible, documentaire aussi... voilà.
417. J.F. : *Ok. Et donc ça c'était les points forts sur vous, sur votre posture à vous, et maintenant les points forts sur les élèves : comment eux... les points forts de la disposition dans leur manière d'être accueillis. Comment ils peuvent se sentir accueillis, est-ce que la disposition...*
418. Prof doc 3 : Alors le point qui... alors je sais pas parce qu'en fait j'aurais plutôt un point faible c'est qu'effectivement ils sont tous là *(elle montre l'entrée entre la porte, le bureau et le coin lecture)*. Ben moi je trouve que c'est sympa qu'il y ait les fauteuils juste en face quand on arrive.
419. J.F. : *Ok.*

420. Prof doc 3 : Ça veut dire que ben là c'est pas... c'est pas qu'un espace de travail aussi. On a le droit aussi de se détendre euh... voilà quand on a parlé des différentes fonctions, hein sur 1h un élève vient et il peut se détendre, ne rien faire aussi, voilà ne rien faire c'est aussi se reposer, se recharger. Donc bon, j'aime pas trop effectivement quand ils font rien si ils font du bruit mais si enfin je sais qu'il y a ils sont fatigués ben voilà ils se reposent...
421. J.F. : *Ben oui ils se reposent, on en a besoin aussi.*
422. Prof doc 3 : Ils se reposent, on les sollicite beaucoup quoi hein, surtout ceux qui mangent à la cantine.
423. J.F. : *Oui. Et donc du coup j'avais la même question en points faibles, donc pour les élèves, c'est l'embouteillage là quand ils arrivent ?*
424. Prof doc 3 : Ouais c'est l'embouteillage ouais, ah oui. A 10h, donc euh... Mais après euh... en fait ça passe tellement vite que j'ai pas le temps de réguler, ça c'est sûr... enfin je suis pas sûr que ça prendrait beaucoup moins de temps si j'arrivais... enfin oui c'est un peu l'embouteillage.
425. J.F. : *Et le point faible sur votre posture ? D'accueil ?*
426. Prof doc 3 : Ben je suis un peu coincée !
427. J.F. : *Ok.*
428. Prof doc 3 : Je suis un peu coincée euh... par euh alors y a la... mais en fait ça me tient au chaud, parce que la porte là-haut...
429. J.F. : *Le paravent ?*
430. Prof doc 3 : Ben ouais parce que...
431. J.F. : *Ben ça et puis ça évite que tout le monde peut-être aussi... Enfin je pense que...*
432. Prof doc 3 : Voilà c'est ça. C'est un peu ma bulle, j'ai quand même besoin d'une bulle, je suis ouverte, mais voilà j'aime pas trop que...
433. J.F. : *Ouais puis ça peut être peut-être rebutant qu'ils entrent direct euh hein !*
434. Prof doc 3 : Oui oui oui, donc c'est pour ça au départ c'était pour le Covid et puis en fait on l'a gardé.
435. J.F. : *Ah oui d'accord, vous l'aviez pas avant.*
436. Prof doc 3 : Oui parce que y a pas de clé ici donc...
437. J.F. : *Bon après vous pourriez peut-être... ah ben non j'allais dire pousser un peu le bureau et pousser ça mais ce sera peut-être un peu juste.*
438. Prof doc 3 : Non, ouais.

439. J.F. : *Ok.*
440. Prof doc 3 : Et puis là le point... là pour le moment j'ai pas réautorisé l'utilisation des PC aux récréés mais je vais peut-être le faire, je verrai après les vacances de Pâques. Parce qu'avant ben y en a trois sur un PC qui se succédaient.
441. J.F. : *A la récré ? Ils ont le temps de...*
442. Prof doc 3 : En fait souvent ils vont sur MBN pour voir leurs notes. Donc non par contre pour un travail à la récré ça je leur dis non. A part pour imprimer, mais de toute façon ils peuvent pas le faire depuis les PC.
443. J.F. : *Oui ils sont obligés de demander.*
444. Prof doc 3 : Ah ben oui sinon alors là... le gestionnaire il viendrait me voir "encore une cartouche" !
445. J.F. : *Alors est-ce que concrètement vous pouvez m'expliquer comment vous utilisez... alors déjà comment vous nommez cet espace-là ?*
446. Prof doc 3 : Euh... alors ben le... l'espace d'accueil hein, le bureau d'accueil, ouais.
447. J.F. : *Bureau d'accueil, ok. Ok et concrètement pouvez-vous me dire de quelle manière vous utilisez du coup le bureau d'accueil, euh... dans la relation à l'élève, dans l'accompagnement à l'élève ? Vous pouvez vous appuyer par exemple sur des exemples, des situations vécues, précises, si c'est aidant.*
448. Prof doc 3 : Euh... alors oui... *(Elle réfléchit)*
449. J.F. : *Est-ce qu'il est utilisé déjà dans l'accompagnement à l'élève ?*
450. Prof doc 3 : Ben pour le prêt, hein du coup pour le prêt, pour ben vous avez vu pour les impressions, parfois aussi je l'utilise pour rafraîchir la mémoire sur l'utilisation d'E-sidoc, pour les réservations ils me demandent, je leur remontre.
451. J.F. : *Donc vous tournez l'ordi ?*
452. Prof doc 3 : Ouais je bouge l'écran, euh...
453. J.F. : *Est-ce qu'il y a d'autres travaux comme ça que vous faites des fois avec eux, ici ?*
454. Prof doc 3 : Oui alors ils peuvent... Vous avez peut-être pas vu mais là y a affiché pour le club lecture, la liste de ce qu'ils ont... je coche en fait en fonction de ce qu'ils ont lu. Ça ils l'utilisent aussi. Euh y a euh la petite boîte bleue où y a les questionnaires du Défi Lecture, euh qu'est-ce que je peux utiliser... Oui ! J'ai aussi le bac noir avec les réservations, toujours que je mets de côté, puis y a les imprimantes aussi.

455. *J.F. : Ok, alors par exemple vous êtes en train de faire une tâche, je sais pas, de gestion, il y a un élève qui a un besoin, soit d'un travail écrit soit d'un truc sur l'ordi, comment vous allez vous y prendre ? Est-ce que vous allez lui dire "viens" et il va s'installer là, vous allez tourner l'écran, ou vous allez continuer votre tâche pendant qu'il fait comme ça vous pouvez, ou est-ce que vous vous allez vous dépla... Comment vous accueillez cette... comment vous accompagnez dans ce cas-là ?*
456. Prof doc 3 : Ah ben ça peut être les deux hein, en tous les cas je m'interromps, et euh... c'est priorité à l'accueil quoi, même si j'ai mes tâches de gestion c'est priorité à l'accueil. Et euh ben si c'est pour un travail sur un PC à ce moment-là je vais me déplacer...
457. *J.F. : Ici ?*
458. Prof doc 3 : Voilà ou en fonction de la demande, lui il va pouvoir venir bon il restera debout mais euh...
459. *J.F. : D'accord, mais ça arrive que vous l'utilisiez comme ça en fait ?*
460. Prof doc 3 : Oui, oui oui ben justement le chemin pour faire une réservation ou des choses à leur montrer sur MBN.
461. *J.F. : Ok. Ça va être sur des choses plutôt courtes.*
462. Prof doc 3 : Oui, sur des temps courts.
463. *J.F. : Si c'est sur l'accompagnement d'un travail ou d'un problème informatique c'est vous qui vous déplacez ?*
464. Prof doc 3 : Oui oui oui, tout à fait.
465. *J.F. : Ok. Justement... enfin ça revient un petit peu à ça, on va sauter celle-là. Alors par exemple un élève vient vous trouver pour faire une recherche d'information sur ordinateur, il a des difficultés, alors que vous travaillez vous-même...*
466. Prof doc 3 : M-mh
467. *J.F. : Ben en fait c'est ce qu'on vient de faire là. (rire) Ben en fait c'est fini !*
468. Prof doc 3 : Ah ok, ben c'est super !
469. *J.F. : Il y a juste une autre notion... on va peut-être terminer sur ça j'ai pas posé de questions là-dessus, hum... comment je pourrais tourner cette question ? Est-ce que vous mettriez... rapprocheriez, ensemble, les termes d'accueil et plaisir ?*
470. Prof doc 3 : Ah oui, ouais. Euh pour moi ou pour les élèves ? Pour moi ?
471. *J.F. : Pour vous.*
472. Prof doc 3 : Ah bah oui. Oui à fond !
473. *J.F. : Vous pouvez m'expliquer pourquoi ?*

474. Prof doc 3 : Euh... pourquoi ? Ben parce que j'aime bien m'intéresser... aux gens en général, pas qu'aux élèves, mais ouais.
475. *J.F. : Donc y a...*
476. Prof doc 3 : Une curiosité, enfin pas curiosité parce que ça peut être péjoratif mais un intérêt...
477. *J.F. : Oui mais c'est curiosité dans le bon sens. Curiosité on en fait quelque chose de négatif mais à la base c'est quelque chose qui n'est pas négatif.*
478. Prof doc 3 : Oui ben c'est ce que je dis d'ailleurs aux élèves, "soyez curieux" !
479. *J.F. : Voilà, c'est ça... Ok.*
480. Prof doc 3 : Ah oui. Je pense que c'est le plus important, c'est du plaisir également.
481. *J.F. : Est-ce qu'il peut y avoir un bon accueil et/ou un mauvais accueil, selon vous ?*
482. Prof doc 3 : J'essaye de réfléchir... Bah après oui faut pas non plus... faut aussi laisser les choses venir quoi. Aller au-devant c'est bien, comme je vous disais essayer de repérer les besoins, mais euh... notamment quand on parlait des élèves qui viennent mais on sait pas trop pourquoi : ceux-là, il va falloir essayer de jouer entre ne pas être trop intrusif, mais euh essayer de trouver notre rôle, est-ce que là je le laisse en retrait finalement il vient là, voilà y a rien de grave, c'est à-dire que j'essaie de repérer si c'est des situations qui peuvent mériter d'être signalées à la CPE ou qui cachent des choses.
483. *J.F. : Oui de pas lui sauter dessus...*
484. Prof doc 3 : Là, vous avez peut-être pas vu mais tout à l'heure par exemple, il y a une élève qui est venue, et on a des doutes sur sa situation. Elle doit partir en Espagne, on n'a pas les papiers. Cette jeune fille m'a confié des choses... Il faut qu'elle aille à la préfecture, la prof d'espagnol a fait la démarche mais elle me dit qu'elle est seule chez elle : ça c'est des choses qui nous interpellent. Donc là j'ai vu ce matin, elle était pas... quand je lui ai fait deux-trois petites allusions ben là j'ai vu qu'elle était fermée. Alors que d'habitude elle est très... donc ça la chagrine, on sait pas si y a quelque chose qui est pas clair, qu'ils veulent cacher, enfin rien de... c'est une gamine très gentille mais ils sont peut-être dans une situation personnelle qui est compliquée et le fait de demander ses papiers ben ça la peine et nous met dans une situation... Donc c'est plus ce genre de choses-là, si ça c'est écarté ben y a aussi... ben peut-être juste être tranquille, y a des élèves qui passent ici, après j'essaye non plus que ça soit pas non plus la solution à tout d'avoir ce réflexe de se mettre ici et puis de... hein si ils sont tout le temps là aussi, c'est

peut-être... essayer de réfléchir de se dire ben tiens « c'est peut-être pas très bon pour lui non plus parce qu'il s'isole des autres » donc essayer de trouver un espèce d'équilibre quoi. Mais Oui ! Le plaisir est là.

485. *J.F. : Et euh je voulais conclure, est-ce que vous faites une différence entre faire de l'accueil et être accueillant ?*

486. Prof doc 3 : Ah oui, alors faire de l'accueil ça serait quelque chose d'artificiel pour moi. Mais bon après... ça se réfléchit quand même hein on n'a pas... je veux dire c'est pas... voilà la poldoc et puis toutes ces choses-là font que après... y a forcément un travail de réflexion, mais moi je l'ai plus je pense. Ça vous aide peut-être pas trop ! Parce qu'en fait oui, mais oui quand on arrive dans le CDI, il faut vraiment la poldoc... c'est pour ça que la poldoc en fait ça m'a plus aidée moi, je suis pas sûre que ça servirait aux collègues, mais à comprendre l'architecture, des fois on se dit « oh ben tiens, sur un CDI, pourquoi c'est organisé, ça je vais tout changer » : ah non non. D'abord un an, pendant un an essayer de réfléchir à la logique des choses.

487. *J.F. : Comprendre, oui. C'est pas : j'arrive et moi je me sentirais bien comme ça, et c'est génial comme ça pour moi.*

488. Prof doc 3 : Voilà c'est ça.

489. *J.F. : C'est pas moi quoi. Après c'est important de se sentir bien dans le lieu où on travaille mais...*

490. Prof doc 3 : Dans le lieu où on est, voilà. Oui ben là j'étais pas bien, dans l'organisation d'avant, ça me convenait pas. Par rapport à l'accueil, essentiellement d'ailleurs hein, par rapport à l'accueil. Là ça n'allait pas du tout, ça n'allait pas pour moi et pour les élèves.

491. *J.F. : Mais quand vous dites par rapport à l'accueil, ça n'allait pas pour moi par rapport à l'accueil, vous pouvez essayer d'expliquer ça ? Je sais que c'est difficile...*

492. Prof doc 3 : Parce qu'en fait, là tel que c'était organisé avant, pour moi c'était une perm' bis. Je trouvais que ça mettait pas en...

493. *J.F. : Pas d'espaces et tout le monde euh voilà, du coup c'était difficile d'accueillir...*

494. Prof doc 3 : Voilà l'essentiel c'était de larguer les élèves, qu'ils soient là et... bon alors je sais que la doc me l'avait dit qu'il y avait un peu de ça, voilà on te colle les élèves mais... et l'aménagement a permis de repenser les espaces et à « pourquoi je viens au CDI ? », donc euh ben tiens y a ça, pour travailler, pour m'isoler, pour lire, pour me poser, voilà. Et une fois que ça c'est acté, après effectivement ça roule mais

ouais, l'accueil c'est à réfléchir sur l'aménagement, c'est en lien avec l'aménagement forcément, réfléchir à l'emploi du temps pour que ce soit logique pour les élèves, qu'ils aient le maximum de tranches.

495. *J.F. : Une disposition du lieu, une organisation réglementaire...*

496. Prof doc 3 : Ouais tout à fait, oui. Qu'est-ce que je peux faire ?

497. *J.F. : Qu'est-ce qu'il pourrait y avoir d'autre ?*

498. Prof doc 3 : Et puis aussi, moi j'aime bien quand même E-sidoc pour que le CDI existe pour les élèves mais même chez eux quoi.

499. *J.F. : Oui c'est un espace aussi qui doit être accueillant pour qu'ils y aillent, parce que c'est la continuité du CDI chez eux.*

500. Prof doc 3 : Voilà, c'est ça.

501. *J.F. : Un accès aussi au savoir.*

502. Prof doc 3 : Ouais, tout à fait.

503. *J.F. : Ok c'est intéressant. Bon ben je crois que c'est pas mal !*

504. Prof doc 3 : M-mh.

505. *J.F. : Ça a été inconfortable ou... ?*

506. Prof doc 3 : C'est juste que je me dis j'ai pas... ah non non c'est pas que ça a été inconfortable c'est que je me dis je tourne en rond je dis tout le temps les mêmes choses. *(rire)* J'me dis j'vais pas beaucoup l'aider...

507. *J.F. : Ben en fait si enfin, si si en fait... ben je vais couper on a fini. Merci beaucoup !*

508. Prof doc 3 : Bah de rien ! Sur l'expérience professionnelle autre, vous savez, à un moment donné vous m'avez dit « Ah bah oui, là avec les élèves par exemple, c'est ce qu'on fait dans le premier degré »

509. *J.F. : Ah oui !*

510. Prof doc 3 : Et je pense qu'il y a ça qui m'a construite aussi... Là par exemple, tout à l'heure je parlais avec le principal, je lui racontais mon cursus et il m'a dit : « Ah oui, je comprends votre lien, votre relation avec les élèves. » donc je pense aussi qu'il y a ça peut-être à voir, c'est en fonction du parcours professionnel euh, eh bien, ça alimente aussi sa façon de ... Peut-être aussi l'âge, l'ancienneté... Enfin quoique, moi je pense qu'on peut être toute sa vie... On parlait aussi des carrières de docs où pour certains c'est une voie de garage avant de prendre sa retraite, c'est... Je ne suis pas sûre que là l'accueil soit forcément au centre des préoccupations...

511. *J.F. : En fait, bah je suis partie de ça... Bon déjà je suis en reconversion professionnelle, donc je viens du commerce où l'accueil est une notion centrale : on a des réunions, on a des formations, on nous dit comment nous tenir...*
512. Prof doc 3 : ouais alors ça, ça n'existe pas chez nous.
513. *J.F. : Voilà. Il y a quand même au niveau du premier degré, on trouve quand même des documents sur l'accueil en premier degré mais plus du tout après en fait... Alors que en fait l'accueil c'est à partir du moment où on reçoit du public...*
514. Prof doc 3 : Ouais ouais.
515. *J.F. : Et que ce soit en classe ou hors-classe... On en parle un petit peu en classe hein parce que moi j'ai une copine qui est prof de français en collège, et ils ont eu une formation où, alors c'était pas centré sur l'accueil mais ils ont eu une formation où ils ont fait un point sur « comment accueillir l'élève dans la classe pour qu'il ait envie... » voilà parce qu'il est obligé l'élève de venir, donc il n'a pas forcément envie !*
516. Prof doc 3 : Oui bien sûr oui oui.
517. *J.F. : Après, nous on a 2 dimensions... On a cette dimension voilà t'as envie de venir tu viens mais tu peux aussi avoir des séances pédas...*
518. Prof doc 3 : Oui, ça c'est compliqué au collège... Ouais, parce que là par exemple à ce créneau-là, normalement les surveillants, ils en profitent pour aller manger donc ils me donnent les élèves, donc là effectivement sur ce créneau là ça m'arrive d'avoir des élèves qui ont pas envie de venir... Donc effectivement, ça, ça joue aussi forcément dans l'accueil... Sur « j'ai pas envie de venir je viens ici... » parce qu'en fait c'est souvent des troisièmes. Les 3e ils ont envie de lâcher, c'est normal ils ont, enfin en général il y a aucun souci, mais les élèves de 6e ils sont fous quand ils arrivent dans un CDI « waouh tout ce qu'on peut faire » voilà après, bah c'est normal...
519. *J.F. : Après, il y a des études qui ont été faites, les 3e ils ont, effectivement il y a la déconstruction des lieux, il y a aussi l'intérêt pour les pairs, la sociabilisation...*
520. Prof doc 3 : voilà c'est ça.
521. *J.F. : Ils sont plus dans, d'ailleurs, ils lisent moins ...*
522. Prof doc 3 : Bah oui ...
523. *J.F. : Ils ont aussi d'autres activités...*
524. Prof doc 3 : C'est ça... Parce que c'est vrai qu'il y a toujours ce... essayer de chercher... oui alors on fait mais il faut pas non plus que ce soit au centre... penser qu'on va tout révolutionner et qu'on va avoir tous les troisièmes, non ! Mais, et puis

enfin ils aiment bien aussi échanger avec les surveillants. Les surveillants, ils sont proches en âge d'eux, donc c'est normal. C'est aussi une richesse, hein

525. *J.F. : Oui bien sûr, c'est vrai. C'est vrai qu'il y a aussi cet aspect-là...*

526. Prof doc 3 : Bah oui !

527. *J.F. : Voilà, c'est parti effectivement de ça et c'est parti aussi de mon constat de... ça a été beaucoup étudié pour les bibliothèques et pas du tout...*

528. Prof doc 3 : Non ouais c'est vrai c'est vrai oui bah non c'est pas du tout... ça c'est vrai... C'est pourtant central, c'est un bon sujet...

529. *J.F. : Encore merci de m'avoir accueillie ici...*

530. Prof doc 3 : Avec plaisir.

ENTRETIEN 4 : Professeur documentaliste 4

1. J.F: *Voilà alors bah déjà est-ce que tu peux te présenter et me parler de ton parcours professionnel ?*

2. Prof doc 4 : Alors je suis *Prof doc 4*, j'ai un parcours un peu atypique puisque j'ai fait une reconversion professionnelle. J'ai été pendant presque 20 ans professeur de portugais donc avec une formation de langues donc linguiste, et puis on a fermé mon poste dans l'établissement où je me trouvais et puis ben mon poste devenait, enfin les heures d'enseignement devenaient précaires puisqu'il dépendait du bon vouloir du chef d'établissement, et donc je voulais pas rester dans cette situation précaire et comme j'avais déjà eu une rencontre extraordinaire avec un professeur documentaliste qui m'avait vraiment donné envie d'y mettre un pied et bien je me suis jetée à l'eau donc j'ai été voir le DRH pour demander si c'était possible, celui-ci m'ayant quand même proposé de devenir professeur de mathématiques ou de physique sans rire... (*rires*). OK, donc j'ai dit non et donc bah en fait j'ai eu une formation un petit peu particulière qui m'a été accordée puisque bah tous les modules pédagogiques j'avais pas à y assister donc j'ai refait une formation et j'ai repassé le concours mais en documentation. Voilà donc j'ai eu une formation un petit peu personnalisée sur les modules donc je suivais avec les autres étudiants les différents modules mais pas tous.

3. J.F: *D'accord.*

4. Prof doc 4 : Et voilà, et donc là ça fait je ne sais plus combien d'années que je suis dans cet établissement je dirais... *elle s'adresse aux professeurs présents dans la salle des profs* : vous diriez que ça fait combien de temps que je suis là ?

5. Les profs à l'unisson : 15 ans !

6. Prof doc 4 : Ouais, une quinzaine d'années que je suis ici...

7. J.F: *Parce que t'as commencé tout de suite ici alors ?*

8. Prof doc 4 : Alors non, j'ai fait d'abord un stage à X, avec une collègue, ça a été formidable, une année extraordinaire et ensuite bien, j'ai été nommée ici au lycée C. où je succédais à une personne qui partait à la retraite.

9. J.F: *OK et du coup j'ai une question, tu dis : " j'ai rencontré une ou un professeur documentaliste qui m'a donné envie... » et c'était une rencontre extérieure où c'était une rencontre dans le cadre de séances enfin de l'établissement dans lequel...*

10. Prof doc 4 : C'était dans l'établissement dans lequel je travaillais, j'avais fait une séance sur la presse avec elle en portugais et après comme j'avais en fait des heures que je devais à

l'établissement enfin qu'y avait pas d'autres établissements qui faisaient portugais, j'étais au CDI avec elle et je l'ai vue travailler vraiment, donc je l'ai vue travailler sur des projets de lecture sur bien voilà et sur les collaborations qu'elle pouvait avoir avec les différentes matières en fait, et là j'ai vu en étant sur place que c'était quand même le métier. Voilà.

11. J.F: Ok. Alors bah du coup pourquoi as-tu choisi ce métier ? Qu'est-ce qui t'a plu du coup dans ce que t'as vu là ?

12. Prof doc 4 : Alors, c'était la richesse des projets, des projets concrets en plus, c'est-à-dire on était actif, on faisait pas que de la transmission, on travaillait vraiment sur des choses très concrètes. J'aime beaucoup travailler à plusieurs, or quand on est professeur en fait on est très isolé surtout en portugais, on est encore plus isolé que les autres, et donc j'ai aimé ce côté collaboratif, j'ai aimé ce côté de travail en projet, j'ai aimé tout le travail sur la culture, la lecture, l'ouverture de l'esprit critique... En fait, toutes les missions et toutes les activités m'ont plu même celles de gestion qui peuvent paraître rébarbatives mais en fait en faisant ce petit travail de gestion qui est très laborieux on apprend beaucoup bah déjà sur l'ouvrage en lui-même et comment, en fait ça nous ouvre des perspectives de comment on va l'utiliser avec les élèves et oui, à quel moment... En fait, on fait des ponts entre ce qu'on va faire comme projet etc. et l'ouvrage qu'on a entre les mains et qu'on est en train de cataloguer voilà.

13. J.F: D'accord. Donc quelque part c'est alors, si j'ai bien entendu, donc la question projet, collaboration voilà toutes les missions finalement donc en fait cette pluridisciplinarité des tâches...

14. Prof doc 4 : Oui, oui le fait qu'il y ait beaucoup en fait même énormément de tâches, que ce ne soit jamais répétitif parce que même si on propose le même projet, en fait les élèves vont réagir différemment, vont faire des choses très différentes et on redécouvre à chaque fois la séance même une séance qu'on a déjà beaucoup travaillée, beaucoup faite, elle nous surprend en fait à chaque fois puisque bah les élèves ne réussissent pas de la même manière.

15. J.F: D'accord. Bah justement là comme tu me parles... J'avais une autre question mais j'y reviendrai. Comme tu me parles des élèves, quel est en fait, toi étant enseignante avant, le rapport aux élèves ?

16. Prof doc 4 : Alors j'étais enseignante mais déjà un peu particulière à l'époque puisque j'avais des tout petits groupes d'élèves en général une dizaine, je crois que le plus gros groupe que j'ai dû avoir c'était 23 ou 24 élèves en 2^{nde}, donc j'avais et je les suivais fatalement de la 2^{nde} à la terminale puisque j'étais la seule professeure de portugais donc ça créait déjà un lien très particulier avec les élèves le fait qu'ils soient en petit groupe.

17. J.F: *Tu n'étais déjà pas dans une configuration de classe classique...*

18. Prof doc 4 : C'est ça, j'étais pas face à 35 élèves et puis en fait, les professeurs de langues, ils ont quand même un programme qui est très déjà libre même dans donc dans la matière elle-même il y avait déjà beaucoup de liberté et je leur proposais déjà de travailler très différemment, voilà. Donc, déjà à l'époque, j'avais un rapport qui n'était peut-être pas celui bah d'un collègue qui a un programme très strict très lourd qu'il doit mener tambour battant avec 35 élèves. Donc voilà, donc ce rapport-là en fait je le garde puisque bah très souvent les projets qu'on fait c'est par demi-classe donc voilà ils sont 18, donc on est toujours dans la configuration des petits groupes et en fait mon apport, il vient en plus du professeur de la matière, mais ils ne me perçoivent pas forcément comme professeur, ce qui ne me dérange pas. En soi, ça ne me perturbe pas et je ne le revendique pas c'est-à-dire que je suis là en collaboration avec un professeur, je travaille avec lui mais si l'élève ne se dit pas « tiens c'est une autre prof », c'est pas grave pour moi. De la même manière, l'évaluation on peut la concevoir comme co-évaluation mais moi toute seule je vais pas évaluer l'élève. Parce que nous, on n'est pas sur une matière : on est sur un savoir-faire, on est sur une ouverture d'esprit alors comment tu évalues un esprit critique voilà c'est compliqué hein. Donc je ne propose pas d'évaluations notées et quand on fait des évaluations, on propose plutôt des évaluations : « Ah tiens ça j'ai compris ça j'ai acquis » etc. plutôt qu'une note et quand il y a des notations, en fait je travaille avec le professeur mais c'est le professeur qui attribue la note et pas moi. Voilà donc c'est un rapport... Qu'eux ne me perçoivent pas comme professeur, ça ne m'embête pas, donc ils ne me perçoivent pas comme professeur en fait, voilà. Mais ça ne me dérange pas en fait, je sais qu'il y a des collègues qui revendiquent, qui veulent noter et qui veulent apparaître sur le bulletin mais moi c'est pas ma préoccupation première donc ça m'est un petit peu égal... Donc on a quand même un relationnel très privilégié avec les élèves parce qu'on les voit pas toutes les semaines, parfois si on est sur des séquences on va les voir 3 à 4 fois d'affilée, parfois juste une fois dans l'année, parfois c'est juste des élèves qui viennent régulièrement donc on va apprendre à les connaître parce qu'ils sont très demandeurs du CDI et donc, voilà c'est pas c'est pas forcément dans la durée toutes les semaines... Ça crée forcément des liens très différents.

19. J.F: *Du coup quoi t'as des relations autres avec ceux qui viennent fréquenter hors temps de classe aussi...*

20. Prof doc 4 : Alors là, oui ! C'est complètement différent... Voilà, on se salue, s'ils empruntent quelque chose on discute de ce qu'ils ont emprunté, s'ils veulent emprunter quelque chose d'autre eh bien on va en discuter et forcément on va venir sur du personnel : « qu'est-ce que tu aimes lire ? ; tiens t'as aimé ça dans ce livre-là ? ; ah c'est

intéressant... » voilà. Donc on noue des liens qui ne sont pas tout à fait les mêmes que les autres professeurs.

21. J.F: *OK et donc quelle dimension bah tu y as peut-être déjà un petit peu répondu mais peut-être que tu peux... quelle dimension de de ton métier tu préfères exercer ? Parce qu'alors finalement tu as dit j'aime beaucoup de choses et toutes les missions mais est-ce qu'il y a vraiment quelque chose qui pourrait ressortir, même s'il y en a une ou 2 mais... ou est-ce que c'est vraiment ça quoi en fait ?*

22. Prof doc 4 : Bah c'est la globalité de toutes ces actions. Ce que j'aime le moins faire, c'est l'inventaire.

23. J.F: *Ouais.*

24. Prof doc 4 : Et même l'inventaire en fait la première année j'y ai trouvé beaucoup d'intérêt parce que ça m'a permis de connaître mon fonds et quand on connaît son fonds bah on est beaucoup plus à l'aise et on est d'autant plus aidant pour les élèves. Bah là hier, il y avait des élèves qui étaient venus pour travailler en EMC sur le complot, et là je leur ai dit : « bah venez je vais vous montrer, on a fait l'acquisition d'énormément d'ouvrages sur le complot voilà ça peut vous aider » puis là, ils se sont mis à regarder un petit peu le sommaire, à aller chercher les idées, je les entendais discuter autour des sommaires et je me suis dit bon bah voilà j'ai fait mon travail... parce que je connais bien mon fonds, si je connaissais pas mon fonds bien je sais pas dire si sur tel ou tel sujet voilà .

25. J.F: *Oui même une tâche répétitive qui peut paraître pas sympa, elle te sert...*

26. Prof doc 4 : C'est ça oui, il faut toujours la faire dans une perspective de quelque chose qui va servir à un moment donné. Peut-être pas tout de suite, en plus quand on fait l'inventaire, c'est la fin d'année, on n'a pas envie, il fait chaud enfin bon bref euh mais ça a quand même une utilité très précieuse en fait. Voilà, donc je peux pas te dire il y a une tâche particulière ... Alors si si, je sais ce qui me plaît le moins dans l'inventaire, c'est qu'il n'y a plus d'élèves donc en fait cette relation, ce travail avec les élèves c'est vraiment ce qui me plaît le plus en fait. Les tâches que je dois faire toute seule c'est celles qui me plaisent le moins parce que y a pas cette interaction en fait avec l'élève, celle où je suis le plus à l'aise et celle où je prends le plus de plaisir c'est vraiment l'interaction avec l'élève et j'ai préparé un truc pour eux et Ah bah je le vois je le vois vivre en fait. Hein c'est-à-dire que toi tu prépares dans ton petit coin, tu imagines, tu projettes et puis tout d'un coup paf ils te surprennent ! Ça c'est extraordinaire...

27. J.F: *Oui puis c'est vrai que l'inventaire, le CDI est fermé donc sauf que même dans ce rapport dont tu parlais...*

28. Prof doc 4 : Surtout, ils sont soit dans les épreuves soit pas là et donc bien on est tout seul pour faire l'inventaire en général. Il y a quelques élèves qui viennent encore mais bon...

29. *J.F: Okay. Alors du coup, de quelle manière tu définirais l'accueil en tant que professeur documentaliste ?*

30. Prof doc 4 : Alors il faut une définition, hein ?

31. *J.F: Une définition plutôt avec tes termes.*

32. Prof doc 4 : Oui oui parce que j'essaye de réfléchir.

33. *J.F: Oui oui, c'est pas simple.*

34. Prof doc 4 : En fait, ce qui m'importe c'est que l'élève se sente assez à l'aise dans le lieu, même s'il vient une première fois pour ne rien y faire, qu'il se sente assez à l'aise pour se dire je peux y retourner pour travailler, ou je peux y retourner pour lire, ou je peux y retourner pour emprunter, ou...

35. *J.F: Qu'il ait envie ?*

36. Prof doc 4 : C'est ça ! Oui qu'il ait envie d'être dans cet espace-là, et qu'ils ne projettent pas dans cet espace-là des choses qu'ils auraient pu subir. C'est difficile, souvent les élèves projettent des interdictions par exemple. Bah l'autre jour, on a une table basse comme ça puis des fauteuils, l'autre jour il y a un élève qui a mis ses pieds puis quand je suis arrivée Paf il s'est rétracté, j'lui dis « mais tu penses que c'est interdit de mettre ses pieds sur la table basse ? », et il me dit « bah oui », ben je lui dis « ben non, tes pieds sont propres, la table de toute manière elle sert pas parce qu'elle est trop basse elle sert pas à écrire enfin tu peux te mettre confortablement » et tu vois c'est des choses qu'ils projettent en fait. Euh j'ai repéré un groupe depuis quelques jours en 2^{nde}, ils viennent régulièrement, des garçons, et chaque fois que j'arrive, ils prennent un livre dans l'étagère...

37. *J.F: Ah oui !*

38. Prof doc 4 : ...Comme si... « il faut que je montre que je suis en train de travailler ». Alors ça, sans doute que ça vient du collège où parfois certains collègues acceptent des élèves mais il faut qu'ils fassent des recherches ou qu'ils lisent ou que qu'ils soient occupés, alors que moi à aucun moment je ne leur ai dit vous devez venir pour faire quelque chose. Alors évidemment, ça vient du fait qu'un CDI de collège c'est très petit donc il faut forcément faire un choix dans l'accueil des élèves alors que moi je n'ai pas de choix à faire, il y a 66 places assises, tous ceux qui veulent venir viennent. Après si ça manque de place bah on essaie de négocier avec ceux qui ne font rien et qui peuvent laisser leur place à ceux qui veulent travailler...

39. *J.F: On règle ce problème quand il se présente...*

40. Prof doc 4 : Voilà voilà, et on discute, je discute avec les élèves : « ben écoute ça t'embête pas ? Tel élève a besoin de travailler sur place est ce que tu peux... », ça m'est arrivé très peu parce qu'il y a 66 places assises donc y a forcément et encore moins maintenant qu'ils ont leurs ordinateurs personnels parce qu'avant il fallait qu'ils aient des postes mais maintenant ils ont leurs ordinateurs personnels donc ça arrive très très peu souvent. Et donc voilà, il y a cette espèce de projection qu'ils font sur le lieu et j'aimerais bien qu'ils l'effacent cette projection et qu'ils comprennent que c'est un lieu où ils sont accueillis, chaleureusement, correctement et qu'ils s'y sentent bien. Et à partir du moment où ils se sentent bien, où ils se sentiront bien et bah forcément ils reviennent et ils peuvent bah à ce moment-là se tourner vers les documentaires, les ressources qui sont au CDI. Je pense que si l'accueil est froid et très rigide au départ bah ils se tourneront pas vers les documentaires hein, d'autant plus maintenant avec les ressources en ligne... Enfin je veux dire, si on veut qu'ils continuent à utiliser des ressources papier qui sont pas ce vers lesquels ils se tournent par eux de manière spontanée. Voilà, si on n'est pas là comme des passeurs de ces documents qui peuvent leur faire gagner du temps etc. et s'ils sont mal accueillis bah ils vont pas venir les chercher quoi...

41. J.F: *Donc oui ça passe, du coup ta définition, par le fait notamment de pas signifier que des interdictions mais plutôt des droits et la nécessité qu'ils se sentent bien dans un endroit pour avoir envie d'y revenir...*

42. Prof doc 4 : C'est ça.

43. J.F. : *Et donc du coup, pour qu'ils se sentent bien dans un endroit...*

44. Prof doc 4 : C'est pas une définition que j'ai donnée en fait... (rire)

45. J.F: *C'est difficile c'est très difficile c'est pour ça que je suis sur ce sujet... (rire) Mais du coup, qu'est-ce qui participe à ça pour leur donner envie ? Donc, j'ai compris qu'il y a une question de libérer un peu ces interdictions et le poids qui a, tu as parlé aussi d'espace, qu'est-ce qui va participer ...*

46. Prof doc 4 : Il y a une question déjà de quand ils rentrent dans le lieu, comment nous on se comporte quand ils arrivent... Hein c'est-à-dire que le *bonjour*, le sourire, si ils oublient de s'inscrire parce que c'est la seule obligation quasiment qu'ils ont, c'est de s'inscrire pour pouvoir être dans le CDI, donc ils mettent leur nom leur prénom leur classe et quand ils partent ils font une petite croix pour signifier qu'ils sont partis parce qu'on est responsable d'eux quand même dans l'espace...

47. J.F: *Bien sûr.*

48. Prof doc 4 : Donc les premières fois ils oublient, je leur aboie pas dessus c'est-à-dire je leur signifie calmement et je leur explique à quoi ça sert qu'ils s'inscrivent sur ce petit carnet parce

que je suis responsable d'eux quand ils sont dans ce lieu-là. Donc c'est déjà la manière dont on s'adresse à eux, je pense qu'un élève ne peut pas respecter ni le lieu ni notre personne si nous ne nous les respectons pas déjà à la base. Donc la manière dont on va déjà adresser la première parole, elle va déjà être essentielle. Hein, si je souris pas et que je dis pas bonjour correctement, je comprends qu'ils aient pas envie de revenir quoi voilà... Et c'est souvent ce que d'anciens élèves me disent quand ils se retrouvent à la BU etc. c'est ce manque de liens avec les personnes qu'ils rencontrent en BU parce que bah eux ils sont dans d'autres tâches de grosse gestion, et ils connaissent pas les étudiants parce qu'il y en a trop, voilà moi je m'attache à faire connaissance avec eux, à apprendre certains prénoms, c'est très dur car plus ça va plus je suis vieille et moins je retiens les prénoms, j'apprends leurs prénoms, je me lie avec eux, j'essaie de voilà, de les aider quand je vois qu'ils sont en difficulté mais qu'ils ne viennent pas vers moi, donc en fait je fais cet accompagnement... Je sais plus quelle était la question de départ ...
(Rire)

49. J.F: *Et la question c'était... Je ne sais plus non plus parce que moi j'ai pas suivi mes questions... La question de départ c'était dans ta définition c'est leur donner envie et donc comment, qu'est-ce qui participe à ça... Donc t'as commencé par, il y a déjà donc...*

50. Prof doc 4 : Ah oui ! Il y a déjà l'accueil voilà c'est..

51. J.F: *Ta part à toi...*

52. Prof doc 4 : C'est ça, oui ma part à moi enfin pas que moi d'ailleurs parce qu'on est 3... 53. J.F: *Oui la part humaine...*

54. Prof doc 4 : Oui, notre part à nous voilà notre part humaine et relationnelle, et je pense que mes collègues sont sur le même état d'esprit que moi. Ensuite, il y a effectivement le lieu que j'ai essayé de rendre le plus chaleureux possible en... Alors le lieu déjà lui-même se prête quand même à cette chaleur parce qu'il y a des petits îlots où les élèves peuvent finalement être à plusieurs mais quand ils sont assis, les étagères les cachent des autres, ils ont l'impression d'être dans un petit cocon... En fait, ces petits îlots ça forme des petits cocons...

55. J.F: *Une intimité...*

56. Prof doc 4 : Oui et c'est pas moi qui l'ai créé, c'est le lieu qui a été conçu comme ça, qui a été très bien conçu d'ailleurs parce que c'est un énorme espace, en fait c'est un couloir qui a été récupéré avec les salles de classe attenantes... Donc en fait, c'est un grand rectangle au départ et l'architecte, il a d'abord commencé par casser ce grand rectangle avec des courbes puisqu'on a un présentoir qui ondule le long du CDI donc il y a cette idée de courbe et puis en créant ces petits îlots où les élèves peuvent s'isoler effectivement. Quand on est assis avec les différentes étagères, on ne se rend plus compte qu'on est dans un espace aussi vaste, donc on

est dans des petits espaces. Donc effectivement, il faut prendre conscience que cet espace a un impact sur l'ambiance et que ce petit espace-là, ce petit cocon bah il fait que l'élève se sente bien puisque il est pas dans un énorme espace voilà.

57. J.F: *On peut dire donc qu'il y a des lieux accueillants ou pas ?*

58. Prof doc 4 : Je pense qu'on peut dire ça oui. Oui. Alors ça veut dire quoi ? Ça veut dire que juste quand on rentre notre première impression c'est « Ah je me sens bien ! » alors c'est c'est c'est difficile à définir parce que même par exemple bah quand je vais chez des amis ou chez des gens que je ne connais pas, j'ai j'ai forcément une première impression hein. Voilà, alors j'ai une copine, elle a une grosse hauteur sous plafond tout tout est blanc carrelé et cetera, c'est très froid moi je n'y suis pas bien dans cet espace... Enfin bon, c'est ma copine, donc ça veut dire qu'elle elle se sent bien dans cet espace-là et sans doute qu'en venant chez moi où il y a beaucoup de bois, de voilà peut-être qu'elle, elle se sent pas bien donc c'est difficile parce que c'est très subjectif en fait cette notion de « être bien dans un espace ». En revanche, quand même chaque fois que les personnes rentrent dans le CDI, ils se sentent bien parce que bah c'est très lumineux, il y a des fenêtres de chaque côté, il y a ce bois qui a été utilisé, qui a un bois très clair, un bois je saurais pas le définir enfin c'est un bois clair c'est pas un bois foncé et la présence du bois déjà...

59. J.F: *C'est chaud...*

60. Prof doc 4 : Voilà c'est chaud même si ça a été couplé avec du métal gris mais malgré tout il y a plus de bois que de métal et donc tout ça a rendu l'endroit chaleureux.

61. *Nous sommes interrompues par un collègue qui échange avant de quitter la pièce*

62. Prof doc 4 : Donc c'est difficile parce que c'est subjectif quand même l'espace chaleureux, comment est-ce qu'on définit un espace chaleureux mais c'est vrai que déjà...

63. J.F: *Après il doit y avoir des codes quand même...*

64. Prof doc 4 : Oui, quand il y a de la lumière, des espaces un petit peu alors pas confinés parce que c'est un mot qu'il ne faut plus utiliser, un espace où on se sent comme dans un cocon, voilà. Et puis, cette présence de bois, bah je pense que forcément ça participe de « je me sens bien ». Alors moi, je ne suis pas une adepte des couleurs très flashy. Je sais que y en a qui font des trucs avec du vert pomme... Je sais pas dans quelle mesure ça peut pas être agressif quelque part de mettre des couleurs très flashy quoi Je sais pas, il faudrait étudier...

65. J.F: *Effectivement la couleur c'est subjectif... Quelqu'un qui arrive et qui n'aime pas cette couleur t'as raison...*

66. Prof doc 4 : Et puis, il faudrait presque pouvoir mesurer avec des chercheurs quel est l'impact d'une couleur sur une manière de se sentir à l'aise, apaisé, tonifié...

67. J.F: *Après euh dans moi ce que j'ai vu là dans certains CDI c'est tellement froid tu vois ce côté, il y a pas de bois, on est sur des objets en métal, du gris donc là en fait la couleur peut avoir un intérêt parce qu'effectivement c'est triste...*

68. Prof doc 4 : Oui, ça égaye... Ça oui.

69. J.F: *Voilà. Mais c'est vrai qu'une couleur peut gêner quelqu'un et faire qu'il ne se sente pas bien...*

70. Prof doc 4 : Bien moi le vert... Où est ce que j'ai été où c'était vert pomme... Je crois que c'est à ARTEM, leur bibliothèque elle est très verte, vert pomme et moi ça me, je je me sens pas bien en fait dans ce vert pomme, je je m'y reconnais pas et moi... Il y a beaucoup beaucoup de vert en fait...

71. J.F: *T'es sensible à comment tu te sens quand tu arrives dans les lieux ? A l'accueil ?*

72. Prof doc 4 : Oui mais c'est pas c'est pas conscient et c'est là où c'est difficile parce que c'est pas conscient et peut-être que c'est moi et peut être quelqu'un d'autre va réagir d'une manière différente donc en plus c'est très subjectif... Donc donc voilà. Il y a ça et il y a aussi le choix qu'on peut faire dans ce qu'on met en vision pour les élèves... Je pense que s'il y a que des choix très scolaires, on leur signifie « ici tu viens pour travailler », en fait c'est ça, quand tu mets en exposition un livre, ça peut signifier « alors ici c'est du sérieux quoi », y'a que des livres bah de bac, de révision, de travail de méthodologie.. Donc donc ça signifie...

73. J.F: *Que c'est pas accueillant ?*

74. Prof doc 4 : Bah c'est pas que c'est pas accueillant mais ça signifie « tu es dans un lieu où ici on travaille ». En fait, on envoie ça comme message. On envoie un message quand même... Donc il faut savoir mixer entre : « regarde, on te met à disposition des outils qui servent à travailler mais aussi regarde on te met à disposition des outils ou des ouvrages qui te permettent bah de te sortir un petit peu la tête de de l'école, de te reposer, d'apprendre des choses sur toi, de te divertir : les mangas, les bandes dessinées... ». J'ai vu la différence ça hein. Quand je suis arrivée y avait pas de mangas, j'ai mis en place des mangas, j'ai vu la différence de public qui venait au CDI. C'était plus les mêmes élèves, hein c'est-à-dire qu'il y a des élèves qui se disaient Ah ben' y'a des mangas, on m'accueille moi avec ma particularité, avec ma singularité, avec peut-être mon côté pas scolaire, il y a aussi des élèves scolaires qui lisent des mangas mais ça incluait certains élèves qui se sentaient exclus parce qu'il y avait pas ça. Si y a pas de mangas, ça veut dire on veut pas de moi dans ce CDI, on veut de moi mais juste pour travailler quoi. Donc donc le public change. De la même manière, j'ai essayé de faire venir un peu plus de garçons en prenant l'Equipe, le journal l'Equipe parce que bah je les entendais discuter dans le couloir des résultats sportifs, je me disais mais si j'ai l'Equipe peut-être qu'ils seront plus...

Effectivement, alors ça n'a pas duré parce que maintenant c'est plus le cas, mais pendant une longue période, il y avait des élèves qui venaient à la récréation, des garçons qui prenaient l'Equipe, qu'ils ouvraient, qu'ils lisaient et qu'ils discutaient entre eux de, alors ça débattait ! C'était la récréation, donc là aussi, moi j'accepte qu'à certains moments de la journée voilà, il y a une petite libération de la parole donc la récréation c'est autorisé, le temps de midi on est un petit peu plus light aussi parce que bah ça vient, ça sort, ça rentre c'est voilà. Donc il y a des moments où on accepte aussi que le niveau sonore il augmente donc c'est aussi nos exigences qui vont faire que l'accueil se fait ou pas.

75. J.F: *En fait tout ce que tu me dis là... Est-ce que tu as une politique documentaire qui est en place et est-ce qu'au sein de cette politique documentaire, tu as réfléchi à une politique d'accueil ?*

76. Prof doc 4 : Absolument. On a, quand je suis arrivée donc on a fait un questionnaire des attentes du public élève, et on a fait le même questionnaire pour les attentes du public professeur parce que personne venait hein. C'était un CDI qui était mort. Moi quand je suis arrivée, je passais des heures toute seule au CDI... Faut quand même le savoir hein... Donc il y avait une désaffection complète du lieu parce que tout ce qui avait été mis en place faisait que ça rebutait les gens. Par exemple, les nouveautés étaient exposées pendant un mois donc les nouvelles acquisitions sauf que les élèves n'avaient pas le droit de les emprunter, et ensuite ça retournait dans les étagères... Mais qui fait ça ? Les livres étaient enfermés dans des vitrines, les livres précieux je mets les guillemets donc les livres précieux étaient enfermés dans des vitrines donc un élève qui voulait l'avoir n'avait pas l'autonomie de l'emprunter alors qu'il y a quand même un Ah un antivol, un système d'antivol quoi... Donc le livre était enfermé dans une vitrine, il fallait que l'élève vienne me voir pour que je prenne la clé, une clé différente pour chaque vitrine s'il vous plaît, que je puisse lui ouvrir la vitrine pour qu'il puisse voir éventuellement si le livre l'intéressait ou pas... Et comme l'élève ne voulait pas nous déranger et ben, il ne venait pas nous chercher et le livre bah il était bien, il était précieux hein, il était bien enfermé...

77. J.F: *C'était à l'époque : les livres et les collections avant tout...*

78. Prof doc 4 : C'est ça... En plus ça...

79. J.F: *Et là, c'est sûr, ça donnait pas envie de revenir, effectivement...*

80. Prof doc 4 : En plus, ils étaient sortis de la classification parce que c'était les livres précieux donc ils étaient plus rangés dans l'ordre, donc même moi j'avais du mal à les retrouver les livres... Donc, il y a aussi ça, il y a aussi le fait de rendre les ouvrages en libre-service, que les élèves soient autonomes. Il y a des livres qui sont un petit peu... Voilà, *La sexualité pour les*

adolescents, il a pas forcément envie de l'emprunter mais il a peut-être envie de venir tranquillement un jour où il l'a vu sur l'étagère, de venir, de le prendre, de le regarder sur place et puis de le remettre à sa place. Y'a des ouvrages qui sont très intimes, qui parlent de nous... Les livres sur l'anorexie, je sais que, je le vois parce que je vois qu'ils sont pas rangés exactement au même endroit, ils sortent régulièrement mais pas empruntés, mais du sur place mais si on rend pas ces ouvrages-là accessibles comme c'était le cas avant, bah l'élève se sent pas bien non plus quoi !

81. *J.F: Tu fais un lien entre l'accueil et ...*

82. Prof doc 4 : Oui.

83. *J.F: ...et ça.*

84. Prof doc 4 : Oui oui oui.

85. *J.F. : Ça revient à ce que tu disais, l'envie d'être bien...*

86. Prof doc 4 : C'est ça.

87. *J.F: Du coup ça lui permet d'oser...*

88. Prof doc 4 : Oui oui oui. Mais mettre à disposition de manière libre et visible ces ouvrages, c'est leur dire : « voilà ici, tu peux avoir confiance ». Je pense que c'est ça en fait, l'élève il doit avoir confiance dans ce qui se passe dans ce lieu-là, parce qu'il y a des choses intimes quand même qui se passent dans ce lieu-là. C'est un lieu où j'ai vu des élèves parfois pendant 1h juste posés là sur une chaise, rien et en fait ils étaient pas devant un ordinateur, rien du tout et je me disais sans doute que dans son esprit il y avait des choses qui se passaient enfin très importantes quoi. Et voilà mais il se sentait assez bien pour, assez en confiance pour être là calmement, dans ce lieu là et être en réflexion avec lui-même sans doute, en dialogue avec lui-même. Donc c'est très complexe. Alors j'essaie d'observer ce qui se passe régulièrement dans le CDI aussi donc j'essaie de voir bah un élève voilà qui va dormir tranquillement, qui va poser sa tête sur la table et me dire bon voilà, il a au moins il a cet endroit-là où il peut venir se reposer dans le silence parce qu'il y a aucune autre salle comme ça... La permanence bon elles sont petites et elles sont assez bruyantes puisque ici on est en lycée donc y a pas vraiment un surveillant qui surveille la permanence, le foyer c'est excessivement bruyant, il y a un baby-foot...

89. *J.F: C'est vraiment des lieux de vie...*

90. Prof doc 4 : Voilà. Oui oui et après c'est normal que ce soit bruyant. Bah après il reste quoi? Il reste la cour (*nous sommes interrompus par un professeur qui lui demande quelque chose*). Et donc, il y a la cour et puis le CDI. Voilà, on a fait le tour des pièces où ils peuvent vraiment se rendre quand ils n'ont pas cours...

91. *J.F: Et puis à faire autre chose que travailler...*

92. Prof doc 4 : Eh oui !

93. *J.F: Effectivement, ils ont le droit de se reposer de se...*

94. Prof doc 4 : Alors je comprends les collègues de collègue qui disent voilà moi j'ai j'ai 30 places ou j'ai 20 places même y a des CDI en collègue il y a 20 places, bah il faut que je sélectionne les élèves qui viennent mais à mon avis même là, il y a une réflexion à faire sur alors évidemment j'ai un problème de place mais déjà il faut faire tourner les élèves qui vont au CDI sinon c'est toujours les mêmes qui y vont et puis pourquoi pas prévoir des créneaux horaires où on se dit bah voilà, cette heure-là c'est une heure de repos et ceux qui veulent venir pour se reposer bah viennent se reposer... Ou cette heure-là, c'est une heure où ils vont pouvoir jouer... Pourquoi pas avoir une ludothèque et donc prévoir des heures comme ça dans l'emploi du temps où tout le monde se sentirait bien et accueilli quoi. Parce qu'au bout d'un moment, si on te dit 2 fois, 3 fois bah non tu peux pas venir au CDI il y a l'autre qui veut venir travailler l'autre qui veut faire des recherches, bah après tu cherches plus à y aller... Une fois qu'on t'a dit 3 fois non, voilà l'élève voilà quoi pffff...

95. *J.F: Et puis pourtant il mérite d'être accueilli de la même manière...*

96. Prof doc 4 : Et bien complètement...

97. *J.F: Du coup, t'as parlé d'un questionnaire pour mettre en place ta politique d'accueil...*

98. Prof doc 4 : Oui documentaire...

99. *J.F: C'était les volontaires qui y répondaient ?*

100. Prof doc 4 : Alors non, on a demandé aux professeurs principaux de faire remplir aux élèves...

101. *J.F: Du coup, t'as eu beaucoup de...*

102. Prof doc 4 : On a eu beaucoup de retours oui. On a eu beaucoup moins de retours de la part des professeurs, beaucoup moins d'investissement... Bah parce qu'à l'époque comme le CDI n'était pas forcément très vivant, ils voyaient pas l'intérêt de répondre au questionnaire. Donc j'ai été presque plus choquée que bah les les profs ne répondent pas autant que les élèves... Alors je pourrais te montrer les résultats si ça t'intéresse mais mais c'était flagrant quoi, il y avait vraiment très peu de retours des professeurs. Donc là je me suis dit qu'il allait y avoir un loooooong travail à faire pour que eux voient quelle était la valeur ajoutée du CDI...

103. *J.F: Oui, en fait finalement, pour les élèves il fallait changer des choses mais il y avait moyen qu'ils reviennent vite...*

104. Prof doc 4 : Oui oui. Ben ça s'est fait assez rapidement

105. *J.F: Mais que les enseignants ne trouvaient pas le lieu pour eux...*

106. Prof doc 4 : C'est ça ! Donc ils ne comprenaient pas à quoi on pouvait servir, en quoi on pouvait les aider, en quoi on pouvait être une valeur ajoutée hein je redis cette expression-là dans leur apprentissage, parce que finalement ils peuvent très bien se passer de nous hein... Eux, ils ont leur programme, ils ont leurs élèves, ils ont leurs évaluations, les machins bidules... Nous, on peut très bien disparaître de de leur zone. Il y a des collègues avec qui je ne travaille jamais ! Bon ben, ils ont fait leur choix de ne pas travailler avec moi hein. Mais d'autres ben, qui au fur et à mesure du temps et des expériences et du bouche à oreille, bah ont vu que oui ça pouvait être enrichissant, ça pouvait être même pour leur propre relation avec les élèves, ça pouvait parfois apaiser les relations qui pouvaient avoir... Je me souviens d'une collègue de français avec qui les relations étaient très tendues avec la classe et à un moment, on s'est dit bah tiens, qu'est-ce qu'on peut faire et on a fait tout un travail autour de la lecture plaisir, etc., avec beaucoup d'activités ludiques et en fait ça a beaucoup détendu l'ambiance de la classe, et les élèves ont perçu leur professeur différemment... Et ensuite bah l'ambiance a été beaucoup plus facile pour elle quoi. Bon, c'était pas non plus le paradis, j'dis pas que c'était un miracle mais ça a pu détendre, car est arrivé un moment où elle elle avait la boule au ventre pour aller en classe... Donc donc elle s'est tournée vers moi, ce qui m'a fait plaisir parce que je me suis dit : elle a confiance en moi et elle sait et éventuellement je peux lui proposer des pistes et on peut travailler autrement et faire voilà.

107. J.F: *Avec ce lieu qui sort aussi de l'espace scolaire comme tu le disais tout à l'heure... Ok. Et donc après du coup, après ce questionnaire vous avez épluché et donc qu'est-ce que t'as mis en place à proprement parler dans ta politique d'accueil ?*

108. Prof doc 4 : Alors, bah déjà déjà l'achat de certaines ressources qui n'existaient pas. Le fait de supprimer toutes les vitrines, de remettre le livre en libre accès, le fait que les élèves puissent tout emprunter, puisqu'il y avait des livres empruntables, pas empruntables... enfin bon, il y avait des grosses étiquettes dessus « Ne sort pas » voilà. Donc là j'ai dit : tout sort, tout est empruntable ! Qu'est-ce qu'on a modifié encore ? C'était une dizaine d'années déjà, donc faut que je réfléchisse... Le fait de leur proposer aussi régulièrement des des séances, donc là on a, au fur et à mesure, vu avec les professeurs voilà pour qu'ils comprennent qu'en fait on pouvait les aider aussi nous dans la méthodologie, des savoir-faire, voilà des activités un petit peu bah' alors les les les revues aussi que j'ai changées, que j'ai modifiées, j'ai pris d'autres d'autres abonnements... La politique d'achat même des romans parce que c'est pareil c'était des romans en fait, c'était des romans, des choix d'achat adultes. Il y avait pas de livres qui s'adressaient vraiment aux adolescents, la littérature dite de jeunesse. J'aime pas du tout cette appellation ou alors moi je suis très jeune parce que j'adore la littérature jeunesse en fait. Donc ça peut être ça,

moi je suis très jeune... (*rire*). Donc, il y avait pas de littérature jeunesse, il y avait pas de mangas, il y avait pas de bandes dessinées, il y avait pas des journaux ou des magazines qui pouvaient être juste « j'apprends des choses mais en même temps c'est du sport ou c'est... » donc ça peut paraître futile mais en fait ça l'est pas ! C'est ce qui compose notre vie quoi ! Quand on demande à un ado c'est quoi tes passions ? Ils vont dire : la musique, le sport, ... Ils vont pas dire faire des maths ou étudier les sciences quoi'. Ça c'est leur travail c'est pas leur passion donc il faut enfin quand même aussi ramener un peu de passion dans le CDI, il y a pas de passion quoi. C'était l'école l'école l'école l'école quoi donc c'est pas incompatible mais en fait c'est ça que...

109. J.F: *Oui.*

110. Prof doc 4 : ... C'est ça que j'essaye de faire comprendre à certains collègues qui sont encore réticents hein. Sur le coup des mangas, il y a certains collègues qui m'en ont voulu beaucoup hein.

111. J.F: *Et surtout qu'il y a des travaux de chercheurs qui montrent que ça nécessite des compétences notamment littéraires, spatiales très importantes...*

112. Prof doc 4 : Alors déjà de savoir lire dans le sens de la lecture japonaise, et puis bon quand on choisit des mangas, on essaie de quand même faire aussi en sorte que ce soit des mangas de qualité... C'est pas incompatible non plus c'est-à-dire que la littérature jeunesse aussi, on prend pas le premier livre qui paraît, on se dit : « Ah bah tiens celui-là il est très bien écrit, ils sont magnifiques, ils sont poignants, ils sont... voilà. Donc c'est c'est pas incompatible, la qualité n'est pas incompatible avec le fait que ce soit un petit peu plus léger. Et je sens que j'ai dévié de la question... (*rire*)

113. J.F: (*rire*) *Non c'est intéressant, c'est super intéressant ! Alors donc du coup selon toi, quelle place à l'accueil dans toutes les missions du professeur ... ? Quelle place tu donnes à l'accueil dans l'exercice du métier au quotidien ? Dans l'ensemble des missions ?*

114. Prof doc 4 : Alors en ordre de grandeur ? Ou tu veux des qualificatifs ?

115. J.F: *Comme tu veux. Comme tu as envie de l'exprimer... Ouais, en fait c'est-à-dire : est-ce qu'il y a un temps un temps pour l'accueil, un temps pour la veille, un temps pour le catalogage... Où tu places l'accueil au sein de toutes tes missions ?*

116. Prof doc 4 : L'accueil est primordial, quoi qu'il arrive. Moi je le place presque dans le top de nos fonctions.

117. J.F: *D'accord.*

118. Prof doc 4 : C'est-à-dire que l'accueil doit être toujours... Si par exemple, je suis en train de faire du catalogage et qu'un élève m'interpelle et ils me disent toujours : « Excusez-moi de

vous déranger » donc ça, ça m'embête un petit peu parce que ça signifie qu'ils me perçoivent comme quelqu'un qui doit être derrière son ordinateur et qui doit s'occuper que des livres, donc ça, ça veut dire qu'on n'a encore pas bien travaillé sur ça, c'est-à-dire leur dire, leur signifier qu'on est là pour eux d'abord et après pour le catalogage. Donc si un élève m'interrompt mais je, là mon catalogage je n'en ai rien à faire quoi' à ce moment-là. Là c'est-à-dire que l'accueil et la réponse au questionnement de l'élève sont primordiaux, avant toutes les autres tâches sauf si je suis en séance pédagogique évidemment.

119. J.F. : *Bien sûr.*

120. Prof doc 4 : Si je suis en séance pédagogique et que quelqu'un vient parce qu'il veut telle ou telle chose, je lui dis : bah non je suis désolée, mais j'accueille la classe de la même manière.

121. J.F. : *Bien sûr. Tu fais un accueil pédagogique. Du coup, tu accueilles quand même dans le CDI quand tu fais une séance ou tu fermes ?*

122. Prof doc 4 : Alors ça arrive.

123. J.F. : *Ça dépend ...*

124. Prof doc 4 : Oui ça dépend, déjà de la séance. Si par exemple, la lecture à voix haute, ou la restitution de lecture ou... Là je ferme, parce que en fait les élèves qui doivent prendre la parole, c'est déjà en soi très difficile pour eux. Si en plus, ils ont l'impression d'avoir un public c'est terrible donc ça c'est non ! En revanche, si c'est une activité de recherche où ils sont avec un professeur par exemple, donc on est 2 à les accompagner en EMC et que c'est un groupe d'une dizaine d'élèves, parce que ça existe en fait, il y a des classes qui ont été réparties en 3 morceaux et donc parfois ils sont une dizaine, à ce moment-là je réserve des tables pour que les élèves soient dans leur recherche et qu'on puisse les accompagner mais l'autre partie du CDI est accessible aussi. Donc ça, c'est vraiment ça dépend de l'activité. Et ça dépend de ce qu'on fait. Mais il y a des choses qui sont non négociables : la lecture à voix haute ou la prise de parole, ça c'est vraiment... Il faut respecter ça.

125. J.F. : *Ben en fait t'es encore si j'ose dire, dans cette séance, dans l'accueil pédagogique des élèves dans une... Tu penses à l'accueil en fait ?*

126. Prof doc 4 : Oui.

127. J.F. : *Parce que c'est pour son bien. C'est comment il va se sentir accueilli ? Comment il va se sentir pour être bien, pour faire son truc, parce qu'effectivement c'est très difficile pour eux de prendre la parole on le voit et ouais donc c'est encore finalement penser à ça...*

128. Prof doc 4 : C'est donc les mettre dans un espace assez sécurisé en fait, il faut qu'ils soient dans un espace sécurisé, donc très souvent quand on fait des séances de lecture, de prise de parole à voix haute, on est au centre du CDI là où il y a les fauteuils. Donc même s'il y a pas

des fauteuils pour tout le monde, y a que 6 fauteuils, mais je pense que ça sécurise. Et puis le fait qu'on se mette en rond aussi c'est-à-dire qu'on n'est pas nous devant, en face à face, nous on se mêle, on fait un cercle et on fait partie du cercle, on s'assoit avec eux, on n'est plus debout... Donc ça aussi notre positionnement fait qu'il se dit bon voilà, c'est inconscient ça aussi, je pense pas qu'il verbalise tout ça et qu'il y réfléchisse à tout ça lui hein l'élève. Voilà, mais s'il est dans un cercle, dans un espace où il y a des fauteuils, restreint, je pense que la confiance s'établit et cette confiance elle peut être assez grande pour que l'élève se sente bien pour prendre la parole. Et que on puisse là travailler dessus parce que c'est très complexe hein'. Très très complexe ...

129. *J.F. : On pourra en parler c'est intéressant... Euh donc ça je t'ai déjà du coup je suis désolée, je suis partie dans tous les sens, du coup je t'ai posé des questions...*

130. Prof doc 4 : Oui désolée, c'est de ma faute...

131. *J.F. : Non, non, c'est très bien c'est vivant ! Du coup, pour reformuler un petit peu ce que tu viens de dire...*

132. Prof doc 4 : Oui.

133. *J.F. : En gros, la place que tu fais à l'accueil... T'as dit c'est primordial mais en fait ça veut dire que tu n'y consacres pas un temps et une place ? Pour toi en fait c'est primordial mais ça accompagne tout ?*

134. Prof doc 4 : Oui tout au long de la journée, il y a de l'accueil.

135. *J.F. : Puisque tu dis : je suis en train de faire quelque chose, je m'arrête pour l'accueil donc il y a pas : tiens je fais mon catalogage, tiens je fais une heure d'accueil... Voilà, c'est vraiment quelque chose qui est finalement en fond ?*

136. Prof doc 4 : Oui.

137. *J.F. : Constant ?*

138. Prof doc 4 : Et à partir du moment où je suis à l'accueil c'est-à-dire en position où les élèves passent devant moi, je leur dis systématiquement bonjour.

139. *J.F. : Oui alors d'ailleurs je voulais te poser une question par rapport à ça... C'est ce que tu as dit tout à l'heure le Bonjour et tout est important, tu dis systématiquement bonjour, tu t'arrêtes... Est-ce que selon toi le bonjour est forcément accueillant ?*

140. Prof doc 4 : Bah le mien j'espère que oui ! (rire)

141. *J.F. : (rire) Alors pour aller... J'sais pas si tu vois ce que je veux dire...* 142.

Prof doc 4 : Non je vois pas mais vas-y...

143. *J.F. : Est-ce que pour toi bonjour, même dans tes expériences euh commerciales par exemple, est-ce que selon toi le bonjour est forcément accueillant ? Est-ce que simplement dire bonjour participe à un bon accueil, à une qualité d'accueil ? Est-ce que dans*

ce bonjour c'est compliqué hein, mais est-ce qu'il y a d'autres choses qui rentrent en ligne de compte quand tu dis ce bonjour ?

144. Prof doc 4 : Alors je fais en sorte que mon bonjour soit bienveillant. C'est alors... je souris beaucoup, tu le sais sans doute, tu me connais un petit peu alors on a le masque donc ça ça c'est terrible parce que j'essaie de sourire avec les yeux au maximum...

145. J.F : On voit quand même...

146. Prof doc 4 : Donc je suis en fait, je suis au taquet ! Quand je vais l'enlever les élèves vont... Bon donc en fait c'est un bonjour bienveillant, j'espère qu'ils entendent dans ce bonjour : « Bonjour, tu es le bienvenu. Voilà, installe-toi. » Comme je leur dis souvent : « faites comme chez vous » mais c'est vrai en fait, j'ai envie qu'ils se sentent chez eux. Quand y a du soleil par exemple, je leur dit « bah si vous voulez baisser les rideaux, faites comme chez vous ! », c'est l'expression que j'utilise beaucoup « faites comme chez vous ! » J'ai envie que derrière ce bonjour, ils entendent « tu es bienvenu. Tu es chez toi. Installe-toi. Aie confiance dans ce lieu. ». C'est très complexe hein.

147. J.F : Oui c'est complexe mais c'est très intéressant... Et du coup, tu espères que dans ton Bonjour ils entendent ce « bienvenue » et voilà... Donc à ton avis, il y a le sourire oui qui est très important dont tu as parlé, mais est-ce qu'il y a autre chose dans ton corps qui pourrait participer, que tu penses mettre dans ce bonjour ?

148. Prof doc 4 : Bon je sais pas je lève la tête... Alors c'est compliqué parce qu'on est assis et eux sont debout. Alors c'est pareil, il y avait une espèce de gros comptoir devant nous que j'ai fait couper parce que ça faisait vraiment, comme à la Poste, il y avait une grande partie, il y avait un meuble tu sais vraiment tout le long de l'accueil et on était vraiment séparés presque visuellement quand on était assis. Et donc j'ai demandé aux agents de couper une partie de ce meuble, déjà pour pouvoir pousser un peu l'écran d'ordinateur qui est énorme et qui était vraiment devant mes yeux mais aussi parce que bah' je redeviens visible en fait quand je suis assise malgré tout. Parce que ça ça me bloquait. Alors tu parles de positionnement, alors je me lève pas à chaque fois qu'un élève rentre, en revanche je lève la tête et il me voit, il voit que je suis là et que voilà je suis là pour eux. Je sais pas mais ça aussi alors le fait de couper le meuble c'était conscient mais peut-être c'est inconsciemment que je comprenais que ce meuble-là, il faisait barrière et que les élèves ne venaient pas forcément aussi facilement vers moi parce qu'il y avait cette séparation physique de meuble quoi qui était là vraiment, devant mes yeux quoi. Je sais pas si, enfin je l'ai fait consciemment oui, parce que je voulais être plus dans l'espace mais je sais pas si au moment où je l'ai demandé, je l'ai fait vraiment consciemment pour que l'accueil soit plus aisé, soit plus fluide...

149. J.F : *D'accord.*

150. Prof doc 4 : Qu'il y ait pas cette coupure... Là par exemple que les plexiglass nous ont redonnés quoi c'était paf ! C'est transparent mais ça, voilà malgré tout ça... On m'a demandé, le proviseur m'a demandé si on voulait un plexiglass... J'ai dit non, non non ! On a nos masques... Non non pour moi c'était revenir en arrière hein, ce fameux plexiglass c'était...

151. J.F : *Pour toi c'était encore une séparation ...*

152. Prof doc 4 : Oui. Oui oui. C'était... je revivais le le fameux meuble qui était déjà en place à l'époque quoi.

153. J.F. : *Okay. Donc est-ce que tu pourrais dire si pour toi l'accueil tu le fais de manière naturelle ou s'il y a une réflexion derrière ?*

154. Prof doc 4 : Il n'y a pas de réflexion. Non non non. Je porte un regard très bienveillant envers les adolescents quoi qui... D'ailleurs je ne sais pas ce qu'ils sont quand ils arrivent... Ça aussi c'est un positionnement différent par rapport au professeur. C'est-à-dire que quand je fais une activité avec un groupe, je sais pas leurs résultats scolaires, s'ils aiment lire, s'ils aiment pas lire... Je les prends comme ils sont, comme ils arrivent et donc ce bonjour, il est pareil c'est-à-dire bon voilà bah t'as des mauvais résultats en classe c'est pas grave, t'es tatoué c'est ton choix, moi ça me ça me pose pas de problème. J'essaie de... C'est un bonjour qui n'est pas dans le jugement, c'est un accueil qui n'est pas dans le jugement. Et de la même manière en fait, quand on fait les séances alors sauf quand effectivement on essaie de faire la différenciation pour qu'il y ait des exercices plus ou moins difficiles donc là je demande au professeur voilà qu'est-ce qu'on peut adapter, comment on peut travailler différemment, mais sinon je je sais pas quels sont les niveaux des élèves. Et j'ai eu des collègues qui m'ont dit parfois qu'ils avaient été étonnés par leurs propres élèves parce qu'ils les pensaient pas capables de faire certaines choses... pas si ce sont de bons élèves, de mauvais élèves, s'ils ont des bons résultats.

155. J.F. : *Mais ton accueil neutre sur ce qu'ils sont et sans jugement, influence...*

156. Prof doc 4 : Peut-être je dis pas hein, c'est peut-être juste l'activité qui fait qu'il se sent plus à l'aise et cetera, mais en tout cas moi je sais pas comment ils sont. Quand ils arrivent je sais pas comment ils sont ! Bon après, je vois plus ou moins qui peine à lire, qui peine à comprendre et cetera, donc là je les accompagne. Mais au départ j'en sais rien en fait.

157. J.F. : *Et à au-delà de ça, c'est-à-dire tu les juges pas effectivement parce qu'il a un tatouage parce que voilà...*

158. Prof doc 4 : Non j'ai eu d'ailleurs de très bons rapports avec une élève qui était... très visuel très agressif, son visuel était agressif c'est-à-dire... Elle avait une mèche de cheveux très longue, d'un côté toute rasée avec des clous dans les oreilles, des piercings au visage et beaucoup de

tatouages. Et ben, je sais plus voilà une fois elle est arrivée, me demandant un livre et bah ça a commencé comme ça. Du coup, on a discuté : « tiens qu'est-ce que tu aimes lire et cetera », et en fait c'était juste quelqu'un qui était d'une sensibilité extrême, qui était adorable et on a lié des liens parce que bah elle arrivée en 2^{nde} voilà, à ce moment-là et puis après bah je l'ai accompagnée jusqu'en terminale et et oui voilà. Donc bah à l'arrivée, je l'ai accueillie comme j'accueille tous les élèves en fait. J'essaie de les accueillir tous de la même manière. Moi je les vois comme des adultes en devenir et je me dis bah potentiellement c'est tous des êtres formidables quoi, qui ont leur vie, qui vont faire des choses extraordinaires dans leur vie ou pas, mais c'est pas grave quoi, c'est c'est des adultes en devenir on n'a pas le droit de de les mépriser, de les considérer comme des bébés, de de de les juger sur une apparence... 'Fin, moi j'ai pas, je me donne pas le droit de faire ça ! C'est forcément c'est c'est des personnes avec leur fragilité, avec leur force... On en est tous là, quoi'.

159. J.F : *Et du coup, t'as utilisé plusieurs fois le terme de bienveillance et et plusieurs fois le terme de sécurité. Tu les lies à l'accueil ?*

160. Prof doc 4 : Ah complètement ! La bienveillance et la oui oui oui bien sûr complètement. Pour moi c'est...

161. J.F: *Ils participent à la manière dont on accueille donc...*

162. Prof doc 4 : Oui.

163. J.F: *Alors, comment on accueille un élève au CDI hors temps de classe. Quand tu es en temps de classe, t'accueilles une classe. Des fois même t'es à la porte ou tout est déjà prêt, t'es debout, t'es dans une relation... voilà. Comment tu accueilles un élève hors temps de classe ? Comment tu alors ...*

164. Prof doc 4 : J'ai pas de réponse à ça. C'est c'est...

165. J.F: *Bon après tu y as un petit peu répondu puisque tu as dit : « je me lève pas à chaque fois mais j'essaie d'arrêter mon activité pour dire Bonjour ... ». Si par exemple t'es au fond du CDI, t'es pas à ton bureau...*

166. Prof doc 4 : Oui je leur dis quand même Bonjour. Si je suis au fond du CDI en train de ranger des ouvrages par exemple, ils rentrent, je leur dis bonjour c'est pas parce que je suis à l'accueil que je vais leur dire bonjour, quoi qu'il arrive quand ils arrivent je leur dis bonjour. Après, comme je te disais tout à l'heure j'essaie d'être attentive à ce qui se passe...

167. J.F: *D'observer...*

168. Prof doc 4 : Voilà et si des élèves sont en train de discuter d'un truc et j'entends « je comprends pas » et cetera... Ils sont entre pairs, j'essaie de faire en sorte de de de voir si entre pairs ils arrivent à... Et sinon, je retourne vers eux pour leur dire bah « est ce que vous avez

besoin d'aide hein ». Bah ça a été le cas encore hier : il y avait des élèves qui devaient écrire une lettre de motivation, pis je voyais qu'entre elles, ça discutait, ça papotait et ça enfin, ça arrivait pas à se mettre d'accord et je leur ai dit « mais je peux vous demander ce que vous faites comme activité ? » et elle m'explique et et là spontanément elle me dit « Madame vous voulez bien lire ma lettre ? » voilà mais mais parce que je me suis rendue disponible... C'est-à-dire que tu peux rester à ton bureau et tu peux faire comme si rien ne se passait derrière toi, parce que moi je suis à l'avant du CDI, hein. Mais en même temps, si tu si tu as cette position-là jamais euh enfin tu es perçu du coup comme la dame du CDI...

169. J.F: *Oui tu fais la gestion, tu fais les emprunts...*

170. Prof doc 4 : C'est ça. Et moi je bouge beaucoup et j'essaie d'aller euh euh... Un élève qui lit un ouvrage par exemple, je vais me pencher pour essayer de voir ce qu'il lit et puis du coup bah ça ça peut ça peut ou pas déclencher la parole. Si ça déclenche pas la parole c'est pas grave hein, je m'en vais je me dis bon il a envie de lire tranquille, d'autres vont me dire « waouh il est super ce livre-là ! », voilà.

171. J.F: *En gros tu me dis que tu observes et tu écoutes et que tu donnes l'opportunité de...*

172. Prof doc 4 : C'est ça, je me rends disponible.

173. J.F: *Et ça, ça fait partie de l'accueil pour toi ?*

174. Prof doc 4 : Oui. Oui. Parce que spontanément, l'élève ne va pas venir vers toi ou quand il vient vers toi il te dit « excusez-moi de vous déranger » donc il perçoit que tu es dans une tâche et que tu n'es pas disponible. Donc effectivement quand on est au bureau, ben on est quand même dans des tâches : on répond aux mails, on prépare des séances, on fait de la gestion donc oui, on est constamment dans des tâches... Et on pourrait ne faire que ça ! *Plus bas* Et je pense qu'il y en a qui font que ça... J'ai rien dit ! *Rire*

175. J.F: *Rire. C'est pas enregistré !*

176. Prof doc 4 : Non non c'est pas enregistré ! Mais c'est pas le cœur du métier... Le cœur du métier c'est d'être une personne qui qui peut à un moment donné, les aider, les accompagner dans des difficultés qu'ils peuvent avoir et où ils n'ont pas la possibilité de demander à leur prof de les aider quoi.

177. J.F: *Mais justement tu dis... Ok. Tu dis : il y en a qui font sûrement que ça oui mais euh comment tu.... Alors attends, j'ai perdu ma question... Non mais ça part dans tous les sens... Mais est-ce que du coup, ces tâches multiples, parce que c'est vrai qu'il y a quand même besoin de tâches où on se concentre et cetera, ne rendent pas difficile cette cette mission d'accueil en fait ? Est-ce que ça ça donne, ça met pas des difficultés à cette mission d'accueil ?*

178. Prof doc 4 : Si, c'est pour ça qu'il faut s'organiser. C'est-à-dire que à une époque on travaillait le samedi, je savais très bien que le samedi j'avais très peu d'élèves alors là c'était de la gestion à mort quoi. Je sais qu'en fin de journée de 5 à 6 où on est là quand même, il y a beaucoup moins d'élèves qui sont présents et des élèves qui viennent en général pour travailler vraiment à mort... Je sais qu'ils n'ont pas besoin de mon aide et là, je fais la gestion ou je fais de la préparation de séances ou... Voilà. C'est-à-dire que je sais dans mon emploi du temps, à quels moments je peux être plus ou moins disponible pour des tâches de gestion, que je peux faire en continu calmement. Et donc si je sens qu'il y a beaucoup d'élèves et qu'ils ont forcément besoin de moi et ben la gestion elle elle attend, c'est pas grave ça ! Pour moi, c'est pas l'essentiel!

179. J.F: *D'accord et donc dans ce que tu as dit aussi : il y en a qui font sûrement que ça donc qui ont des difficultés à intégrer cette mission d'accueil... Pour différentes raisons, je ne sais pas lesquelles...*

180. Prof doc 4 : Ou qui ont peut-être une difficulté à se positionner en tant que pédagogue... Alors je dis pas professeur exprès hein... C'est-à-dire qu'on peut être pédagogue sans forcément être professeur d'une matière. Moi je me considère plus comme une pédagogue que comme une professeure, même si je enfin j'ai ça dans le sang quoi, moi j'ai toujours voulu être professeure hein... C'est pas... Mais pour moi pédagogue c'est pas antinomique avec être prof quoi, voilà. Donc ma tâche de pédagogie et d'aide et d'accompagnement est bien plus essentielle que ma tâche de gestion des petites choses au quotidien quoi... Et ça m'est déjà arrivé de récupérer des livres pour les couvrir chez moi mais couvrir des livres, 'fin c'est c'est pas c'est pas intéressant quoi ! Entre aider les élèves, les accueillir correctement, être présente et couvrir des livres, ben j'ai fait mon choix quoi !

181. J.F: *Et donc du coup, ces personnes-là à ton avis, elles finalement elles ont pas hein c'est...*

182. Prof doc 4 : C'est difficile de les juger hein...

183. J.F. : *Non sans les juger mais essayer de comprendre... La question c'est : si c'est pas naturel parce que toi quelque part il y a quelque chose de naturel, qui relève quand même du naturel c'est un peu ce que tu as dit, tu es dans ce cet esprit-là ?*

184. Prof doc 4 : Oui oui.

185. J.F: *Voilà. Ces personnes-là, est-ce que tu crois qu'elles pourraient apprendre ? Est-ce que c'est peut-être un manque de conscience de cette mission-là... enfin je...*

186. Prof doc 4 : Alors, il peut y avoir plusieurs raisons, bon...

187. J.F. : *C'est pas un jugement c'est comment ...*

188. Prof doc 4 : Oui oui...

189. J.F. : *... comment ça se dessine en fait chez les gens ?*

190. Prof doc 4 : Comme tu sais, je suis chargée de mission donc je vais visiter régulièrement des collègues, et et je sais que parfois certains collègues en fait ont peur des élèves... C'est-à-dire qu'eux-mêmes ne se sentent pas en sécurité dans le lieu, dans l'établissement dans les élèves, dans le... Ils ont peur ! Donc quand tu as peur, qu'est-ce que tu fais ? T'essayes de sécuriser ton périmètre et donc de mettre de la distance entre toi et les élèves... Tu vas pas aller au milieu des élèves parce que tu vas te sentir agressé et cetera... Moi c'est au milieu des élèves que je me sens le mieux ! Donc il y a ce sentiment- là et c'est très difficile de travailler sur ce sentiment-là de peur et les élèves savent très bien quand quand une personne a peur. Ils se disent bon bah voilà on va s'amuser, on va bon voilà, on va profiter, on va pouvoir avoir plus de liberté et cetera. Donc ça peut être la peur, ça peut être effectivement le fait qui, c'est peut-être une impression, qu'ils sont bibliothécaires alors je je dis pas... je sais que ce travail de bibliothécaire a beaucoup évolué mais, je suis avant tout là pour les livres et c'est ma première mission... Non non non, ta première mission c'est une mission de pédagogie, tu es dans un établissement scolaire avec des élèves qui ont des demandes, qui ont des besoins donc on doit répondre à cette demande-là de... Mais il y a aucune obligation en fait pour nous... C'est-à-dire, il y a pas de programme, y a pas... Alors dans nos missions c'est bien écrit que on doit les accompagner pédagogiquement parlant dans une formation Education Médias Information, c'est c'est c'est là notre première mission. Mais pour certains collègues, je suis pas sûr qu'ils aient compris ce que ça voulait ce que ça englobait quoi... ça englobe le quotidien, ça englobe... pas que quand on est en séance. Il y a les séances bien sûr qui sont très... mais y a pas que les séances...

191. J.F: Oui et l'acte de cataloguer est un acte pédagogique... pour que l'élève puisse retrouver...

192. Prof doc 4 : Oui c'est ça ! Ça n'est qu'enfin c'est ce n'est qu'un outil, c'est quelque chose qui doit être au service de... Si c'est pas au service de..., si c'est que la première tâche et la seule tâche, ça n'a aucun sens... C'est-à-dire que si on achète des superbes livres, qu'on les couvre, qu'on les met sur les étagères et qu'on et qu'on n'est pas un médiateur entre l'élève et le livre-là, le livre il va pourrir sur l'étagère hein et de plus en plus... Donc à un moment donné faut se remettre en question quoi, se dire si je suis là que pour couvrir des beaux livres et les acheter pour me faire plaisir, je pense qu'on n'a pas compris à quoi on servait hein...

193. J.F: Donc donc il pourrait quand même apprendre ? Il pourrait quand même apprendre... oui après tu dis si ça relève d'une peur...

194. Prof doc 4 : Si ça relève d'une peur c'est très difficile parce que c'est un travail psychologique qui a à faire... et de positionnement et de... et de...

195. *J.F: De gestion d'émotions ?*

196. Prof doc 4 : Et de... Oui de gestion d'émotions... De se rassurer soi-même, d'être d'apprendre à se positionner par rapport à l'élève... C'est-à-dire que la manière dont on est, alors je parlais tout à l'heure d'être assis, d'être debout, d'être en face à face, ça change tout! Mais ça, si on n'a pas travaillé là-dessus euh c'est difficile quoi. Et si on n'est pas sûr de soi, qu'on se met devant et qu'on n'est pas sûr de soi et que tout le corps montre qu'on n'a pas envie, on croise ses bras et on croise ses jambes, et on parle dans son menton et bah... Mais ça, c'est un travail énorme enfin c'est-à-dire que quelqu'un qui a déjà du mal à gérer tout ça bah pffff... il y a un gros gros travail derrière hein... de mise en confiance et là je parle de mise en confiance du professeur pas de mise en confiance des élèves quoi...

197. *J.F : Là tu as répondu à ma question de tout à l'heure aussi...*

198. Prof doc 4 : Oui c'est possible... *Rire*

199. *J.F : Rire . Bah en fait, tu viens de dire que le corps ça part de de ...*

200. Prof doc 4 : Ah complètement ! Oui oui oui ! Mais c'est dans l'accueil là, je me revoyais tout à l'heure, je suis pas forcément sûre que mon corps il dise bien machin tu vois... Je parce que je suis dans la position assise et que voilà je je lève la tête, j'ai conscience que je lève la tête et que je regarde vraiment les élèves... Je pourrais dire bonjour sans même regarder hein... Je pense que ça, ça existe mais je lève la tête et je vois euh je croise le regard des élèves, je vois les élèves eux-mêmes, et et le fait de croiser le regard parfois ça peut susciter aussi tout de suite la discussion... Euh... « Ah tiens Madame je voulais vous demander »... Mais si tu, si tu...

201. *J.F : Tu es disponible, c'est ça ?*

202. Prof doc 4 : Oui c'est ça. J'ai eu une collègue qui a travaillé avec moi, qui chaque fois qu'un élève venait, elle baissait la tête... Donc forcément l'élève bah venait vers moi parce que moi je levais la tête, je lui disais bonjour et j'avais le regard vers lui...

203. *J.F : Ouvert. Accueillant.*

204. Prof doc 4 : Voilà. Et donc systématiquement hein quand on était toutes les 2, même si moi ça m'arrivait parfois d'être dans un travail, l'élève, il venait vers moi ! Systématiquement hein... Alors que c'était des élèves de 2^{nde}, donc ils nous connaissaient pas plus l'une que l'autre. Mais c'est parce qu'elle... son corps... oui son corps lui-même effectivement était euh vers le bureau et pas la tête levée, donc oui oui c'est sûr que quand je dis bonjour, je lève la tête, je croise le regard, j'adresse mon bonjour, c'est pas un bonjour... Il est adressé. Et quand je reconnais un élève que je connais bien : « tiens salut J ! Bonjour, tu vas bien ? Ça s'est bien passé ton devoir ? » s'ils ont préparé les devoirs... il y a du lien qui se crée ! Il y a des élèves

que je connais très très bien et avec qui je discute. Et un élève nouveau qui arrive et euh et qui me fait rire, j'avais lui demander son prénom : « tiens comment tu t'appelles ? ».

205. J.F. : *Mais tu vois tout à l'heure tu avais été en difficulté à me répondre...*

206. Prof doc 4 : Oui parce que en fait...

207. J.F. : *...parce que c'est dur à conscientiser. Mais quand tu analyses par rapport à des exemples...*

208. Prof doc 4 : Oui oui. Mais c'est vrai que je repense à cette collègue qui baissait systématiquement la tête et ça m'avait frappé parce...

209. J.F. : *Parce que tu voyais le...*

210. Prof doc 4 : Oui oui ! Quoi que je fasse... Oui oui, je voyais ce que ça produisait... Et quoi que je fasse hein, je pouvais même parfois ça m'est déjà arrivé d'être carrément dans dans le tiroir en train de chercher un truc et l'élève, il est venu quand même vers moi quoi. Donc oui oui ! C'est et c'est là où je te dis que l'accueil il est hyper important car si la première fois où il te voit l'élève, tu le regardes, tu lui dis bonjour correctement, même si la fois d'après t'es en train de faire quelque chose, il va savoir qu'il peut venir vers toi, que tu es disponible...

211. J.F. : *Tu lui as envoyé un message...*

212. Prof doc 4 : Voilà. Peut-être pas consciemment mais il s'est dit : « oh ben ça va, elle est sympa, je peux aller lui parler et si j'ai besoin je sais qu'elle est là quoi ».

213. J.F. : *Et du coup, tu crois que l'accueil c'est une spécificité de notre champ ?*

214. Prof doc 4 : Aaaaah'. De notre champ de professeur documentaliste tu veux dire ?

215. J.F. : *Oui, de notre champ euh info-com quoi...*

216. Prof doc 4 : Ah pas du tout ! Quand j'étais professeur de portugais, je faisais la même chose parce que pour faire parler un élève dans une langue étrangère sans qu'il se sente ridicule, il faut qu'il ait cet accueil, cette confiance, cette sécurité, cette bienveillance parce que sinon il participe pas ! C'est pareil ! C'est -à-dire qu'il faut, il y a une espèce de contrat de confiance quand on est prof ! Et c'est pas c'est pas spécifique au professeur documentaliste... C'est dans une classe, il y a une espèce de contrat tacite. Alors ça devrait presque être un vrai contrat qui se fait, voilà aujourd'hui on se voit pour la première fois, voilà ce qu'on va dire ensemble, voilà les règles qu'on va mettre à plat... Mais comme personne ne le fait en fait c'est tacite. C'est euh voilà je vais vous expliquer ce que je vais faire et et quand un élève prend la parole bah si quelqu'un rit à côté, tu vas lui dire : « bah pourquoi tu ris ? Non c'est c'est intéressant mais il s'est trompé mais c'est intéressant parce qu'on voit que du coup... » : tu vois j'essaie de rebondir sur euh... et donc bah le droit à l'erreur, tout ça... Et ça fait partie de l'accueil en fait, c'est ça !

217. J.F. : *Permettre à l'autre d'être bien, à chacun d'être bien...*

218. Prof doc 4 : Mais en fait quand t'es devant une classe de 35 t'as intérêt à être accueillant et bienveillant et sécurisant hein. Parce qu'ils peuvent très bien ne rien faire de toute l'heure... Alors ça m'est déjà arrivé hein d'intervenir avec 35 élèves... Quand j'arrive, je me présente, je dis ce que je viens faire là... Ça les met en sécurité aussi parce qu'ils se disent : « Ah bah ça va je vois que c'est pas dangereux, c'est pas c'est pas stressant... » et même si c'est stressant...

219. J.F : *Y a pas de violence...*

220. Prof doc 4 : Oui c'est ça ! Mais même si je leur demande un truc stressant parce que des fois on leur demande des choses stressantes, le passage à l'oral c'est très stressant, mais on essaie de mettre justement des garants, de dire voilà ici personne se moquera de vous, ce que vous allez dire même si c'est pas juste ben c'est pas grave... Et ça, ça fait partie de l'accueil. L'accueil c'est en fait ces les règles qu'on établit entre nous, c'est ça en fait. C'est ça, ça veut dire quoi *accueillir* en fait ? C'est ça, c'est qu'est-ce que je mets comme règles quand tu arrives dans mon cercle ? Qu'est-ce que j'établis comme règles, tacites ou non tacites ? T'as des règles que je dis : « voilà, je vous je vous donne des objectifs, je vous dis où on va et cetera » et puis t'as les règles qui sont un petit peu pas établies mais que l'élève sent dans ton engagement, dans ton corps, dans comment tu vas accueillir leurs paroles aussi, parce que *accueillir* c'est aussi « accueillir la parole de l'élève »... C'est pas que l'accueil physique... Comment tu accueilles sa parole. S'il te dit quelque chose bah si tu as réagi d'une manière ou d'une autre bah ça va provoquer forcément euh une une pensée différente dans la tête de l'élève. Si s'il te dit une bêtise et que tu te fous de lui en disant : « bah voilà mon pauvre garçon, t'as vraiment rien appris hein », ben la fois d'après, forcément il va avoir du mal à interagir de nouveau hein.

221. J.F : *Oui, donc c'est de pouvoir donner la liberté d'être qui il est et ne pas se museler...*

222. Prof doc 4 : Oui oui oui... Et de de créer une confiance assez grande pour qu'il y ait une vraie interaction. Que ce soit pas descendant parce que ça c'était avant hein... Nos profs, c'était tu grattes, t'apprends par cœur, tu recraches ! Quelle interaction on avait vraiment ? Quelle ouverture d'esprit on avait vraiment ? Moi, je me souviens, le seul prof en lycée qui m'ait vraiment ouvert l'esprit, enfin les 2 seuls profs, c'est le prof de philosophie... là tout d'un coup Oh ! on découvre un univers quoi, on pouvait interagir, on pouvait dire des choses et on nous écoutait, et on rebondissait sur ce qu'on disait... Et une prof d'espagnol parce que ben c'est pareil, elle travaillait de la même manière en fait. Mais c'est au lycée ces 2 seuls collègues, enfin profs maintenant qui sont des collègues que j'avais, qui proposaient ça. Mais moi, c'est ces personnes-là qui m'ont nourrie, qui m'ont permis de grandir, qui m'ont permis de devenir ce que je suis aujourd'hui... ça j'ai pas oublié hein, c'est-à-dire que pour moi quand je suis prof, je je pense à quand j'étais élève, quand j'ai subi des choses, quand j'ai été traumatisée, quand on m'a

empêchée de parler sans m'empêcher de parler ! Donc ça, j'essaie de ne pas reproduire parce que je sais ce que ça a fait chez moi, je sais ce que ça a provoqué chez moi, j'oublie pas enfin c'est... Donc c'est tout ça l'accueil.

223. J.F : *Ta pratique s'appuie sur ça, ouais....*

224. Prof doc 4 : Donc accueillir la parole et se dire je vais pas être dans le jugement même si cette remarque est vraiment débile ! Parfois on peut on peut se dire qu'est-ce que c'est bête comme réponse ! Mais t'as t'as pas le droit de le dire parce que peut-être... t'es fatigué ou peut-être c'est ce qui lui est venu là, et puis il s'est dit... Bon tu vois, c'est...

225. J.F : *Finalemnt c'est un peu dans ce que tu dis, je vais utiliser un terme que t'as pas utilisé mais est-ce que tu pourrais dire que c'est reconnaître l'autre ?*

226. Prof doc 4 : Oui. Bah je te l'ai dit quoi en fait ... Oui recueillir la parole c'est reconnaître l'autre en tant que... Il n'est pas assez mûr encore ! Moi je suis adulte, je je mais il faut que je lui donne la possibilité de devenir un adulte, de pas lui couper l'herbe sous les pieds et de de grandir. Il a le droit de faire des bêtises et des erreurs, on n'était pas quand on était enfant, on faisait pas tout bien, tout génial quoi mais mais il faut se tromper pour pouvoir grandir, pour devenir un adulte... Mais il faut qu'on accepte ça, de se dire : « bon' il a pas encore la maturité... », de lui expliquer, bah' de lui dire là, ton comportement n'est pas digne du lycée, il faut que tu te comportes autrement pour pouvoir, pour que l'on te respecte toi, il faut que toi aussi tu nous montre que euh voilà... Conscientiser ça...

227. J.F : *Bon, ça t'as répondu... Rire*

228. Prof doc 4 : *Rire* On part un peu dans tous les sens... Je sais pas comment tu vas retranscrire tout ça ma pauvre...

229. J.F : *Donc voilà, concrètement quelle situation pourrait empêcher un bon accueil et pourquoi ?*

230. Prof doc 4 : Bah j'ai aussi un petit peu dit...

231. J.F : Bah t'as aussi un peu répondu... puisque t'as dit la peur par exemple chez certains...

232. Prof doc 4 : La peur. Ça peut être la non connaissance de de... à quoi on sert en fait... En fait donner du sens c'est-à-dire que quand on n'a pas le sens de ce travail-là, parce qu'on dit souvent il faut donner du sens à l'apprentissage des élèves, bah oui mais il faut que nous aussi on ait... à quoi je sers enfin ? Et parfois, c'est un peu désespérant parce qu'on se dit mais je sers à rien parce que les résultats ne sont pas ceux qu'on voudrait mais si, il faut qu'on ait conscience du rôle qu'on a à jouer dans le reste de l'équipe pédagogique. Bon le prof, il a sa matière machin machin OK. Lui je pense qu'il donne un sens à ce qu'il fait, et encore je suis pas sûre... Mais nous aussi on a euh cette... enfin il faut qu'on soit conscient du rôle qu'on a à jouer dans...

qu'on soit au clair avec ça : « à quoi je sers ? ». Et du coup, quand on est au clair avec ça, on n'a pas besoin de se revendiquer professeur, je crois que c'est ça le problème aussi. C'est : « je me revendique professeur, je suis professeur, je suis professeur ! » bah montre le dans tes actes et t'as pas besoin de le crier sur tous les toits quoi. Si tu as un acte, une manière de faire et cetera, bah on te percevra pédagogue, comme j'ai dit tout à l'heure les élèves ne me perçoivent pas comme prof mais ça me dérange pas... Ils savent que je suis une personne qui est à disposition voilà, quand ils ont besoin de l'aide, quand ils doivent apprendre des choses, de la méthodologie, travailler sur des choses un peu qui n'ont pas de rapport avec leur matière... On est une personne ressource voilà donc on est pédagogue. Si on se on se sent légitime dans ça, t'as pas besoin de revendiquer ça mais si on n'a pas donné du sens à ça, et si dans nos actions on ne donne pas du sens à ça et ben oui ben l'accueil peut pas se faire correctement... Parce que soi-même on sait pas trop où on en est dans notre métier.

233. *J.F : On ne trouve pas notre place finalement...*

234. Prof doc 4 : C'est ça ! Et quand on sait où est notre place, bah l'accueil je pense qu'il se fait peut-être pas naturellement mais plus facilement. Je pense hein... Après peut-être que je me trompe hein, je sais pas...

235. *J.F : C'est intéressant... Qu'est-ce que je veux dire ? Du coup, les différents lieux où tu fais de l'accueil... Tu m'as parlé de la ... comment tu l'as appelé le... ? Comment tu l'as appelé ? Le bureau ? ...*

236. Prof doc 4 : Oui.

237. *J.F : Tu l'as appelé la banque d'accueil tout à l'heure je crois ?*

238. Prof doc 4 : Rire. Tu verras à l'enregistrement comment je l'ai appelé...

239. *J.F : Donc toi, quand tu es arrivée, c'était disposé comme ça ou est-ce que tu as réfléchi toi-même à son emplacement ?*

240. Prof doc 4 : Non c'était déjà là. Et je me souviens qu'une collègue me disait : « c'est pas bien on n'est pas au centre du CDI, je veux être au centre du CDI ». Donc moi j'étais restée au bureau qui est figé, il est fixé hein, on peut pas le déplacer, et puis il y a tous les branchements avec les ordinateurs, l'électricité, et cetera, et elle elle s'était installée avec un bureau au milieu du CDI, donc comme il y avait ce double accueil, bah finalement c'était toujours vers moi qu'ils venaient aussi les élèves et pas au milieu du CDI... Donc ça ça posait problème... Moi ça me dérange pas en fait cet emplacement-là...

241. *J.F : Je veux bien que tu m'expliques...*

242. Prof doc 4 : Parce que je trouve justement bah quand ils rentrent, c'est la première chose qu'ils voient, c'est nous ! Donc on leur donne déjà un signe comme je te disais tout à l'heure,

on leur donne déjà un signal : sois le bienvenu ! S'ils doivent rentrer dans le CDI et qu'on est au milieu du CDI, ça peut vouloir dire : ne me dérange pas, je suis au milieu du CDI, je travaille quoi'. Et puis c'est pas parce que ton bureau il est devant, que toi tu ne te déplaces pas ! Comme je t'ai dit tout à l'heure, je fais souvent... je marche souvent, je vais jusqu'au bout du CDI, je vais les voir, voilà. Et ce n'est pas parce que c'est au centre du CDI que tu es plus... Alors, elle me disait : « comme ça je suis au cœur ». Bah je suis pas sûre que quand t'es au milieu du CDI t'es vraiment au cœur parce que l'élève qui va s'installer finalement au bout, il va jamais te voir hein... Donc il va jamais avoir le... est-ce que... est-ce que je peux lui adresser la parole ? est-ce que... il va pas te connaître vraiment en fait... Donc, cette position-là, elle ne me dérange pas. On en a discuté hein du coup, parce qu'elle, elle voulait vraiment changer le bureau de place, elle voulait elle avait déjà commencé à imaginer les travaux... J'ai dit : « Wow wow wow, réfléchissons quoi. Ne faisons pas les choses sur un coup de tête. Pensons à ce que ça va impliquer le fait d'être là-bas, au milieu du CDI. » Moi, ça me convenait pas cette position.

243. J.F : *Et toi du coup, la position actuelle, le fait que tu ne vois pas le CDI, est-ce que tu penses que ça peut être une problématique dans la mission d'accueil finalement ?*

244. Prof doc 4 : C'est pas une problématique, et ça peut même être intéressant pour les élèves parce que à partir du moment où je leur ai dit bonjour, ils savent que je suis là. Ils peuvent très bien s'isoler et être, comme si j'étais pas là, au fond du CDI.

245. J.F : *D'autant plus que t'as un public de ...*

246. Prof doc 4 : De lycéens. Quand même hein, ça change tout et c'est des lycéens, on est quand même dans un établissement où on va dire il y a pas de problèmes, enfin y a pas de problèmes majeurs, y'a pas de dégradations. Je n'ai jamais eu de dégradations au CDI. Parce que quand ils sont seuls au fond du CDI bah ils pourraient en faire des choses hein... Il n'y a pas de dégradations...

247. J.F : *Si je traduis ce que tu dis, il y a pas ce sentiment de surveillance...*

248. Prof doc 4 : Non.

249. J.F : *...qui peut du coup être... qui peut du coup être...comment ? Participer au bon accueil puisque en fait ils peuvent comme tu dis être vraiment comme chez eux et avoir cette intimité...*

250. Prof doc 4 : Ils peuvent s'isoler mais pas surveillés H 24. En revanche, je suis très attentive au niveau sonore...

251. J.F : *Oui. Et puis tu vas quand même voir ...*

252. Prof doc 4 : ...et puis, constamment sur 1h, je fais plusieurs allers-retours... En général, quand ils arrivent en début d'heure qu'ils s'installent, je fais déjà un premier tour...

Alors pour voir s'il reste des places et aussi pour voir comment ils s'installent, pour voir un petit peu quelles sont leurs premières activités, et cetera. Donc déjà là, je je jauge de : est-ce qu'il y en a qui vont avoir besoin d'aide ou pas ? S'ils sortent un livre, ça veut dire laissez-moi tranquille, je veux lire tranquillement, je bouquine tranquillement, ou s'ils se mettent la tête sur la table, je sais que bah ils veulent être au calme donc je vais pas aller les embêter quoi....

253. J.F : *Oui c'est intéressant ce que tu dis... Mais donc du coup, dans ce que tu dis c'est aussi en fonction de ton public...*

254. Prof doc 4 : Ah ! Mais on fait tout en fonction du public. On fait tout ! Que ce soit l'accueil, que ce soit les séances, que ce soit la manière de..., on fait tout en fonction d'eux ! Si on les connaît pas, si on connaît pas leurs besoins, si on connaît pas leur manière de faire, bah on est à côté de la plaque hein. C'est-à-dire, je sais que c'est des lycéens qui sont capables d'être autonomes, je sais qu'ils sont capables de s'autodiscipliner, je vais pas toutes les 5 minutes aller les surveiller, je leur fais confiance ! Voilà, c'est ça, c'est un contrat de confiance. Je les accueille, ils savent que je suis là, que s'ils ont besoin ils peuvent venir me voir. Je suis quand même présente c'est-à-dire qu'ils sentent ma présence quand je fais le tour, mais je vais pas je vais pas table par table, tu vois, je vais dans l'allée, parfois je vais chercher un bouquin ou ranger un bouquin, et en même temps, j'en profite pour jeter un œil, voilà. Mais il y a de la confiance hein. Parce qu'effectivement, ils pourraient très bien détériorer le fond du CDI hein.

255. J.F : *Oui après, dans ce que t'as dit c'est que... si c'était arrivé, t'aurais peut-être réfléchi à repenser...*

256. Prof doc 4 : Ah oui complètement !

257. J.F : *En fait le questionnement...*

258. Prof doc 4 : Mais si j'étais dans un autre établissement, je ferais peut-être pas comme ça...

259. J.F : *En fait, la réflexion de ta collègue n'était pas inintéressante de rester au centre mais comme toi tu dis, en fait elle, elle partait du principe qu'il faut être au centre, alors qu'en fait pour toi, ça dépend de pleins de facteurs, et des besoins... puisque tout est besoin de l'utilisateur...*

260. Prof doc 4 : Oui. Ça dépend toujours... c'est pour ça que je dis tout à l'heure je disais je veux pas juger les collègues ! Parce que tu fais en fonction aussi de où tu es. Tu peux pas faire comme si t'étais dans un collège, ou comme si t'étais dans une BU... Il faut trouver le voilà... Où je suis ? Quels sont les besoins ? Comment je m'adapte ? Il faut constamment aussi savoir, parce qu'il y a des choses qui évoluent... Là par exemple, la présence des ordinateurs portables ça a modifié certains comportements. En plus silencieux hein. J'ai trouvé que... et le masque aussi! Tout d'un coup, c'était vraiment devenu très silencieux. Là depuis quelques jours, comme ils ont enlevé leur masque, ben je suis obligée de retourner régulièrement leur dire : « excusez-moi

mais vous êtes un petit peu trop bruyants. », mais parce qu'ils ont trouvé la liberté de parler. Donc il faut il faut remettre un petit peu voilà. Des fois, il y a des petites choses qui font que ça modifie le comportement, donc ça il faut être attentif à ça et essayer de réagir en fonction de ce qui se passe.

261. J.F. : *Et du coup, je quitte un peu la banque d'accueil... J'y reviendrai parce que j'ai une question que je t'ai pas posée, j'y reviens par rapport à ce que tu m'as dit sur les collègues et le jugement... Mais est-ce que tu penses qu'on est forcément constant dans l'accueil ? Dans la manière dont on fait l'accueil ? Et qu'est-ce qu'on pourrait faire quand on n'est pas constant en fait ?*

262. Prof doc 4 : Euh... Bah déjà notre propre manière de... Il m'arrive des matins j'oublie de leur dire bonjour et je leur dis, voilà je suis désolée, je suis pas réveillée ce matin, j'ai oublié de te saluer... Euh oui, y'a des moments où t'es plus fatigué que d'autres, et sans doute que t'es moins souriant ou moins attentif à ce qui se passe ou... Donc déjà, ton propre bien-être. Si toi-même tu as des difficultés, c'est difficile d'être au top de l'accueil ! Donc faut déjà soi-même être...

263. *Un collègue nous interrompt...*

264. Prof doc 4 : J'sais plus ce que je disais...

265. J.F. : *Bah' tu disais que si on est fatigué ou quoi, ça peut impacter...*

266. Prof doc 4 : Ça peut aussi impacter leur comportement à eux, parce que c'est déjà arrivé que malgré mon accueil bienveillant, qu'il y ait des élèves bah qui soient très bruyants. On les prévient une fois, 2 fois et la 3^{ème} fois... et donc à ce moment-là, je suis plus aimable. Mais je leur explique pourquoi est-ce que je leur demande de sortir du CDI. Je leur dis : « je vous ai demandé de respecter vos camarades qui travaillaient. Vous ne l'avez pas fait bah la prochaine fois que vous reviendrez, essayez de venir dans de bonnes conditions. Donc là, je peux pas vous accueillir, je vous demande de sortir. ». Donc je sors des élèves hein.

267. J.F. : *D'accord.*

268. Prof doc 4 : Ça m'arrive... régulièrement mais parce qu'il y a un accord. L'accord c'est : je vous accueille, vous pouvez faire tout ce que vous voulez mais en respectant les autres. C'est la seule règle qui est importante et donc s'ils ne la respectent pas, oui non là je suis plus accueillante du tout. Mais j'essaie toujours de leur réexpliquer c'est-à-dire je leur dis pas juste « vous sortez », je leur dis « vous sortez parce que vous avez oublié que je vous ai demandé de respecter vos camarades qui souhaitent travailler dans le calme » et en général ils m'en veulent pas hein. Mais ça arrive quand même donc là oui l'accueil ne se passe pas bien... C'est plus, on est plus dans l'accueil optimal.

269. J.F. : *Ok. Je voulais savoir le... c'est un architecte qui a fait tu m'as dit tout à l'heure ?*

270. Prof doc 4 : Oui.

271. J.F. : *C'est qui ?*

272. Prof doc 4 : Je ne sais pas. C'était déjà comme ça quand je suis arrivée, c'était déjà comme ça depuis quelques années donc je saurais pas te dire qui a conçu. Mais j'en suis bien contente. J'aimerais bien presque avoir son nom pour pouvoir le remercier. Parce qu'il a pensé à beaucoup de choses et c'est pas forcément toujours le cas.

273. J.F. : *Hormis la banque d'accueil du coup, que t'as fait couper...*

274. Prof doc 4 : Oui que j'ai fait couper.

275. J.F. : *Est-ce que tu peux me dire les points forts de la disposition sur ta posture justement en termes d'accueil ?*

276. Prof doc 4 : Alors la disposition générale ?

277. J.F. : *La disposition générale, banque d'accueil comprise sur ta posture à toi ? Sur les élèves, tu as répondu, points forts : ils ont ces îlots qui forment des cocons, une certaine intimité dont ils ont besoin...*

278. Prof doc 4 : Ben je pense que j'ai un petit peu répondu non ? Ben je trouve que la position vraiment à l'avant du CDI, me permet de leur signifier que je suis là, que je suis disponible s'ils ont besoin. Je trouve que c'est intéressant. Après comme j'ai dit, je ne suis pas vissée à ma chaise. Euh, pffffff après mon positionnement... Ben j'te dis le fait qu'il y ait l'allée c'est intéressant, qu'il y ait les îlots et l'allée au milieu, parce que moi ça me permet de me déplacer sans forcément interférer dans les îlots. D'ailleurs parfois les élèves ils oublient que je suis là hein'. Même parfois je suis en train de ranger les livres et ils discutent entre eux de choses très personnelles hein', et pourtant je suis très visible et je suis là, même parfois ça me dérange un petit peu enfin je suis mal à l'aise. Mais ça signifie aussi qu'ils sont assez à l'aise pour se dire des choses intimes et que ma présence ne les dérange pas, parce qu'ils m'ont vue hein, je suis pas invisible quand je range les livres. En même temps, moi ça me met mal à l'aise parce qu'il se dit des choses très intimes mais je me dis ben en fait ils sont en confiance, donc tout va bien.

279. J.F. : *Et puis c'est un point fort parce qu'en fait ils te voient mais du coup...*

280. Prof doc 4 : C'est ça. Je ne suis pas omniprésente. Je peux être là et et je pense que ça sécurise aussi certains élèves qui ont besoin que des adultes encadrent, euh voilà. Mais je ne suis pas omniprésente donc ils peuvent très bien se sentir à l'aise.

281. J.F. : *Ok. Et est-ce que tu pourrais donner des points faibles de cette disposition sur ta posture à toi en termes d'accueil ? Donc on pourrait par exemple dire déjà par rapport à la banque d'accueil, que tu l'as faite couper parce qu'il y avait un point faible ?*

282. Prof doc 4 : Oui. Il y avait un point faible c'était la séparation physique entre moi et l'élève.

283. J.F. : *Ça a joué sur ta posture ?*

284. Prof doc 4 : Oui parce que là je me levais beaucoup hein'. J'étais j'étais quasiment sans cesse debout en fait.

285. J.F. : *Et donc actuellement ?*

286. Prof doc 4 : Alors ce qui peut alors... le fait quand même d'être devant ça peut si je suis dans une tâche qui prend beaucoup mon attention, je peux très bien passer à côté effectivement d'élève qui aurait eu besoin de moi, et moi j'étais pas attentive et voilà. Peut-être qu'en étant plus près d'eux effectivement je serais plus attentive à un moment où ils auraient eu besoin de moi et ils ont pas osé venir me voir... Ça, effectivement... Mais comme le CDI est très grand, quelle que soit ta position de toute manière tu ne peux pas tout voir. Enfin c'est très difficile un CDI où tu peux tout vraiment tout voir. Et à un moment donné est-ce que c'est pas bien aussi que tu ne vois pas tout et que tu ne saches pas tout puisque ça leur permet d'avoir ce petit cocon de confiance quoi.

287. J.F. : *Oui, et pas ce côté je suis surveillé quoi...*

288. Prof doc 4 : Oui c'est ça. C'est pas... Oui je suis pas, oui c'est ça je suis pas surveillante. Donc je n'ai pas la visibilité sur tout et même je leur tourne le dos puisque quand je suis assise à mon bureau, en fait tout le CDI est derrière, et moi je suis juste à l'accueil et j'ai juste les postes informatiques mais ils ne sont quasiment plus utilisés... Alors cette salle va être transformée... Et tout le CDI est derrière moi. C'est, je pense, ce qui dérangeait la collègue qui voulait surveiller en fait ce qui se passait au CDI. Mais comme je le disais tout à l'heure, il y a cette espèce de contrat de confiance qui se fait où ben j'ai pas besoin de surveiller. C'est... je sais pas comment exprimer ça autrement.

289. J.F. : *C'est clair.*

290. Prof doc 4 : La confiance s'établit donc j'ai pas besoin de surveiller sans cesse.

291. J.F. : *Ok. Et concrètement alors, dans une situation d'accompagnement de l'élève dans une tâche, tu peux t'appuyer sur des exemples... Par exemple, un élève a besoin d'aide sur une recherche d'information. Il a besoin de toi. Comment tu vas t'y prendre dans l'accompagnement de l'élève, dans la manière dont tu accueilles cette demande, et ta posture d'accueil en fait vis-à-vis de ça ? Comment vous êtes positionnée ?*

292. Prof doc 4 : Alors, ma démarche elle est toujours euh de... souvent d'ailleurs je dis : « je ne sais pas », parce qu'ils viennent, ils me posent des questions en français, en maths, en... Donc, « je ne sais pas ça. C'est intéressant ce que tu me demandes mais là, moi je ne sais pas y répondre directement. En revanche, on va voir si dans le CDI y a pas des outils qui peuvent

t'aider ». En fait, mon état d'esprit c'est toujours de les rendre autonomes. Par exemple, quand ils me demandent un livre qu'ils recherchent, je vais rarement le chercher à leur place. Parce qu'on a fait déjà tout ce travail d'accueil des secondes pour leur montrer les différents espaces et comment chercher les livres selon les cotes, etc. Donc moi j'aimerais bien qu'au fur et à mesure ça devienne un automatisme, et donc quand ils viennent me demander un livre, je leur pose déjà la question : « tu te souviens, on a fait la séance d'accueil, on a vu les différents espaces, à ton avis le livre là, dans quel espace on le trouverait ? ». Donc j'aime les accompagner vers une autonomie. Je fais pas à leur place, je leur montre comment le lieu peut répondre à leur questionnement, pour qu'à la limite, la fois d'après, ils n'aient plus besoin de moi. En fait, mon but suprême dans la vie c'est qu'ils n'aient plus besoin de moi. *Rire*. Donc, quand ils cherchent un livre ou qu'ils cherchent une information, je reviens sur la séance d'accueil qui de toute manière a été faite puisqu'on a vu tous les élèves de 2^{nde}, alors parfois quand ils sont en terminale c'est loin donc on se redit, tu te souviens l'espace machin voilà, et après je leur dis ben' essaye de chercher par toi-même et si ça ne va pas, à ce moment-là je t'accompagne. Alors je ne les laisse pas comme ça, je jette toujours un œil parce que parfois il y en a, ils vont pas trouver mais ils vont pas revenir vers moi, donc mon but c'est pas ça hein', c'est pas m'en débarrasser, c'est qu'il trouve par lui-même donc quand je vois qu'ils sont en difficulté je me déplace et je vais avec eux les accompagner dans leur recherche.

293. *J.F.* : *Ok. Et s'ils ont une recherche par ordinateur par exemple, et il y'a un truc qu'il comprend pas, sait pas. Comment tu vas te positionner ? Tu vas aller vers eux ? Tu vas lui dire viens t'asseoir à côté de moi ? Tu vas...*

294. Prof doc 4 : Ah non, je m'assois, je me mets dans le lieu où il est en train de faire la recherche à côté de lui, près de son ordinateur.

295. *J.F.* : *A côté de lui.*

296. Prof doc 4 : Oui, je m'assois à côté de lui. Et puis on regarde ensemble comment ça se passe. Même, c'est déjà arrivé qu'un élève vienne avec son ordinateur et je dis « bah viens on va voilà on va s'installer, où es-tu ? », souvent il est déjà installé donc : « où étais-tu installé ? Viens, on va regarder ensemble. », alors c'est pas que je veux sacraliser mon espace, d'ailleurs souvent ils ne passent même pas pour mettre quelque chose à la poubelle... La poubelle est juste derrière moi et il y a l'allée donc si tu veux pour eux, il y a une espèce de frontière qui s'est effectuée, tu vois c'est des choses comme je te dis hein' c'est tacite... La prof elle est là ou la documentaliste elle est là, donc j'ai pas le droit de mettre quelque chose dans sa poubelle alors que, tu vois et donc c'est pas que je veuille sacraliser ce lieu-là, où l'interdire mais je pense

que l'élève est plus à l'aise quand il est assis à sa table où il s'est déjà installé, pour pouvoir bah faire son cheminement que à la place enfin sur le bureau avec moi.

297. J.F. : *Alors ça j'entends bien, mais est-ce que toi tu penses que la banque d'accueil en elle-même peut avoir un impact sur ça en fait ? La configuration de la banque d'accueil peut par exemple avoir un impact sur ça, sur la relation ? Ta réflexion-là, elle est intéressante mais est-ce que si t'avais par exemple une autre banque d'accueil, tu pourrais aussi voir les choses d'un autre angle ?*

298. Prof doc 4 : J'essaye de repenser aux autres endroits où j'ai travaillé... A xxx par exemple, c'était juste une table donc il n'y avait pas cette espèce de truc là montant... Mais quand même l'endroit où on était en fait, les élèves ne passaient plus. Ça devenait un endroit réservé aux profs, alors qu'on leur dit jamais hein, mais ils passaient jamais derrière nous ou sur les côtés, ils prenaient vraiment le... c'est-à-dire que là, l'endroit où tu travailles, l'élève comprend que c'est l'endroit où il doit pas aller lui.

299. J.F. : *Ok.*

300. Prof doc 4 : Je sais pas si j'ai répondu à ta question...

301. J.F. : *Si si très bien. T'as très bien répondu.*

302. Prof doc 4 : Mais tu m'as dit qu'il avait pas une bonne réponse donc j'suis contente...

303. J.F. : *Rire. Mais c'était clair ! Bah écoute je crois que j'ai tout posé... Je regarde juste celle-là... T'as répondu à tout !*

304. Prof doc 4 : Après je... Non j'veux pas que tu penses qu'il y a un bon accueil et un mauvais accueil. L'idée que on fait en fonction de ce qu'on a elle est hyper importante. Et que finalement c'est pas tellement le lieu qui importe mais c'est le lien qu'on va créer avec l'élève quel que soit le lieu. C'est à dire que même dans un CDI pourri, je fais exprès de dire ce mot-là, on peut faire un lieu sympa. Et c'est pas forcément à cause du lieu, ou à cause des couleurs, ou à cause du mobilier qui est génial, c'est ce que toi tu as créé dans... En fait, quand tu fais des activités avec les élèves, eux ils vont se créer des souvenirs dans ces lieux-là... Mais même nous on se crée des souvenirs dans certains lieux, il y a certains lieux qui nous sont agréables pas parce qu'ils sont beaux ou parce qu'ils sont... mais parce que juste, on a des bons souvenirs dans ces lieux-là. Donc ce que j'aimerais faire, arriver à faire dans l'absolu c'est que tous les élèves qui sont passés dans le CDI du lycée Chopin, aient des bons souvenirs ou/et des souvenirs marquants, et que bah c'est un lieu qui devienne agréable, mais pas juste parce que y a des belles fenêtres et le mobilier est sympa, il y a des petits cocons et cetera mais parce qu'on a réussi à faire que ce lieu-là crée des liens entre les humains. Entre moi, entre eux, voilà.

305. J.F. : *Et du coup, euh...*

306. Prof doc 4 : Donc il y a pas de règle absolue d'accueil en fait.

307. J.F : *Il y a pas de règles absolues selon toi, mais du coup dans tout ce que tu as dit ce qui est ressorti c'est que l'accueil c'est un lieu, une politique d'accueil pensée, des dispositions, enfin une certaine disposition mais finalement pour toi, parce que t'as beaucoup parlé du relationnel en fait, de l'humain, et pour toi en fait tu peux avoir le meilleur agencement possible si l'humain ne fait pas ça, ça ne marche pas donc...*

308. Prof doc 4 : Non, parce que quand je suis arrivée, le lieu était déjà comme ça. Bon, j'ai modifié des choses mais structurellement il y avait déjà les fenêtres, le bois, la petite vague, les petits îlots... C'était déjà comme ça. Néanmoins, il y avait des journées où j'accueillais 10 élèves ! Aujourd'hui, on est à 200 passages par jour en moyenne. Et quand je suis arrivée, il y avait 10 élèves et 0 professeur. Donc c'est c'est bien que le lieu, il y est pas que pour tout puisque il était déjà comme ça, moi j'ai rien modifié au niveau architecture. Bon, j'ai modifié des choses dans le fonctionnement de des livres et cetera comme je t'expliquais mais il était déjà comme ça le lieu.

309. J.F : *T'as eu une réflexion sur la politique d'accueil.*

310. Prof doc 4 : C'est ça !...

311. J.F. : *Réfléchir à quoi ...*

312. Prof doc 4 : A quoi on sert !

313. J.F : *...Aux besoins...*

314. Prof doc 4 : A quoi sert le lieu ? Quelles sont les attentes des gens qui ne viennent pas et pourquoi elles ne viennent pas ? Pourquoi ils ont toujours pas envie de venir ? Il y a toujours des élèves qui n'ont pas envie de venir, bon c'est pas obligatoire qu'ils viennent mais je veux comprendre pourquoi et si ça, je peux modifier ça, ben je le modifie. S'ils viennent pas parce qu'ils ont assez de bouquins chez eux, qu'ils préfèrent la permanence ou le foyer, c'est parfait, ça me va. S'ils viennent pas parce qu'ils ont l'impression qu'il y a pas de de réponse à leurs questions ou parce qu'ils se sentent pas bien, là je me remets en question. C'est de ma faute. S'ils aiment pas, c'est de ma faute et ça, c'est pas possible. C'est soit « j'ai pas envie mais parce que j'ai pas envie » et je leur dis aux élèves, vous êtes pas tous obligé de venir c'est pas un problème mais quand ils ont vraiment envie, il faut qu'ils trouvent un accueil agréable qui réponde à leurs besoins. Et c'est pas forcément le lieu, c'est ce que j'te dis, c'est pas la banque d'accueil, machin... Hein' tout ça c'est pffff, pour moi c'est pas l'essentiel.

315. J.F : *Super ! Merci, merci beaucoup. C'était très intéressant.*

ANNEXE 5

Fiches descriptives des banques d'accueil

Fiche descriptive Banque d'accueil CDI Profdoc1

Etablissement	Collège
Type d'établissement / Public	Public – REP+
Adresse	Proche Nancy – MEURTHE ET MOSELLE
Professeur documentaliste	Un seul poste
Réfection CDI/Banque d'accueil : date	Pas de rénovation du CDI. Etait déjà comme ça à son arrivée. A modifié l'emplacement de l'ordinateur sur le bureau pour ne pas tourner le dos à la porte d'entrée.
Emplacement	Au centre du CDI : bonne visibilité sur les différents espaces du CDI. Eloignée de la porte.
Assises	37 places dont 6 sur postes informatiques, 7 dans l'espace lecture/détente
Nombre de postes de travail	Un seul.
Visibilité - du bureau - du prof doc	Très bonne visibilité du bureau, de l'espace d'accueil, et très bonne visibilité du professeur documentaliste
Proximité des portiques antivols	Pas de portiques antivols
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Accessible
Catégories	B = Bureau ouvert
Triptyque - Esthétique - Fonctionnalité - Convivialité	<p>- Esthétique : il ne s'agit pas d'une œuvre d'art, simple bureau mais bien intégré dans le lieu (volume et couleur)</p> <p>- Fonctionnalité : des rangements, de la place pour travailler à toutes les missions, spacieux à l'arrière, favorisant la mobilité du professionnel</p> <p>- Convivialité : permet d'accueillir à côté et en face. Intégré au CDI : bien-être du professionnel pour jouir pleinement du lieu</p>
Proxémie	Possible : en face ou à côté Distance personnelle possible
Avantages	Inconvénients
- bonne visibilité dans les deux sens - accessibilité - facilite les interactions, notamment non verbales	RAS

Fiche descriptive Banque d'accueil CDI Profdoc2

Etablissement	Lycée
Type d'établissement / Public	Public – général et technologique
Adresse	Proche Nancy – MEURTHE ET MOSELLE
Professeur documentaliste	Deux postes à temps plein
Réfection CDI/Banque d'accueil : date	Pas de rénovation du CDI. Etait déjà comme ça à son arrivée.
Emplacement	Central, proche de la porte d'entrée
Assises	?
Nombre de postes de travail	3 postes de travail
Visibilité - du bureau - du prof doc	Le bureau est bien en vue ainsi que les professeurs documentalistes. Poste 1 invisible d'un côté du CDI (espace de travail), et poste 2 invisible de l'autre côté (espace lecture)
Proximité des portiques antivols	Pas de portiques antivols
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Très bonne accessibilité
Catégories	B = Bureau ouvert
Triptyque - Esthétique - Fonctionnalité - Convivialité	- Esthétique : banque d'accueil attirante, conséquente mais bien intégrée au CDI (volume et couleur) - Fonctionnalité : très pratique, de l'espace sur le bureau et derrière les professionnels, mobilité facile - Convivialité Possibilité d'accueillir en face à face, à côté ou derrière
Proxémie	Possible Distance personnelle possible
Avantages	Inconvénients
- Agréable - spacieuse - bonne visibilité sur l'ensemble du CDI facilitant les interactions + le professionnel est immergé dans l'espace	- créé des bouchons à l'arrivée des élèves, lors de leur inscription

Fiche descriptive Banque d'accueil CDI Profdoc3

Etablissement	Collège
Type d'établissement / Public	Public
Adresse	Proche Nancy – MEURTHE ET MOSELLE
Professeur documentaliste	Un seul poste à temps plein
Réfection CDI/Banque d'accueil : date	Tout a été réaménagé, des espaces ont été créés en 2019
Emplacement	A droite de la porte d'entrée
Assises	Environ 30 places assises
Nombre de postes de travail	Un seul poste de travail
Visibilité - du bureau - du prof doc	Bonne visibilité du bureau et de la prof doc dans le CDI par contre il faut passer la porte d'entrée et faire un bon mètre pour les voir.
Proximité des portiques antivols	Pas de portiques antivols
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Accessible mais peut coincer s'il y a du monde au niveau de l'entrée
Catégories	B = Bureau ouvert
Triptyque - Esthétique - Fonctionnalité - Convivialité	- Esthétique : pas une œuvre d'art mais bien intégrée dans le CDI (Volume et couleur) Simple bureau - Fonctionnalité : rangement et tout est à disposition, mais mauvaise mobilité du professionnel, car espace trop serré -Convivialité : impossibilité d'accueillir à côté, et en face uniquement debout pour ne pas obstruer l'allée. Défini cependant par Profdoc3 comme sa bulle : elle s'y sent bien malgré qu'elle admette être coincée
Proxémie	Difficile
Avantages	Inconvénients
-Prend peu de place dans le CDI qui n'est pas très grand - bonne visibilité sur le CDI et vice versa - tout est à disposition	-Trop près de la porte d'entrée, ce qui crée des embouteillages constatés lors de ma présence - Espace trop petit, Profdoc3 coincée

Fiche descriptive Banque d'accueil CDI Profdoc4

Etablissement	Lycée
Type d'établissement / Public	Public - Général et technologique
Adresse	Proche Nancy – MEURTHE ET MOSELLE
Professeur documentaliste	3 : un temps plein, un mi-temps, un poste de fonctionnaire - stagiaire
Réfection CDI/Banque d'accueil : date	Pas de rénovation du CDI. Etait déjà comme ça à son arrivée. A seulement fait couper le haut du comptoir au niveau de son poste de travail.
Emplacement	A l'entrée, en face de la porte et du mur, dos au CDI
Assises	66
Nombre de postes de travail	3 postes de travail
Visibilité - du bureau - du prof doc	- Excellente visibilité quand on rentre du bureau, aucune visibilité une fois dans le CDI - Mauvaise visibilité des profs docs, cachés derrière un comptoir + invisible du CDI
Proximité des portiques antivols	Proche de l'entrée et de la banque d'accueil
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Accessibilité difficile car banque d'accueil très haute
Catégories	A2 = Banque frontière courbe
Triptyque - Esthétique - Fonctionnalité - Convivialité	- Esthétique : chef d'œuvre de l'architecte / mastodonte mais bien intégré dans l'ensemble (volume et couleur) = cohérence - Fonctionnalité : des rangements et de l'espace, mobilité possible du professionnel, de la place pour travailler, mais peu fonctionnelle si on est petit ou assis pour les taches de prêt notamment. - Convivialité : possibilité d'accueillir à l'intérieur de la banque d'accueil, à côté mais pas possible d'accueillir en face à face
Proxémie	- difficile : séparation
Avantages	Inconvénients

<ul style="list-style-type: none">- très agréable pour travailler- espace chaleureux grâce au bois,- mobilité favorisée- on voit tous ceux qui rentrent, et ils nous voient bien	<ul style="list-style-type: none">- mal situé- face à une porte et à un mur : pas très agréable pour travailler- trop haute : mauvaise visibilité, pas pratique pour les prêts- embouteillage à l'entrée quand beaucoup d'élèves + portique antivol qui sonne quand quelqu'un reste coincé dedans.- aucune visibilité sur le CDI ce qui ne facilite pas les interactions notamment la communication non-verbale.
---	--

Mémoire de Master

Mention MEEF, parcours documentation, année universitaire 2021-2022

Julie FUENTES

L'accueil au CDI : Un impensé du professeur documentaliste ?

Résumé :

Ce travail de recherche interroge la manière dont le geste professionnel qu'est l'accueil est pensé et mis en œuvre par le professeur documentaliste. L'enquête réalisée auprès de quatre professeurs documentalistes aux profils différents a permis de constater leur difficulté à définir l'accueil, alors même qu'ils le voient pourtant comme une mission fondamentale du métier, ainsi que d'analyser la banque d'accueil comme lieu de cristallisation du geste professionnel d'accueil et comme ayant un impact sur la dimension relationnelle de l'accueil mais aussi sur la posture du professionnel. Les résultats de l'enquête esquissent les représentations et les pratiques effectives des professionnels interrogés, et permettent de constater que si l'accueil est bien un impensé de la profession, la posture d'accueil des enquêtés existe pourtant fortement et mériterait alors que l'on s'en préoccupe par une prise de conscience menant à une réelle réflexion quant à sa mise en œuvre.

Mots clés :

Accueil, professeur documentaliste, geste professionnel, accompagnement, médiation, communication, savoir-être, relation, bienveillance, reconnaissance, banque d'accueil.

The reception in the CDI : An unthought of the school librarian ?

Abstract :

This research work questions the way in which the professional gesture of reception is thought of and implemented by the school librarian. The survey carried out with four school librarians with different profiles allowed us to note their difficulty in defining reception, even though they see it as a fundamental mission of the profession, as well as to analyze the reception desk as a place of crystallization of the professional gesture of reception as having an impact on the relational dimension of reception but also on the posture of the professional. The results of the survey outline the representations and actual practices of the professionals interviewed, and allow us to note that if reception is indeed an unthought of profession, the posture of reception of the interviewees exists nevertheless strongly and would deserve to be concerned with it by an awareness leading to a real reflection on its implementation.

Keywords :

Reception, school librarian, professional gesture, accompaniment, mediation, communication, social skills, relationship, benevolence, recognition, reception desk.