



Université de Poitiers

UFR SHA

Département documentaires, documentation, documents numériques

Année universitaire 2010-2011

La formation des usagers en médiathèque

Mémoire pour l'obtention du Master
Compétences documentaires avancées

Présenté par

Mademoiselle Marie Muller

23 septembre 2011

Sous la direction de

Madame Marina Dinet

Université de Poitiers

Remerciements

Je tiens à remercier ma directrice de mémoire, Mme Marina Dinet, pour m'avoir accompagnée tout au long de ce travail.

Je remercie également ma tutrice de stage, Mme Mathilde Garcin, responsable du département de l'accueil, des services au public, et des équipements de quartier à la Médiathèque de Poitiers, pour le temps qu'elle a bien voulu me consacrer au regard de ses nombreuses obligations.

Je remercie enfin toute l'équipe de la Médiathèque de Poitiers, et plus particulièrement mes collègues du service de l'accueil des publics mais aussi ceux - ou plutôt - celles de l'annexe des Couronneries qui m'ont toutes et tous réservé un accueil des plus chaleureux.

Table des abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation

ALSIV : Accéder à la Lecture et aux Savoirs Indispensables à la Vie

BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

BM : Bibliothèque Municipale

BMVR : Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BU : Bibliothèque Universitaire

CAPES : Certificat d'Aptitude au Professorat de l'Enseignement du Second degré

CERISE : Conseils aux Étudiants pour une Recherche d'Information Spécialisée
Efficace

CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale

CPS : Cadrage Pragmatique et Synthétique

CREDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie

CSP : Catégorie Socioprofessionnelle

CUCS : Contrat Urbain de Cohésion Sociale

DCB : Diplôme de Conservateur des Bibliothèques

ENSSIB : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des
Bibliothèques

FAQ : Frequently Asked Questions ou Foire Aux Questions

FORMIST : Formation à l'Information Scientifique et Technique

GIRI : Guide d'Initiation à la Recherche sur Internet

IFLA : International Federation of Library Associations

IRIS : Ilots Regroupés pour l'Information Statistique

LSF : Langue des Signes Française

MJC : Maison des Jeunes et de la Culture

OPAC : Online Public Access Catalog

REPERE : Ressources Electroniques Pour les Etudiants, la Recherche et l'Enseignement

SCD : Service Central de la Documentation

SIBEL : Sciences de l'Information et des Bibliothèques En Ligne

SID : Système d'Information Documentaire

SIGB : Système d'Information et de Gestion des Bibliothèques

SINDBAD : Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance

SWOT : Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces)

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture

URFIST : Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique Technique

ZUP : Zone à Urbaniser en Priorité

Sommaire

Introduction

Première partie : La formation des usagers en médiathèque : nouveaux enjeux, nouvelles missions

I) La formation des usagers en médiathèque a-t-elle une (ou des) raison(s) d'être ?

II) Quelle formation des usagers ?

III) Quelle(s) mise(s) en œuvre ?

Deuxième partie : La question de la formation des publics à la Médiathèque de Poitiers

I) Panorama de la formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers

II) La formation des usagers du point de vue des professionnels de la Médiathèque de Poitiers

III) Comment envisager la mise en place d'un projet de formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers ?

Troisième partie : La formation des publics en médiathèque : le cas pratique du site des Couronneries

I) Présentation des caractéristiques du site

II) Conception et mise en œuvre d'un projet de formation des publics à la Médiathèque des Couronneries de Poitiers

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Introduction

Dans le contexte actuel du monde des bibliothèques et de la documentation, une question se fait de plus en plus récurrente, qui est celle de la formation des usagers. De fait, avec l'arrivée des nouvelles technologies et principalement du web - qui n'a pas manqué de gagner le terrain des bibliothèques en tant que nouvelle source d'information - la tendance générale, que l'on observe tant à travers les écrits de la profession que dans les faits, est à un effort de recentrage des pratiques professionnelles et des services autour d'un usager souvent peu (ou mal) rompu à l'exercice de ces nouveaux outils, quand ce recentrage n'est pas clairement préconisé par de nombreux théoriciens du métier ou même édicté par de nouvelles normes qualité.

Dès lors, et pour rester "compétitives" dans leur domaine, il ne s'agit plus seulement pour les bibliothèques d'acquérir et de conserver des supports d'information, si variés et novateurs soient-ils, dans l'expectative de possibles emprunts par de possibles publics. D'autant qu'un certain nombre de contenus sont désormais disponibles (et relativement accessibles) sur le web. Il ne s'agit plus tant pour elles de fournir de l'information, que d'accompagner les publics tout au long de leur(s) parcours de lecteur afin de s'affirmer comme références et continuer à faire autorité en la matière. Les schémas traditionnels de l'accueil des publics connaissent chaque jour de nouvelles remises en question, de la gestion des espaces à la teneur même des collections. L'heure est ainsi à la médiation en bibliothèque, pour ne pas dire la relation client, et les services en direction des usagers se multiplient comme autant de manifestations d'une nouvelle plus-value.

Parmi ces nombreux services, la conjoncture est propice à une réflexion autour de la formation des usagers, car à l'ère de la "société de l'information", ou plutôt de la société de "l'infobésité", pour reprendre le néologisme employé par certains auteurs, on observe que ces usagers n'exploitent pas nécessairement tous les espaces, toutes les ressources et tous les services à leur disposition, quand ceux-ci n'ignorent pas complètement leur existence.

Questionner l'autonomie des usagers en bibliothèque pourrait alors se révéler d'une grande pertinence, tant du point de vue de la manière qu'ils ont d'appréhender les espaces documentaires, que du point de vue de leur utilisation des ressources

matérielles (qui ne se limitent pas aux seuls livres, mais qui comptent aussipériodiques, supports audio-vidéo - et bien d'autres encore), mais aussi des supports classiques de la documentation, qui, en constante évolution, se présentent chaque jour au public sous de nouveaux aspects : on songera aux catalogues en ligne, aux "comptes lecteur", ou même tout simplement aux portails web des bibliothèques, qui se développent et s'enrichissent toujours de nouvelles fonctions - dites "orientées usagers", en dépit des difficultés que ces derniers peuvent rencontrer la plupart du temps.

Par ailleurs, si l'arrivée massive des nouvelles technologies a eu pour effet de donner au public de nouveaux accès, quasi directs, à une information des plus denses et des plus variées, elle a aussi contribué à éloigner ce public, à brouiller ses repères, voire même à générer un certain nombre d'inégalités et d'exclusions, toutes générations d'utilisateurs confondues.

C'est là qu'une démarche de formation des usagers trouverait alors tout son fondement et son utilité, en ce sens qu'elle permettrait d'une part, aux usagers d'exploiter au mieux et en connaissance de cause la plupart des ressources à leur disposition, et d'autre part - mais sans doute de manière plus indirecte - aux bibliothèques de se réconcilier avec leurs publics, enfin "mis dans la confiance".

Du point de vue des professionnels, on observe ainsi les mentalités évoluer, pour aller vers une prise de conscience progressive des nombreux enjeux et des bénéfices d'une telle démarche, mais aussi, paradoxalement, des difficultés qui l'accompagnent, d'où parfois même une certaine forme de scepticisme de leur part, voire de frilosité, ou encore de rejet, au sujet de la formation des usagers en bibliothèque (ou en médiathèque). Il importera alors d'étudier également la question sous cet angle-là, et d'interroger la place et le rôle du professionnel dans le cadre de pareil dispositif, qui, en tant que service, est très susceptible de toucher le professionnel de près.

À l'occasion d'un stage de 4 mois au sein du réseau de la Médiathèque de Poitiers (3 mois à la médiathèque du centre-ville et un quatrième dans une médiathèque de quartier, sur le site des Couronneries), j'ai eu par ailleurs toute latitude pour étudier le sujet, et mener enquêtes et expérimentations auprès des acteurs concernés.

De fait, la Médiathèque François Mitterrand de Poitiers est l'une des douze Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale de France, et assume le statut de

pôle associé de la Bibliothèque nationale de France pour la thématique du Moyen-Âge, ainsi que le dépôt légal des Imprimeurs de la région Poitou-Charentes, ce qui augure de sa taille et de son rayonnement, qui dépasse, bien entendu, les frontières de son réseau.

Partie intégrante du paysage culturel de la Ville de Poitiers, la Médiathèque François Mitterrand draine chaque année un public de quelque 250 000 visiteurs, parmi lesquels on compte encore un total de 15 000 abonnés, soit de très nombreux usagers qui évoluent à travers les espaces, consultent et/ou empruntent un certain nombre de documents et utilisent - ou non - les différents services proposés par l'ensemble du réseau (parmi lesquels les postes informatiques).

À ce titre, et dans le souci d'optimiser la qualité de l'accueil offert à leurs lecteurs, les professionnels de la Médiathèque ont déployé de multiples efforts en direction des usagers, et le dernier en date consiste en la restructuration du forum d'accueil de la médiathèque du centre-ville, forum qui se situe tout juste à l'entrée du bâtiment, et qui devrait être conçu dans l'esprit des grandes bibliothèques "du XXIe siècle".

Autant de raisons qui portent à croire que dans ce contexte, la formation des usagers, ou du moins leur accompagnement dans leur cheminement au cœur d'une structure qui gagne chaque année en complexité, représente un enjeu de taille pour le réseau de la Médiathèque de Poitiers, ce que nous tâcherons d'observer à la lumière d'une étude sur le cas précis de la Médiathèque des Couronneries.

Nombreux sont les auteurs qui ont déjà interrogé le sujet, et ce mémoire d'étude trouve lui-même son origine dans un texte de Hubert Fondin, publié en 2001 dans la rubrique Varia du Bulletin des Bibliothèques de France, "L'activité documentaire : Représentation et signification", à travers lequel l'auteur souligne le rôle central de l'humain dans l'activité documentaire et l'intérêt majeur de la "rencontre", de la médiation au public, voire de sa formation.

Forte de tous les enjeux qu'elle implique, la formation des usagers trouverait ainsi tout à fait sa place en bibliothèque (et en médiathèque) de lecture publique. Mais celle-ci se conçoit naturellement sous des formes différentes de celles que l'on connaît aux bibliothèques universitaires, où, là, le sujet sera traité de manière beaucoup plus "scolaire" que dans le contexte d'un établissement de lecture publique. Le terme de "formation" sera donc à expliciter et à nuancer, en ce que les démarches entreprises dans le contexte donné s'apparenteraient davantage à des

démarches de médiation voire d'initiation. La "formation" des usagers en bibliothèque trouve-t-elle pour autant sa place, dans les faits, et sur le terrain ? Peut-elle devenir un facteur d'autonomie pour les publics ? Comment, par ailleurs, envisager de mettre en place des dispositifs de formation, ou plutôt de "médiation aux ressources et aux services documentaires", dans une médiathèque de quartier telle que celle du site des Couronneries de Poitiers, médiathèque plus ancienne que celle du centre-ville, et où le public, bien installé, s'est déjà forgé un certain nombre d'habitudes ? Devrait-elle être formelle, ou demeurer informelle, comme c'est le cas dans la plupart des bibliothèques de lecture publique ?

Pour tâcher de fournir quelques réponses à ces multiples questions, il importera alors de définir (ou de redéfinir justement) la notion de formation des publics dans le contexte actuel d'une médiathèque de lecture publique, ainsi que de préciser les enjeux d'une telle initiative, avant d'en évaluer la faisabilité au sein d'une structure donnée (ici la Médiathèque de Poitiers), auprès d'un public clairement déterminé (qui est le public du quartier des Couronneries).

Cette analyse pourra notamment s'appuyer sur une étude détaillée de la situation en présence, par le biais d'observations et d'enquêtes menées sur le terrain et auprès des professionnels comme des publics, afin d'analyser les pratiques et les besoins des principaux acteurs de cette "rencontre", ainsi que de considérer les pratiques mises en œuvre "à l'extérieur", dans des structures du même type et de taille équivalente.

S'ensuivra alors une phase d'expérimentation d'un ou de plusieurs dispositifs de "formation" des publics qui nous permettra de questionner par la suite la faisabilité d'une telle démarche dans le cadre d'une médiathèque de lecture publique.

Ce mémoire, qui sera donc traité selon la démarche expérimentale, aborde ainsi la question en trois temps : dans un premier temps, nous interrogerons les tenants et les aboutissants d'une démarche qui, si elle semble s'imposer comme évidente et nécessaire d'un point de vue conceptuel, se doit toutefois d'être clairement explicitée et judicieusement amenée dans les faits afin de répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes d'un public aussi spécifique que celui d'une médiathèque.

Puis, à la lumière d'une étude sur le cas concret de la Médiathèque de Poitiers, nous tâcherons d'analyser l'existant, mais aussi le bien-fondé et la faisabilité de la "formation des usagers" dans ce contexte, en parallèle avec un panorama des

actions et autres expériences déjà menées à cet effet dans d'autres bibliothèques ou médiathèques de lecture publique en France et à l'étranger.

Enfin nous nous proposerons, à notre tour, de mettre cette démarche en pratique, par l'élaboration et la mise en œuvre de quelques dispositifs expérimentaux de formation des usagers au sein d'une antenne du réseau des Médiathèques de Poitiers, la Médiathèque des Couronneries, avant d'en évaluer les effets et la pertinence et d'en tirer les conclusions appropriées.

Première partie : La formation des usagers en médiathèque : nouveaux enjeux, nouvelles missions

I) La formation des usagers en médiathèque a t-elle une (ou des) raison(s) d'être ?

1) Vers un nouveau modèle de bibliothèque

Depuis maintenant quelques décennies, les nouvelles technologies ont changé la donne documentaire, laissant voir le jour à « un nouveau modèle de bibliothèque », pour reprendre l'expression de Claude Poissenot.¹

Ces transformations ne se sont pas opérées sans impacter le milieu des bibliothèques de plusieurs façons, touchant à la fois la nature et l'organisation des collections, mais aussi les pratiques des usagers – que ce soit « sur place » ou de chez eux – et surtout les pratiques des professionnels, qui se sont vus forcés de répondre aux nouvelles attentes de leurs publics, voire de les anticiper (de les susciter ?) en mettant en œuvre un certain nombre de dispositifs dits « orientés usager », au risque, le cas échéant, de perdre de leur influence et de leur crédibilité en tant que « références » en matière d'information.

1.1) Des collections en constante évolution

Du point de vue des collections, les supports ont pris de nouvelles formes (ressources électroniques disponibles sur place et en ligne, grâce à Internet, liseuses électroniques, notamment), tout comme la manière de les traiter pour les professionnels, à travers les SIGB par exemple, et de les consulter pour les usagers, par le biais d'autant de catalogues informatisés que l'on trouve le plus souvent en ligne sur les interfaces virtuelles que sont les portails web des médiathèques. Mais c'est surtout l'essor de l'édition et des médias en général que le développement des nouvelles technologies a favorisé, ce qui a eu d'abord pour effet d'accroître de

¹ POISSENOT, C., 2009. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Paris : Territorial Editions. 86 p.

manière exponentielle le nombre des formats, des contenus, mais aussi des sources d'information, qui a ouvert la voie à une infinité de nouveaux « possibles ».

Par ailleurs, si la bibliothèque a été progressivement amenée à traiter et à proposer de plus en plus d'informations, avec la démocratisation d'Internet, du web et des « *Personal Computers* », ce n'est désormais plus la seule, et dans une certaine mesure, tout le monde a la possibilité d'avoir accès à l'information : les vœux d'encyclopédisme universel de Tim Berners-Lee sembleraient se réaliser, mais la bibliothèque n'a plus le monopole de l'information...

Toutefois, à la lumière des récentes études relatives aux pratiques culturelles des Français ces dernières années, on constate que la bibliothèque ne s'en trouve pas lésée pour autant. D'aucuns affirment que la fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989 : « *de 1989 à 2005, la part de la population allant dans les bibliothèques publiques est passée de 23% à 43 %, alors que dans le même temps, la fréquentation des cinémas et des musées est restée stable (50 % et 33 % respectivement).* »², tandis que d'autres tendent à modérer cette affirmation et évoquent plutôt « *un léger tassement de [la] fréquentation qui fait écho à celui enregistré au plan des inscriptions* » (cf. la synthèse du BBF à propos de l'enquête d'Olivier Donnat).³

La fréquentation se maintient, envers et « avec » tous les nouveaux « pôles d'attractivité » considérés comme susceptibles de menacer la popularité des bibliothèques, car contre toute attente, « *les utilisateurs d'Internet ne tournent pas le dos aux bibliothèques, au contraire* » puisque ceux-ci « *sont 45 % à fréquenter les bibliothèques municipales (dont 24 % sont des inscrits ; 21 % des usagers non inscrits) contre 35 % des Français en moyenne* » (cf. enquête du CREDOC en note 2).

Ainsi, et pour demeurer force d'attractivité, la bibliothèque doit-elle cohabiter, voire même composer avec les nouveaux centres d'intérêt des publics en

² MARESCA, B., 2006. La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989. In *CREDOC*. Paris : CREDOC [Consulté le 07/09/2011]. [4 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/193.pdf>

³ DONNAT, O., 2010. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». *BBF*, n° 5. p. 6-12.

les accompagnant, ce qui se fait avec plus ou moins de succès selon les politiques adoptées, les moyens mis en œuvre, et selon les publics en présence.

Cependant si, pour l'instant, les collections des bibliothèques ne semblent pas souffrir outre mesure de la récente concurrence des nouveaux médias, c'est au sujet des usagers et de la réception qu'ils font de cette profusion de documents que l'on est amené à s'interroger.

1.2) Des usagers victimes de « l'infobésité »

De fait, en ce qui concerne les usagers (à l'exception de ceux, rares, qui parviennent à tirer profit de la situation), pour la plupart, la démultiplication des supports et des contenus librement accessibles est une innovation à double tranchant, car celle-ci, loin de favoriser pour tous une nouvelle accession à la connaissance universelle, contribue à priver une partie des publics des moyens d'accéder à l'information, et ce en dehors de toute considération matérielle qui toucherait à la simple acquisition des objets et des dispositifs nécessaires à un accès effectif à l'information.

Par ce biais, les nouvelles technologies ont ainsi concouru à brouiller les repères traditionnels du "commun" des lecteurs, brutalement confrontés à une masse considérable de données – pas forcément de qualité celles-ci – et qu'il leur est devenu difficile de traiter. « *Car la surabondance crée de nouveaux obstacles à une approche raisonnée et pertinente de l'information* » peut-on lire dans le *Management des bibliothèques* de Thierry Giappiconi et Pierre Carbone : « *comme le souligne Tzvetan Todorov : « À l'âge des « autoroutes », le problème n'est pas d'obtenir plus d'information, mais d'en retenir moins : de choisir. Une information infinie égale une information nulle. »*⁴

Plus que jamais, les concepts fondateurs de la bibliothèque, qui voudraient que celle-ci permette à tous d'accéder au savoir, et déjà confrontés aux réalités d'une fracture culturelle qui demeure encore aujourd'hui non abolie, se trouvent mis à mal par les réalités d'une nouvelle fracture numérique (multiple fracture, si l'on considère qu'elle prive tantôt ses victimes d'un accès à l'outil informatique, du fait

⁴ GIAPPICONI, T., CARBONE P., 1997. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 39

de la complexité de celui-ci, tantôt d'un accès à l'information, de par sa densité à elle !), fracture qui, elle, résulte de l'apparition et de la démocratisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

D'où la nécessité pour les professionnels de l'information que sont les bibliothécaires de réagir : « *épousant la révolution numérique, [les bibliothèques et les médiathèques] contribuent à accompagner l'accès de la population aux nouveaux outils et aux nouvelles pratiques de recherche d'information.* »⁵

Il y va en effet de leur légitimité auprès de la communauté, de leur réputation de « passeurs du savoir », et indirectement de la survie de la profession pour laquelle cette nouvelle mission d'accompagnement des publics dans leur quête de l'« Information » est devenue essentielle, sinon vitale.

1.3) De nouvelles missions pour les professionnels

Du point de vue des professionnels, on voit ainsi s'opérer un glissement des pratiques, de la mission de conservation des collections, jusque-là très importante, vers une meilleure prise en compte des publics. L'utilisateur, considéré à présent comme un partenaire important de l'activité documentaire, devient un nouveau centre d'intérêt : on cherche à mieux le connaître et on met à sa disposition quantité de services afin de s'assurer de son confort... et de son hypothétique assiduité.

a) Un recentrage autour des usagers

De par son étymologie, qui fait d'elle une « armoire à renfermer des livres », au sens propre, ou, par extension, un « lieu où ranger des livres » (du Grec βιβλιον « livre » et θήκη « coffre, boîte, caisse, loge »), la bibliothèque a longtemps privilégié la constitution de collections et la conservation de celles-ci à l'accueil de ses publics, ce qui lui a valu (et lui vaut encore parfois) nombre de critiques.

Ainsi l'arrivée du libre accès, impulsé en Europe au début du XXe siècle - et ardemment défendu par des pionniers comme Eugène Morel en France - marque telle un tournant dans la relation qu'entretiennent les lecteurs avec leur bibliothèque.

⁵ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 89

Comme le fait remarquer Yves-François le Coadic, qui cite Le Marec en 1996 : « *il y a cession à ces derniers du droit de décider des usages possibles d'une bibliothèque [...]. Cela conduit à une « libéralisation » des usages* ». ⁶

Dès lors, le mécanisme de la bibliothèque publique est enclenché : de sanctuaire isolé, la bibliothèque devient un service public, au gré des mutations d'une société désireuse de donner davantage la parole au citoyen : à l'issue de la Seconde Guerre mondiale, le citoyen devient un usager ; de manière légitime il bénéficie des services de l'État – un État tout acquis à sa cause au vu des évolutions qui vont suivre les préceptes énoncés par Malraux en 1959, de « rendre accessible au plus grand nombre les œuvres capitales de l'humanité ».

De nos jours, les usagers sont devenus des acteurs importants de la société, si bien que les théoriciens les placent au centre des débats : « *Charles Gide, un des précurseurs de la défense des consommateurs, opposait le XIXe siècle, siècle des « producteurs » et de la lutte des classes au XXe siècle, siècle des « consommateurs » (Gide, 1910). Dans ce contexte le XXIe siècle ne pourrait-il pas être le siècle des « usagers » ?* » ⁷

Dans le milieu des bibliothèques, les lecteurs sont désormais des usagers auxquels on porte un intérêt grandissant. Mais bien plus qu'une simple "opération séduction" des publics basée sur un nouveau marketing du concept de bibliothèque, il s'agit de repenser les schémas traditionnels de la documentation et de replacer l'utilisateur au centre des pratiques de la bibliothèque : une promesse sans cesse renouvelée si l'on en croit les mots récents d'Eppo van Nispen tot Sevenaer, ex-directeur de la médiathèque de Delft, aux Pays-Bas, qui, rapporte Livres Hebdo, « *n'hésite pas à dire que le public est la principale ressource de la bibliothèque : "Les usagers constituent en fait la collection de la bibliothèque", résume-t-il.* » ⁸

Désormais, l'enjeu n'est plus tant de fournir une information des plus exhaustives et des plus éclectiques à quelques privilégiés, mais de permettre au plus

⁶ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 7

⁷ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 61

⁸ HEURTEMATTE, V., 2010. « Bibliothèques du XXIe siècle : l'utilisateur dans ses murs ». *Livres Hebdo*, n°845. p. 20-21.

grand nombre d'accéder à l'information de la manière la plus libre qui soit, d'où l'importance croissante de la médiation pour y parvenir, médiation dont on fait une mission essentielle des bibliothèques : « *sans cette médiation, la mission principale – constituer et faire circuler une collection de documents – est vouée à l'incomplétude.* »⁹

Il va sans dire alors que cette révolution copernicienne dans la représentation de la bibliothèque s'accompagne logiquement de la mise en œuvre concrète de nouveaux dispositifs, dits eux aussi « orientés usagers »...

b) Des dispositifs de qualité

Cette nouvelle prise en compte des publics commence par une réflexion globale autour de l'accueil des publics au sein de chaque établissement, dans la continuité des normes et des chartes établies à cet effet pour l'ensemble des institutions du service public : Charte Marianne en 2004, normes ISO 9000 en 2005 et 9001 en 2008, qui ont impulsé des projets comme Qualibib et Libqual+, bien spécifiques aux bibliothèques ceux-ci.¹⁰ On cherche ainsi à appliquer une démarche qualité de l'accueil aux bibliothèques¹¹ de manière à évaluer l'existant et pourquoi pas, à préparer la prochaine mise en place d'un certain nombre de services, visant à mieux accompagner les publics, car comme le dit David Sandoz dans son Mémoire d'étude¹² : « *la légitimité des bibliothèques, en particulier des bibliothèques publiques, ne vient plus de la qualité de leur fonds mais de celle du service rendu. La bibliothèque est donc passée, comme le dit Bertrand Calenge, du modèle de « production-distribution », dans lequel ce qui est premier est la constitution d'une*

⁹ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 306

¹⁰ ABES, 2010. « Mesures et évaluation ». *Arabesques*, n° 57

¹¹ MAYÈRE, A., MUET, F., 1998. « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information ». *BBF*, n° 1. p. 10-18.

¹² DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 15

collection, au modèle de la politique de « servuction » : s'attacher à procurer à des segments de public l'information qu'il désire. »¹³

Des services, oui, mais pas n'importe lesquels : il convient auparavant de repenser les logiques de l'offre et de la demande. Le Coadic, qui cite Mallein (1996) rappelle à juste titre que « l'offre [...] doit construire une sorte de stratégie d'alliance avec la demande : « l'offre demande : « Servez-vous de mes produits et services, s'il vous plaît ». La demande offre ses usages et ses pratiques d'information à qui saura les comprendre » (Mallein, 1996).¹⁴ Ainsi, et comme on le constate au vu des recommandations du plan de développement des bibliothèques de l'Université de Washington énoncées en 1991, il s'agit de baser les pratiques des professionnels sur de véritables études en amont : on s'intéresse alors aux usagers et à leurs usages, qui ceux-ci répondent à des besoins d'information bien précis¹⁵, car une meilleure connaissance des publics est la condition *sine qua non* de l'accession de la structure au statut de « bibliothèque orientée usagers », et dont le but est - indirectement - de satisfaire ses publics.

On assiste donc à une multiplication des services, qui prennent de plus en plus en compte les pratiques et les attentes des usagers, et particulièrement de ceux qui visent à développer l'autonomie de ces derniers. La formation des usagers à un meilleur usage des ressources et des services qui leur sont proposés en fait partie, et l'on voit se développer les initiatives en direction des publics et les injonctions et autres préconisations à mettre celle-ci en œuvre auprès du plus grand nombre. Et à la question : « Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au web 2.0 ? », voici une des réponses que formule Xavier Galaup dans l'un des billets de son blog : « *Proposer des formations et tutoriels pour utiliser les outils du web, faire une*

¹³ CALENGE, B., 1999. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. 444 p.

¹⁴ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 34

¹⁵ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 14

recherche d'information, vérifier une information, apprendre une langue via internet... »¹⁶

2) La formation des usagers : bien plus qu'un service : une mission de service public

2.1) Une nécessité théorique

L'idée de former les publics fait écho aux valeurs, principes et missions originelles de la bibliothèque, en ce qu'elle se base sur un impératif de démocratisation de la culture, impératif que l'on croise au détour de la plupart des textes fondateurs de la bibliothéconomie : on fait alors de cette idée une nouvelle mission des bibliothèques.

Après des débuts timides outre-Atlantique à la fin du XIXe siècle, la formation des usagers est donc remise au goût du jour avec l'apparition de l'information électronique (en ligne) dans les années 70.¹⁷ De plus en plus, on insiste sur la nécessité de dispenser ce type d'enseignements auprès des publics les plus divers : ainsi Umberto Eco écrit-il, au début des années 1980 :

« Je crois que plus la bibliothèque tendra à devenir à la mesure de l'homme, et pour ce faire à la mesure de la machine, du photocopieur au lecteur de microfiches, plus l'école, les responsables culturels municipaux, etc... devront éduquer les jeunes et les adultes à l'utilisation de la bibliothèque. Il s'agit d'un art parfois subtil ; il ne suffit pas que le professeur ou l'instituteur dise en classe : "Pour cette recherche allez vous documenter à la bibliothèque". Il faut apprendre aux enfants comment on se sert d'une bibliothèque, comment on utilise un lecteur de microfiches, un catalogue, comment on se bat avec les responsables de la bibliothèque s'ils ne font pas leur travail, comment on collabore avec les

¹⁶ GALAUP, X., 2007. *Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au web (2.0) ?* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://www.xaviergalaup.fr/blog/2007/10/29/quest-ce-que-les-bibliotheques-peuvent-apporter-au-web-20/>

¹⁷ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 105

responsables de la bibliothèque. Je voudrais dire qu'à la limite, si la bibliothèque ne devait pas être potentiellement ouverte à tous, il faudrait instituer, comme pour le permis de conduire, des cours, des cours pour apprendre à respecter le livre, à le consulter. Un art très subtil sur lequel justement il faut attirer l'attention de l'école, des responsables de la formation permanente des adultes puisque, comme nous le savons, la bibliothèque est l'affaire de l'école, de la municipalité, de l'État. C'est un problème de civilisation et nous ne percevons pas toujours que la plupart des gens ignorent l'instrument-bibliothèque. »¹⁸

Plus tard, cette idée se précise avec la création en 1989 du CAPES de Documentation, qui ouvre la voie au nouveau concept de « bibliothécaire-formateur »,¹⁹ une évolution qui soulève de nombreuses interrogations au sein de la profession en tant qu'elle s'inscrit et s'impose au fur et à mesure dans les missions de la bibliothèque... et des bibliothécaires.

Ainsi le sujet est-il abordé dans de multiples textes officiels : la *Charte des bibliothèques* de l'ABF le signifie de manière très précise : « *les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires* »²⁰. Dans le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* (rédigé avec l'IFLA en 1994), la formation des usagers fait partie des "missions fondamentales, à l'accomplissement desquelles doit tendre la bibliothèque publique"²¹. Le *Manifeste IFLA pour Internet* (2002) encourage aussi

¹⁸ ECO, U., 1986. *De Bibliotheca*. Caen : l'Echoppe. 31 p. Extrait disponible sur Internet : <http://www.samuelhuet.com/linguistique/47-folio/556-umberto-eco-de-bibliotheca.html>

¹⁹ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 105

²⁰ *Conseil Supérieur des Bibliothèques*. 1991. Paris : CSB [Consulté le 07/09/2011]. Charte des bibliothèques. Disponible sur Internet : <http://enssibal.enssib.fr/autresites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

²¹ *Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture*, 1994. Paris : UNESCO [Consulté le 07/09/2011]. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. Disponible sur Internet : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

les bibliothécaires à passer à l'action afin de sensibiliser les publics aux rudiments des nouveaux supports de l'information.²²

La formation des usagers est également présente dans chacun des cinq groupes de l'*Euroréférentiel Information & Documentation* de l'ADBS²³, tout comme on la retrouve dans la fiche métier « *bibliothécaire* » du CNFPT (« *nécessité d'orienter et de former l'utilisateur dans ses pratiques de recherche documentaire* »), et à travers quantité d'offres d'emploi et de fiches de poste qui paraissent actuellement sur le web (cf. Annexe 1).

En inscrivant progressivement la formation des usagers dans les missions des bibliothèques, on reconnaît ainsi qu'elle présente un intérêt indéniable pour tous. Mais quelle est sa véritable légitimité, et qu'est-ce qui justifie réellement sa mise en œuvre en bibliothèque ?

Si l'on étudie le « pourquoi » de la démarche de formation des usagers, on observe que celle-ci se décline selon deux finalités, deux objectifs principaux, pour ne pas dire fondamentaux, car ils se placent à l'origine de la réflexion et tendent à motiver sa mise en œuvre concrète : comme le précise Yves F. Le Coadic, qui distingue la promotion d'une « culture informationnelle » de celle d'une « culture technologique » dans un chapitre dédié à la formation des usagers, il s'agit en effet de permettre aux usagers « [...] *d'améliorer, lors de la recherche d'une solution à un problème donné, leurs capacités d'obtention d'information et d'évaluation de cette information.* »²⁴ Autrement dit, la formation des usagers vise tant à faciliter l'accès des usagers à l'information qu'à en faciliter sa « lecture ».

Deux finalités que l'on identifie assez aisément à travers la plupart des écrits qui traitent du sujet : lorsqu'il s'agit de faciliter l'accès aux ressources, l'article 6 de

²² *International Federation of Library Associations*, 2002. La Haye : IFLA [Consulté le 07/09/2011]. Le Manifeste IFLA pour Internet. Disponible sur Internet : <http://archive.ifla.org/III/misc/im-f.htm>

²³ *European Council of Information Associations*, 2004. Paris : ADBS [Consulté le 07/09/2011]. Euroréférentiel I&D. Disponible sur Internet : <http://www.certidoc.net/fr1/euref1.pdf>

²⁴ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 106

la *Charte des bibliothèques* de l'ABF est très claire sur le sujet, qui insiste sur la nécessaire gratuité de la majorité des services. Dans le *Métier de bibliothécaire*, les auteurs soulignent l'importance de la médiation en ce que celle-ci « [...] relève d'une mission sociale plus large reconnue aux bibliothèques : “assurer l'égalité d'accès [...] aux sources documentaires”, et remplir un “rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires”, faisant écho à l'un des Principes de Liberté d'Accès à l'Information du *Manifeste IFLA pour Internet*²⁵. Pour ce qui est de faciliter la lecture de l'information, soit de permettre aux usagers de tirer parti des ressources avec discernement, le sujet est évoqué dans le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* – entre autres : “Des programmes d'information et d'éducation [ou d'assistance et de formation selon les traductions] des utilisateurs doivent être assurés pour les aider à tirer le meilleur parti de toutes les ressources”, tout comme dans celui de l'IFLA où il est dit que « les bibliothécaires doivent informer et former leurs usagers à une utilisation d'Internet et des ressources électroniques efficace et performante. Ils doivent promouvoir activement et faciliter pour leurs usagers un accès responsable à une information en réseau de qualité, y compris pour les enfants et les adolescents. »²⁶

Mais bien plus que de répondre de manière ponctuelle et au cas par cas aux diverses requêtes des usagers, il serait plus intéressant pour ceux-ci – comme pour les professionnels - voire plus efficient de leur donner les moyens d'accéder à l'information « en général », car comme le rappellent les auteurs du *Métier de Bibliothécaire*, “[...] comment prétendre assurer à tous un accès égal aux sources documentaires si l'on confisque à son profit les moyens d'acquérir la maîtrise de ce domaine ?”²⁷. De fait, au-delà des deux premières finalités que nous venons d'évoquer, un objectif autrement plus important est visé à terme, à savoir la prise

²⁵ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 263

²⁶ *International Federation of Library Associations*, 2002. La Haye : IFLA [Consulté le 07/09/2011]. Le Manifeste IFLA pour Internet. Disponible sur Internet : <http://archive.ifla.org/III/misc/im-f.htm>

²⁷ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 278

d'autonomie des usagers : *“Sous réserve des nécessaires adaptations aux besoins spécifiques de chaque groupe, l'objectif général est de rendre les personnes autonomes dans leur usage de la bibliothèque et plus globalement de leur donner des outils pour tirer parti des différentes sources d'information dans le contexte technologique actuel.”*²⁸

Autant d'objectifs qui semblent justifier la place de la formation des usagers parmi les missions les plus importantes de la bibliothèque. Mais si ces objectifs peuvent paraître « théoriquement » ambitieux, dans les faits, il s'avère que la mise en œuvre d'une démarche de formation des usagers est tout à fait légitime.

2.2) Une nécessité dans les faits

Nous l'avons vu, au fil du temps et à travers les textes fondateurs de la bibliothéconomie, la formation des usagers s'est imposée peu à peu comme une démarche de première nécessité. Mais qu'en est-il de la réalité du terrain ?

D'un point de vue très concret, on observe encore de nos jours que tous les moyens mis à disposition des publics ne sont pas toujours idéalement exploités par ceux-ci, et que l'outil informatique, quoique censé faciliter les démarches des usagers, a également sa part de responsabilité dans l'affaire, Le Coadic tient à le souligner : *« c'est l'information électronique (en ligne) qui a remis à l'honneur la formation des usagers. Le peu de convivialité et la nouveauté des premières techniques d'information rendaient nécessaires des formations comme les formations à l'interrogation des banques de données. »*²⁹ Selon lui, *« l'usage effectif d'une bibliothèque n'est pas acquis »* d'où une remise en question grandissante par les professionnels de l'autonomie des usagers face aux ressources et aux services proposés en bibliothèque.

La plupart du temps, ce manque d'autonomie se traduit par l'expression - plus ou moins bien formulée - de différents types de besoins, que les auteurs du *Métier de*

²⁸ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 279

²⁹ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 105.

*bibliothécaire*³⁰ classent selon deux catégories, les besoins de contenus (l'information en elle-même, dite factuelle ou ponctuelle) et les besoins de savoir-faire (la manière d'accéder à une information donnée), catégories elles-mêmes subdivisées en plusieurs sous-catégories, car selon les auteurs de l'ouvrage il y a différents besoins de contenus (besoin d'un renseignement bibliographique, besoin d'un renseignement ponctuel ou pratique, et besoin de coordonnées précises, de personnes ou d'organismes ressources) et différents besoins de savoir-faire (besoin de savoir manipuler, de savoir lire, se repérer et de savoir choisir une information) qui relèvent tous de compétences attribuées au champ de la maîtrise de l'information, placée en tête des priorités de l'IFLA.

En revanche, quand ces besoins ne sont pas clairement exprimés, on observe aussi un certain nombre de mauvais usages : mal-usages ou mésusages : « *Le mauvais usage est fréquent, impropre, excessif. Comme par exemple, chez de nombreux étudiants américains, la persistance à interroger des sources électroniques d'informations totalement inappropriées à leurs sujets de mémoire.* », ab-usages : illusion par exemple que l'ordinateur contient toutes les informations pertinentes (un ab-usage qui se révèle par « *des pertes de temps et la stérilité du travail effectué* »)³¹, quand il ne s'agit pas d'usages déviants : vol, vandalisme, fraude ou de non-usages (tels que les relève Claude Poissenot).

Autant de motifs concrets et fréquemment rencontrés par les professionnels dans l'exercice de leurs fonctions qui viennent renforcer l'idée que la formation des usagers serait bénéfique à l'ensemble des acteurs de l'activité documentaire.

2.3) Une plus-value non négligeable pour le monde des bibliothèques

Dernier argument de poids, qui concerne davantage le « marketing » de la bibliothèque, mais qu'il faut aussi bien prendre en compte, la formation des usagers incarne une certaine forme de plus-value pour le monde des bibliothèques, et ce sous de nombreux aspects.

³⁰ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 263-267

³¹ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 23

D'abord parce qu'il s'agit d'un service proposé aux usagers, afin de les aider à acquérir les bons réflexes de lecteur : c'est la "garantie qualité" de la bibliothèque, une garantie qu'on ne peut pas acquérir dans d'autres contextes. Autrement dit une initiative qui va permettre à la bibliothèque de s'affirmer en tant que référence culturelle – une étape obligée dans la (re)conquête de ses publics.

Il existe encore d'autres avantages à sa mise en œuvre : proposer des services spécialement conçus pour les usagers et qui tiennent compte de leurs besoins permet d'établir, à terme, une relation de confiance avec ces derniers, et un accueil moins impersonnel entraîne une fidélisation des publics en s'inscrivant délibérément dans le paysage familial des usagers. On touche alors à "l'affectif" de l'utilisateur, une composante essentielle si l'on en croit la typologie des besoins de la pyramide de Maslow. D'un point de vue plus pratique : la médiation d'aujourd'hui peut être le facteur de désintermédiation de demain, profitable celle-ci aux usagers comme aux professionnels, qui disposeront alors de plus de temps pour se consacrer à d'autres tâches. Enfin, celle-ci ouvre la voie à des échanges plus riches avec les publics, car elle permet de créer un lien de complicité avec les lecteurs... devenus des lecteurs « en connaissance de cause ».

Ainsi, de par le contexte actuel et les transformations qu'il engendre, la formation des usagers à l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque semble t-elle s'imposer d'elle-même en tant que nouvelle mission pour les professionnels de l'information. Mais en quoi consiste au juste cette démarche de formation ? En quoi est-elle différente d'autres formes de médiation, et qu'est-ce qui fait réellement sa spécificité ? Enfin, comment peut-on envisager de la mettre en pratique ?

II) Quelle formation des usagers ?

1) De la médiation à la formation

On oppose souvent la démarche de formation des usagers à celle de médiation : on juge la première trop « scolaire », trop formelle, tandis que l'on vante

les mérites de la seconde, comme un nouveau remède à tous les maux de la bibliothèque. Cependant, et nous allons le voir, de la médiation à la formation, il n'y a jamais qu'un pas à franchir.

A l'origine, et c'est une chose tout à fait entendue, le travail de bibliothécaire est un travail de médiation : Stéphanie David, dans son mémoire de DCB nous donne une définition assez claire de ce concept : « *Si l'on se réfère au Petit Robert, la définition est la suivante : « Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis. » Cette définition s'accompagne de plusieurs synonymes : « arbitrage, conciliation, entremise, intermédiaire, intervention » et rappelle qu'en philosophie la médiation est le processus créateur par lequel on passe d'un terme initial à un terme final. On peut donc dire que la médiation permet d'établir un lien entre plusieurs personnes ou entre des personnes et des idées ou objets. »*³²

Ainsi, la communication ne pouvant être établie « immédiatement » de l'émetteur à son récepteur (pour des raisons les plus diverses), on fait appel à un dispositif de médiation, une forme de truchement qui permettra de rétablir un semblant de contact entre les deux pôles, le but étant de « faire circuler l'information », de « faire passer le message » d'un point à un autre (mais comment s'assurer de la qualité du message transmis et de son idéale réception ?)

En « média » thèque, tout porte à croire que la médiation est partout, en ce que la médiathèque se veut être un espace de communication et d'échange : tout y est « média », « moyen » d'accéder à autre chose. Et rien de moins étonnant pour ces « temples du signe » et de la représentation où chaque chose et chaque geste est codé, du document lui-même à la manière de le consulter – qui demande, elle, une certaine méthodologie. Car la médiation intervient non seulement dans le temps de l'échange du professionnel avec le lecteur, mais aussi dans la relation qu'entretient le lecteur avec l'environnement de la médiathèque, du livre au concept même de médiathèque,

³² DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 10

et que le lecteur sera certainement amené à partager avec de tierces personnes, devenant à son tour un médiateur³³.

Mais au préalable, en « *back office* », il y a médiation en amont, au moment de la définition d'une politique documentaire qui va orienter les choix d'acquisition et décider de la teneur des collections de la médiathèque ; tout comme il y a médiation au moment de la mise en espace (et en valeur !) de celles-ci.

On reconnaît encore la médiation au détour de la réalisation des différents produits de communication (affiches, plaquettes, portail web de la médiathèque...) qui serviront à présenter l'offre de la médiathèque au public, ou à travers les sélections d'ouvrages établies par les soins des bibliothécaires soucieux de guider les lectures de leurs publics.

On fonde ainsi de grands espoirs sur cette idée de médiation, car elle incarne l'avenir du métier de bibliothécaire. Elle est la plus-value experte que peuvent apporter les bibliothèques face à l'offre de ressources grandissante (et plus ou moins pertinente) des multiples acteurs du web.

Mais c'est surtout à travers l'échange "en présentiel" des professionnels avec le public que la médiation trouve sa place et se doit même d'être efficace. La plupart du temps, cet échange est informel, au cas par cas, et à la demande de l'utilisateur qui fait lui-même la démarche d'aller voir le professionnel et de le solliciter quand le besoin s'en ressent. Toutefois, l'aspect informel et spontané de cet échange, s'il permet de respecter le bon vouloir - et la sphère intime - de l'utilisateur, tient cependant à l'écart des publics qui ne souhaitent pas - ou parfois même n'osent pas - participer à cette rencontre, quand ils n'ignorent pas complètement le bien-fondé de la démarche. Ce qui est problématique, car, comme le souligne Stéphanie David, « *en général, de nombreuses personnes pensent pouvoir se débrouiller mais il se trouve que de nombreuses ressources nécessitent une aide, voire une formation.* »³⁴

³³ DAVID, S., 2008. Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ? Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 15

³⁴ DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 21

Fortes de ce constat, certaines bibliothèques ont alors pris le parti de provoquer cet échange et de favoriser la rencontre entre professionnel et usager, afin de s'engager plus avant dans la médiation, de manière plus "formelle". Tantôt permanente, par le biais d'une signalétique « bien pensée », ou d'un service de questions-réponses réactif (à travers un *chat* par exemple), ou encore à travers des dispositifs plus originaux, grâce auxquels il est possible d' « emprunter un bibliothécaire » - entre autres³⁵. Certains ont même choisi d'impliquer leurs publics en les désignant co-créateurs des services, impulsant par là une dynamique de participation où les usagers endossent eux-mêmes le rôle de médiateurs pour leurs pairs³⁶. Tantôt de manière ponctuelle, et notamment par le biais de dispositifs de "formation" des usagers où les bibliothécaires proposent dans la semaine des temps de formation à leurs usagers autour de thèmes récurrents comme l'utilisation du catalogue, ou la recherche d'information...

Ce qui suscite un certain nombre d'interrogations de la part des professionnels, tant au sujet de l'essence même de la formation des usagers en médiathèque que de celui de sa mise en œuvre concrète « sur le terrain ». Ainsi, pour Christine Carrier (que cite toujours Stéphanie David), actuellement directrice du réseau de bibliothèques de Grenoble, « *la formation reste du domaine de l'école qui permet l'accès au savoir et à un métier. Cependant, l'autonomie des usagers est parfois soumise à un apprentissage de savoir-faire et de méthodes qu'il est difficile d'acquérir sans formation préalable. Les bibliothèques universitaires l'ont compris qui proposent, de plus en plus souvent, aux étudiants, des formations à la recherche documentaire. Devons-nous alors parler de médiation ou de formation ?* »³⁷. S'agit-il alors de choisir son camp, ou existe-t-il un compromis, bien spécifique celui-ci au monde des bibliothèques ?

³⁵ BROCHARD, J.-C., 2009. *Le prêt de bibliothécaires, quand est-ce qu'on s'y met ?* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bibliothequepublic.blogspot.com/2009/02/le-pret-de-bibliothecaires-quand-est-ce.html>

³⁶ GALAUP, X., 2007. L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 109 p.

³⁷ CARRIER, C., 1999. « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens ». *BBF*, n° 1. p. 76-78.

Car finalement, comme le rappelle Stéphanie David, la formation des usagers ne s'inscrit-elle pas dans la continuité logique de la démarche de médiation en médiathèque lorsqu'elle affirme que « nous avons pu dégager que la médiation participe à la formation des publics, que la formation en est le prolongement » ?³⁸

Il importerait alors d'en définir précisément les contours afin de mieux cerner la notion de formation des usagers en médiathèque, et de la rendre plus attrayante aux yeux des professionnels qui doutent encore de sa légitimité dans ce contexte.

2) Qu'est-ce que la formation des usagers en médiathèque ?

2.1) Une notion relativement complexe

Si la formation des usagers se présente comme l'une des nombreuses facettes de la médiation en bibliothèque, elle en est bien distincte et possède des caractéristiques qui lui sont tout à fait propres : ainsi la formation des usagers est-elle aussi différente de l'information, tout comme elle l'est de l'enseignement, auxquels on a souvent tendance à l'assimiler.

Comme le fait remarquer Odile Riondet dans *Former les utilisateurs de la bibliothèque*, entre « formation » et « information », on constate que la frontière entre les deux notions est relativement perméable, du fait certainement de leurs étymologies latines qui sont très proches :

- formare : c'est « former, façonner, modeler », c'est exercer une action directe sur « l'objet » de la formation ;
- in-formare : c'est « former dans l'esprit » : ici on agira davantage sur les représentations que la personne se fait de telle ou telle chose, plutôt que sur sa manière d'agir : autrement dit on agira sur son « savoir », plutôt que sur son « savoir-faire ».³⁹

³⁸ DAVID, S., 2008. Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ? Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 127 p.

³⁹ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 65

Informé n'est pas formé, rappelle Joseph Rézeau dans sa thèse de doctorat en citant Bateson « *Tout au plus peut-on considérer l'information comme le degré zéro de l'apprentissage.* »⁴⁰ De fait, lorsque l'on mène une formation, on ne cherche pas seulement à informer : on cherche à agir sur la personne, à lui donner une forme, la forme d'un usager capable de maîtriser les ressources - et les *informations* - à sa disposition en médiathèque.

A contrario, et à la différence du travail des enseignants, il ne s'agit pas non plus - comme le dit Anne-Marie Bertrand dans *Bibliothécaires face au public* - d'enseigner : « *L'un [l'enseignant] transmet du savoir, l'autre [le bibliothécaire] des clefs d'accès au savoir, voire du savoir-faire. L'un enseigne, l'autre forme.* »⁴¹ Toute la subtilité de la formation des usagers réside dans cette dialectique, ce qui permet aussi d'apporter un semblant de réponse à l'éternelle question : « À quel degré d'autonomie les utilisateurs doivent-ils être menés ? ». Évidemment, il ne sera pas question d'apprendre aux usagers le métier de bibliothécaire, mais pourquoi ne pas leur apprendre simplement le métier de lecteur ? Il s'agit pour la bibliothèque de trouver le juste équilibre entre ces deux concepts...

Car la bibliothèque est ce qu'on appelle un « troisième lieu », c'est-à-dire qu'elle correspond à un lieu qui se situe à mi-chemin entre le « premier lieu », la sphère du foyer, et le « deuxième lieu », le domaine du travail. « *Il s'entend comme volet complémentaire, dédié 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.* »⁴²

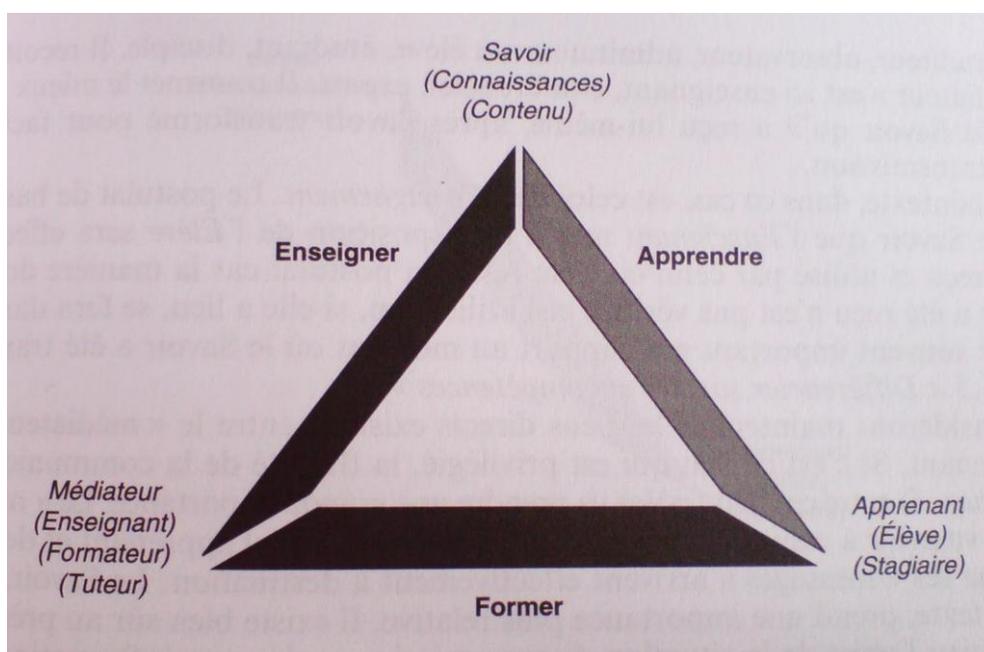
S'il y a formation en médiathèque, celle-ci s'inscrit alors dans un contexte bien particulier et prend des formes non moins caractéristiques du milieu dans lequel elle se met en place.

⁴⁰ RÉZEAU, J., 2004. *Médiatisation et médiation pédagogique dans un environnement multimédia : Le cas de l'apprentissage de l'Anglais en Histoire de l'art à l'université*. Bordeaux : Université de Bordeaux 2, thèse. Disponible sur Internet : http://joseph.rezeau.pagesperso-orange.fr/recherche/theseNet/theseNet-1_.html#Heading206

⁴¹ BERTRAND, A.-M., 1995. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bpi/Centre National d'art et de culture Georges Pompidou. p 182

⁴² SERVET, M., 2010. « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, n° 4. p. 57-63.

Comment peut-on alors situer la formation des usagers en médiathèque ? Si l'on se réfère au modèle du triangle pédagogique de Houssaye (cf. illustration ci-après), on observera que plutôt que de se baser sur l'axe « *enseignement* » qui donne la priorité à la relation du médiateur au savoir, et donc à l'aspect « didactique » de la démarche, il s'agira dans notre cas de privilégier davantage les axes « *formation* » (autrement dit la relation du médiateur à l'apprenant, qui met l'accent sur la « qualité » de la pédagogie) et « *apprentissage* » (la relation de l'apprenant au savoir, à travers laquelle le médiateur tend à s'effacer quelque peu pour prendre le rôle de tuteur, d'accompagnateur de l'apprenant dans sa relation au savoir).



Le triangle pédagogique de Houssaye⁴³

Deux modèles plutôt qu'un, car la formation des usagers en médiathèque est difficilement envisageable si l'on fait complètement abstraction de l'un ou de l'autre modèle : de fait, s'il existe bien une démarche de « formation », avec transmission d'un savoir-faire - de la meilleure des façons possible - et évaluation de sa réception auprès de la personne « formée » (peut-on réellement parler de « stagiaire » ?), afin

⁴³ HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. p 41-42

de s'assurer de l'impact de ce temps de formation sur cette dernière, dans le contexte d'une médiathèque, il paraît essentiel de tenir compte aussi du lien qui se tisse entre l'utilisateur (le futur apprenant) et le savoir en présence (l'environnement de la médiathèque ainsi que les ressources et les services qu'elle met à disposition de tous), avant, pendant et après le temps de formation que l'on souhaite mettre en place. Car quel que soit le niveau de maîtrise des usagers, il existe bel et bien des pratiques, acquises de manière experte ou non, avec lesquelles le médiateur sera amené à composer : des pratiques qu'il faudra certainement valoriser, préciser, voire rectifier ou complètement reconstruire si celles-ci s'avèrent erronées.

La mission du médiateur sera alors de permettre à l'utilisateur d'acquérir lors d'un temps de formation un savoir-faire « validé » qu'il lui sera possible de mettre en pratique dès l'issue de la formation, tout en l'accompagnant, tout en le guidant dans son expérience « personnelle » de lecteur.

Le concept de "formation" des usagers en médiathèque, si complexe soit-il, demande à être explicité auprès des principaux acteurs impliqués (ou qui seront amenés à l'être) dans un dispositif de la sorte. Il y va de l'adhésion de chacun au projet, et de la bonne mise en œuvre de celui-ci. D'un point de vue plus concret, comment pourrait-on envisager de mettre en place une démarche de cet ordre dans le contexte bien réel d'une médiathèque ?

2.2) Des modalités qu'il faut définir précisément

Une première interrogation concerne la démarche de formation elle-même : doit-elle être formalisée ? Si l'on se pose la question inverse, à savoir si la formation des usagers pourrait être « informelle », ou « improvisée », la réponse paraît s'imposer d'elle-même : ce n'est tout bonnement pas envisageable, ni pour les professionnels qui ne parviendraient pas à en cerner les limites, à l'appréhender – et donc éprouveraient des difficultés à se situer en tant que formateurs et à situer leurs propres pratiques - ni pour les usagers qui ne profiteraient pas pleinement de la valeur de cet échange.

De fait, il est important de donner un cadre à ce type de relation avec le public, c'est la raison pour laquelle on tâche la plupart du temps, et dans la plupart des structures, d'harmoniser les pratiques liées à l'accueil des publics. Il s'agit pour

ce faire de se poser un certain nombre de questions préalables au démarrage du projet.

L'une d'elles est particulièrement récurrente et concerne les contenus à transmettre : à quoi peut-on former les usagers en bibliothèque (ou en médiathèque) ? Selon les auteurs du *Métier de bibliothécaire*, il serait bon de développer les compétences documentaires des publics, en donnant aux usagers les moyens de :

- « - repérer les divers aspects de l'offre documentaire, en général et dans la bibliothèque (contenu, forme, organisation, organismes...) ;
- maîtriser les différents moyens d'appréhender et d'extraire l'information d'un outil de recherche (consultation d'un imprimé, interrogation d'un cédérom, utilisation d'un moteur de recherche sur le Web, par exemple) ;
- comparer plusieurs outils ou plusieurs démarches de recherche en fonction de critères comme l'efficacité, l'accessibilité ou le coût ;
- savoir constituer une documentation sur un sujet (identification, évaluation, sélection et localisation des documents pertinents) »,⁴⁴

autant de clés qui permettraient aux publics de s'approprier pleinement l'univers de leur bibliothèque et d'agir en lecteurs avertis.

On pourrait également se demander qui former, quand, où, et surtout... qui doit s'en charger. Sur ces points précis, existe-t-il ainsi des invariants ? Chaque structure étant implantée dans un milieu différent des autres, avec des publics, des espaces et donc, en toute logique, un fonctionnement qui lui est propre, il semble évident qu'il appartiendra à chacune d'elles de définir – tout comme chacune décide de sa politique documentaire – qui seront les personnes « à former », quand les former, et où exactement, car dans ce domaine tout dépendra du contexte en présence et des objectifs fixés par la médiathèque qui souhaite se lancer dans une démarche de formation.

Mais en ce qui concerne la répartition des rôles au sein des personnels de la médiathèque, sauf cas exceptionnel, il paraît « normal » de mettre à contribution

⁴⁴ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 279

l'ensemble des professionnels, du moins tous ceux qui sont amenés à entrer en contact avec le public, peut-on lire dans *Devenir bibliothécaire-formateur* :

« Comme on l'a dit, la formation peut faire partie des missions de l'établissement dans lequel exerce le bibliothécaire. Dans ce cas, il peut, par exemple, être sollicité pour former les usagers [...] à l'utilisation de la bibliothèque. A ce stade, la prestation de formation peut simplement être constituée d'une visite approfondie de la bibliothèque et d'une démonstration des outils mis à la disposition du public. Dans ce cas, le bibliothécaire concerné peut être considéré comme assurant son travail normal, sans plus, et ne reçoit généralement pas lui-même de formation spécifique pour assurer la mission qui lui est confiée. »⁴⁵

S'il y a donc peu à peu une prise de conscience de l'intérêt de la formation des usagers en médiathèque – du moins par les théoriciens de la profession, qui se proposent d'en donner une définition aboutie et de tracer quelques pistes concrètes en vue de sa réalisation – dans les faits, on constate un certain nombre de freins à sa concrétisation, freins liés tant à la complexité du dispositif, de sa conception à sa mise en œuvre « pérenne », qu'à l'image que se font les professionnels du concept de « formation des usagers » lui-même...

III) Quelle(s) mise(s) en œuvre ?

Nous l'avons vu, la formation des usagers, quoique fortement d'actualité aujourd'hui, n'est pas une initiative si récente que cela pour autant : « depuis longtemps à l'ordre du jour, la formation des usagers s'est développée en réponse à la demande d'aide face à la complexité des nouveaux supports d'information. »⁴⁶

Qu'en est-il alors de sa mise en œuvre réelle, « sur le terrain » ? Les pionniers dans ce domaine ont été les universités, qui ont déployé de multiples dispositifs à cet

⁴⁵ HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. p 54

⁴⁶ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 279

effet. En ce qui concerne le milieu de la lecture publique, le sujet s'avère un peu plus délicat en raison d'un certain nombre de contraintes, inhérentes ou non à la réalisation du projet.

1) L'université : un terrain d'expérimentations particulièrement fécond

Du fait de leur ancrage dans le milieu de la pédagogie, c'est tout naturellement que la formation des usagers s'est installée – et pour de bon – dans les universités : « *cela s'explique sans doute en partie par le fait que l'introduction, lors de la réforme « Bayrou » du 1er cycle universitaire en 1997, d'une unité de valeur de « méthodologie du travail universitaire », dont peut faire partie la méthodologie documentaire, a été l'occasion pour certains SCD (services communs de documentation) de formaliser les contenus d'un cursus de formation à la documentation et de travailler en partenariat avec des enseignants.* » avance Martine Gemmerlé qui cite Odile Riondet dans le BBF.⁴⁷

Cette prise de conscience dans les milieux universitaires de l'intérêt de la formation des usagers s'est donc accompagnée de la mise en œuvre de différents dispositifs, « *bien au-delà des visites traditionnelles de la BU proposées lors de la rentrée universitaire.* »⁴⁸ De fait, il s'agissait principalement de former les étudiants à développer des stratégies de recherche d'information.

Pour y parvenir, plusieurs outils ont été alors développés, sur l'impulsion du réseau des Urfist (Unités de recherche et de formation à l'information scientifique et technique), entre autres les ressources FORMIST, qui répertorient bon nombre de sites (notamment à travers le répertoire de liens SIBEL) et de documents consacrés à la formation des usagers de l'enseignement supérieur et de la recherche. Parmi ceux-ci, on retiendra les plus notoires : Google Scholar, les Signets de la BnF (rubriques "Généralités" et "Outils Internet"), et le Guide d'Initiation à la Recherche dans Internet (GIRI) de l'Université de Laval, souvent connus des étudiants. Nombreux sont aussi les guides et les outils à leur disposition : citons par exemple le site Cerise

⁴⁷ GEMMERLÉ, M., 2001. « Former les utilisateurs de la bibliothèque ». *BBF*, n° 2. p. 130-131.

⁴⁸ MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. p 96

(Conseils aux Etudiants pour une Recherche d'Information Spécialisée Efficace) et le guide REPERE de l'ENSSIB (Ressources Électroniques Pour les Étudiants, la Recherche et l'Enseignement), ainsi qu'une brochure pédagogique, éditée chaque année en septembre et distribuée gratuitement par les Services communs de la Documentation et les URFIST.

Autant de dispositifs de formation des usagers – universitaires, certes – qui ont fait leurs preuves jusqu'ici. En attestent un certain nombre d'études qui viennent renforcer cette idée que de tels outils sont devenus indispensables à la réussite de leurs bénéficiaires⁴⁹.

2) Une implantation plus difficile dans le milieu de la lecture publique

Du côté de la lecture publique, on considère le projet de former les usagers comme un projet ambitieux, d'où sa constante remise en question, qui n'est pas sans poser certains problèmes à sa réalisation effective, et qui fait que la plupart des tentatives dans ce domaine demeurent « moins nombreuses et plus « atypiques », comme le fait toujours remarquer Odile Riondet.

2.1) Une légitimité fragile, des difficultés à s'imposer comme une évidence

Il existe ainsi des obstacles à la fois internes et externes à la structure documentaire. Des obstacles internes tels que des critiques d'ordre conceptuel, plus ou moins révélatrices des difficultés qu'éprouvent les bibliothécaires à se faire une représentation très « claire », parfois, de leur profession, écrit Odile Riondet : « *la mise en place des formations ne se fait pas sans débats internes à la profession, car elles renvoient les professionnels des bibliothèques à l'image qu'ils ont d'eux-mêmes, à leur identité, à la frontière avec d'autres professions : quelle est la place*

⁴⁹ COULON, A., 1999. *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement à la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Paris : Association internationale de recherche ethnométhodologique. 65 p.

de la formation dans leurs missions ? » et qui sont des critiques qui portent atteinte à la légitimité de la chose.⁵⁰

Il y a aussi la difficulté qu'éprouvent les professionnels à délimiter le cadre de pareille action, ce dont nous avons parlé un peu plus haut : « *faut-il continuer à leur assurer un service et à répondre à leurs questions ou faut-il leur apprendre à être totalement autonomes ?* » s'interroge Yves F. le Coadic⁵¹

Il y a enfin la peur – irrationnelle – d'être dépossédé, à terme, de ses compétences professionnelles par des usagers qui en sauraient « trop »

A cela s'ajoutent des critiques d'ordre bien plus « concret », et l'on a coutume d'opposer à la formation des usagers un manque de moyens matériels et humains :

- manque de personnel et manque de personnel « compétent » et « disponible » (entendons-le d'un point de vue affectif), ce que Raphaële Gilbert explique très bien dans son mémoire de DCB : « *Si les bibliothécaires ont peur de perdre le contact avec les usagers, ils appréhendent parfois également de devoir instaurer une relation plus personnelle avec eux.* »⁵²

- manque de temps pour la préparation des temps de formation en amont (car comme le rappelle Bertrand Calenge, « *il faut gérer des flux* »⁵³

- et des locaux qui ne sont pas forcément disponibles et/ou adaptés pour ce type de pratiques

- sans compter qu'il n'existe pas vraiment de solution concrète pour la mise en œuvre réelle d'un tel projet...

⁵⁰ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 13

⁵¹ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 108

⁵² GILBERT, R., 2010. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 44

⁵³ CALENGE, B., 2009. *Empruntez un bibliothécaire !* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/02/10/empruntez-un-bibliothecaire/>

On connaît aussi des obstacles externes à la structure et principalement liés à la participation du public (hétérogénéité des niveaux, manque d'intérêt de la part des usagers ou refus de l'aide proposée...) Autant de motifs, en somme, qui font que la formation des usagers ne trouve pas nécessairement sa place dans les priorités d'un établissement de lecture publique, voire suscite d'entrée de jeu un rejet de la part des professionnels.

Toutefois, il est bon de noter qu'il existe aussi certaines expériences très concluantes dans ce domaine, car d'après Odile Riondet, « [...] *on se préoccupe aussi de cette question dans les bibliothèques municipales depuis de nombreuses années* », et comme elle le rappelle, « *l'exemple le plus notoire est sans doute celui de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) qui, dès son ouverture, se préoccupait du comportement de ses utilisateurs : ceux-ci pourraient-ils se repérer dans un espace aussi important, offrant des documents sur toutes sortes de supports et avec des catalogues informatisés ? Ne fallait-il pas les aider, les guider, les former ?* »⁵⁴

Nul doute que d'autres structures ont emboîté le pas de la BPI, chef de file en France des services dits « orientés-usager ». Mais si mise en œuvre il y a, celle-ci se révèle toujours relativement fastidieuse...

2.2) Une mise en œuvre relativement fastidieuse

Pour les raisons que nous avons évoquées un peu plus haut, et pour d'autres que nous allons tâcher de développer ici, la mise en œuvre concrète d'une démarche de formation des usagers s'est toujours avérée assez laborieuse dans le contexte des bibliothèques publiques. De fait, comme l'explique Odile Riondet, « *si la bibliothèque a toujours répondu par l'affirmative* » à la question de former les usagers, « *cette réponse a été mise en pratique avec plus ou moins d'énergie selon les époques. La modernisation technologique a parfois été prioritaire par rapport à la formation des utilisateurs. De plus, la diminution des personnels constituait en*

⁵⁴ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 7

choix ce qui pouvait être compris comme une complémentarité. Le simple maintien de l'existant était alors plus évident que le projet. »⁵⁵

Passé cet obstacle, lorsque l'on souhaite mettre en place pareil projet au sein d'une structure telle qu'une bibliothèque – ou médiathèque – de lecture publique, il s'agit d'engager en amont une véritable réflexion et d'effectuer un cadrage très précis de l'ensemble de la démarche, afin de prendre en compte l'ensemble des paramètres en présence, de la manière la plus éclairée et la plus lucide qui soit, ce qui demande aussi une analyse fine et détaillée de la situation.

De fait, la formation des usagers en médiathèque se trouve au cœur d'un système complexe, d'un « contrat triangulaire », qui implique à la fois trois partenaires : le commanditaire, le formateur et les stagiaires, chacun des partenaires ayant son importance tout au long de la transaction que constitue la démarche de formation.

D'abord parce que cette démarche n'engage pas que le formateur et ses « stagiaires », mais aussi et surtout l'ensemble de la structure concernée, car c'est elle, à l'origine, le commanditaire qui se trouve à l'initiative du projet et qui va déterminer les objectifs plus généraux (les objectifs de changement, à plus grande échelle) qu'elle jugera pertinents pour elle de faire atteindre aux participants de chaque temps de formation, en fournissant elle-même les moyens nécessaires à la mise en œuvre du dispositif et en évaluant, à terme, ses effets, à la mesure de son investissement.⁵⁶

C'est la raison pour laquelle il s'agit, pour mener à bien un projet de cette envergure, de mettre en place une véritable « ingénierie de la formation », pour reprendre l'expression d'Odile Riondet, car *“l'ingénierie de la formation recouvre les activités réalisées en amont, en accompagnement et en aval de la formation proprement dite, qui la rendent possible et visent à en garantir les effets”*, et ce afin d'anticiper sa mise en œuvre dans les moindres détails et d'en assurer un suivi des plus efficaces, chose qui demande un certain nombre de moyens, et toute l'attention de l'ensemble des acteurs concernés, du commanditaire au stagiaire, en passant par le

⁵⁵ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 71

⁵⁶ HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. p 25-40

formateur – qui n'est pas nécessairement une personne étrangère à la structure elle-même.⁵⁷

Si la formation des usagers en médiathèque relève donc d'une démarche complexe voire fastidieuse, et qui requiert de la part des professionnels une analyse précise de la situation en présence et des besoins des usagers en amont, des exemples notoires nous montrent tout de même qu'elle a déjà été expérimentée dans un certain nombre d'établissements de lecture publique, en France et dans le monde entier.

2.3) Des exemples, certes, mais qui demeurent assez isolés en France

Si l'on fait alors un rapide tour d'horizon de la formation des usagers dans le domaine de la lecture publique, le premier constat que l'on peut faire est que celle-ci est incontestablement multiforme, des exemples les plus célèbres aux initiatives les plus modestes.

Stéphanie David, qui s'est penchée sur la question, note qu'à l'origine il s'agissait davantage de pratiques informelles et « à la demande » (présentation des collections et des espaces, utilisation du catalogue et de la classification...), qui rentrent dans le cadre « *de la mission sociale et citoyenne de plus en plus dévolue aux bibliothèques publiques* », puis que celles-ci ont abouti à une spécialisation des formations, organisées désormais autour de la maîtrise des nouveaux outils et supports informatiques, afin de « *donner des clés, des repères, des méthodes pour former des citoyens éclairés* ». ⁵⁸

A l'étranger, beaucoup de chemin a été fait depuis le « *Please disturb us !* » des bibliothécaires américains, car les pays anglo-saxons demeurent les chefs de file de la dynamique « orientée-usager » en bibliothèque. En ce qui concerne la formation des usagers, parmi les multiples dispositifs déjà mis en œuvre, on leur doit ainsi un certain nombre de « trouvailles », entre autres :

⁵⁷ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 32

⁵⁸ DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 30

- les « *learning centers* », espaces dédiés à l'accompagnement personnalisé des étudiants dans la recherche documentaire ; « *d'abord lié à l'enseignement supérieur, le modèle concerne aussi les bibliothèques publiques (Birmingham)* » ;⁵⁹
 - le « prêt de bibliothécaire » (« *Borrow a librarian !* »), qui consiste à mettre à disposition des usagers qui le souhaitent toute l'attention et les services personnalisés d'un bibliothécaire qui accepte d'être « emprunté » pour un temps donné (généralement une heure) ;⁶⁰
- dispositifs qui augurent de l'engagement réel, « physique » même, que prennent les professionnels vis-à-vis de leurs usagers.

L'exemple français de la BnF et celui de la BPI nous donnent une vision assez claire de la situation à l'intérieur de nos frontières, et ceux-ci présentent par ailleurs des choix de mise en œuvre assez similaires : à la BnF, pour obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou pratique, ou « *pour s'orienter dans la bibliothèque et ses divers espaces et services* », il faut s'adresser à l'Accueil ou au bureau d' « Orientation des lecteurs », qui a aussi pour fonction de « *renseigner sur l'ensemble des collections de la Bibliothèque nationale de France ainsi que sur les modalités d'accès aux salles de lecture.* » À la BPI, il s'agit des « bureaux d'information », « *à tous les étages, à proximité des domaines thématiques [et] spécialisés sur un domaine* », dont le but est notamment de répondre aux questions des usagers et de les aider dans leurs recherches documentaires.

Des visites sont proposées, pour les individuels (à la BnF, tandis qu'à la BPI on a préféré pallier ce « manque » en mettant en ligne des visites virtuelles, un plan interactif et des parcours vidéo guidés à travers les principaux espaces) et pour les groupes (dans les deux structures), et des parcours d'initiation spécialisés pour les

⁵⁹ THÈVES, É., 2011. Penser la bibliothèque de demain : l'exemple de la bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure des Techniques Avancées (ENSTA ParisTech) Paris : Université de Paris 8, Master 2 Gestion de l'Information et du Document. Disponible sur Internet : <http://www.campus-paris-saclay.fr/content/download/1639/8394/version/1/file/labiblioth%C3%A8quededemain.pdf>

⁶⁰ CALENGE, B., 2009. *Empruntez un bibliothécaire !* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/02/10/empruntez-un-bibliothecaire/>

bibliothèques d'étude et de recherche de la BnF. A la BnF, on trouve aussi cinq ateliers de formation pour les groupes et les individuels, axés sur le catalogue général de la BnF, Gallica et les articles de revues dans les ressources électroniques de la bibliothèque, les ressources documentaires pour la recherche d'emploi et la création d'activité, la découverte de la littérature de science-fiction à la BnF, la découverte des collections audiovisuelles de la BnF, ou encore une réflexion autour de documents des collections patrimoniales et de Gallica en résonance avec l'actualité, ainsi que d'autres ateliers plus spécifiques pour les étudiants.

Enfin, dans le domaine de l'aide à la recherche documentaire, les deux établissements sont aussi très largement pourvus, des services de questions réponses à distance (le SINDBAD, Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance, pour la BnF, et le réseau BiblioSésame à la BPI) aux portails web, richement documentés sur le sujet (un guide de recherche en bibliothèque, des informations et des présentations animées sur le catalogue pour la BnF, et un onglet entièrement consacré à la recherche documentaire sur le site de la BPI).

A plus petite échelle, il en va de même pour la plupart des BMVR et autres établissements de lecture publique français qui ont fait de la formation des usagers une de leurs principales missions. Sur ces modèles, on retrouve ainsi la plupart des items que nous venons de citer : renseignements à la demande dans les espaces, visites de groupes (Marseille, Nice, Rennes, Troyes...), ateliers d'initiation ou d'approfondissement multimédia (Châlons, Limoges, Marseille, Montpellier, Orléans, Toulouse, Troyes, Lyon...), tutoriels en ligne (Médiathèques du Pays de Romans, Vodeclit à Troyes...), services de référence (Guichets du Savoir à Lyon, et autres services de questions-réponses dans la plupart des BMVR)

Pour ce qui est de la formation à l'utilisation des ressources de la médiathèque, on pourra citer l'exemple de l'Alcazar de Marseille qui propose à ses usagers, dans le cadre d'un cycle d'initiation à l'informatique, quatre séances axées « recherche d'information », dans le catalogue de la BMVR et sur Internet, et qui se clôturent par « *une visite de l'ensemble de la bibliothèque [...]. Cette visite permet de découvrir les espaces habituellement inconnus du public : les réserves des magasins, la salle de tri, le bâtiment administratif, par exemple.* » Mais du côté du réseau des bibliothèques d'Amiens, qui prenaient le sujet à bras le corps en 1999 sous l'égide de Christine Carrier (formations à Internet, séances de formation et de découverte de la

littérature jeunesse ouvertes aux parents et aux professionnels de la petite enfance, puéricultrices et assistantes maternelles, et aide à la recherche d'emploi étaient alors à l'ordre du jour), celles-ci ne proposent plus que des « services pédagogiques » à destination des scolaires...⁶¹

Après ce rapide tour d'horizon des différentes formes de mise en pratique de la formation des usagers dans le milieu de la lecture publique, on en retient une impression d'ensemble relativement mitigée.

D'un point de vue général, on forme surtout les publics à l'outil informatique : bien souvent ces formations sont dotées d'une coloration très « multimédia », très « nouvelles technologies », et fortement axées sur des thématiques « pratiques », sinon « ludiques » : la bureautique, Internet et la consultation de bases de données, la création numérique, les langues et le web 2.0, thématiques très proches de celles proposées par des cyberbases et autres « espaces culture multimédia » qui sont souvent pris en charge par les centres de lecture publique, quand ils ne sont pas gérés par d'autres organismes (maisons des sciences, associations, etc...)

Si certes des choses ont donc été mises en place et tendent à se pérenniser dans ce domaine au vu de leur succès, la plupart du temps il ne s'agit que d'expérimentations « particulières », autrement dit il n'existe pas réellement d'harmonisation des pratiques, de dynamique commune à toutes les structures. Et malheureusement, ces exemples demeurent assez rares, car en dépit de ces quelques mises en œuvre on n'évoque que très timidement le sujet de la formation des usagers ; parfois même, si la formation des usagers figure dans les missions de l'établissement, ce n'est pas pour autant qu'elle est systématiquement mise en pratique dans les faits, de la manière la plus « efficace » dirons-nous : comme le déplore Bertrand Calenge, « *en termes d'organisation les faits sont têtus : les bibliothécaires sont conscients qu'ils développent un capital de connaissances et de savoir-chercher, mais préfèrent déléguer – ou organiser – la transmission du capital*

⁶¹ CARRIER, C., 1999. « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens ». *BBF*, n° 1. p. 76-78.

en question à des instruments ou processus de services qui (tout web 2.0. veulent-ils être parfois) restent fondamentalement dépersonnalisés... ! »⁶²

Ainsi, pour ce qui est de former les publics à l'utilisation des ressources documentaires, la plupart des médiathèques choisissent-elles de mettre à disposition de leurs lecteurs – internautes ! – des Foires Aux Questions (FAQ) des plus exhaustives et des plus détaillées, que l'on imagine intervenir en complément de supports papier (guides, plaquettes, et autres flyers...) non moins fournis... et le cas échéant, l'usager, qu'il soit internaute ou non, est supposé aller trouver l'information dont il a besoin « en ligne », sur le portail web de la médiathèque – ou faire sa demande auprès du personnel au risque de, peut-être, rester dans l'ignorance totale des ressources et des services à sa disposition.

Si la formation des usagers a donc bel et bien sa place en tant que telle dans les missions actuelles de nos médiathèques, et si celle-ci est tout à fait reconnue comme indispensable par les théoriciens de la profession, on s'aperçoit tout de même que sa réalisation « effective » n'est pas nécessairement évidente pour l'ensemble des acteurs de la profession.

Dans le cadre d'un stage de quatre mois à la Médiathèque de Poitiers, nous tâcherons alors d'étudier la question « sur le terrain » et de nous interroger sur la possible mise en œuvre de dispositifs de formation adaptés au contexte en présence, avant de mener concrètement quelques expérimentations auprès du public de l'une des médiathèques du réseau des Médiathèques de Poitiers, la Médiathèque des Couronneries.

⁶² CALENGE, B., 2009. *Empruntez un bibliothécaire !* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/02/10/empruntez-un-bibliothecaire/>

Deuxième partie : La question de la formation des publics à la Médiathèque de Poitiers

I) Panorama de la formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers

1) Une offre de qualité, un territoire qu'il faut investir

La Médiathèque François-Mitterrand de Poitiers est l'une des 12 BMVR (Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale), mises en service entre 1994 et 2006 en France. Détentrice du dépôt légal imprimeur pour les quatre départements de la région Poitou-Charentes et pôle associé de la BnF sur la thématique du Moyen-Âge, elle a pour mission d'assurer la conservation d'un fonds de près de 500 000 documents patrimoniaux.

Référence en termes de lecture publique, elle se place à la tête d'un réseau constitué de 5 médiathèques (Blaiserie, Couronneries, François Mitterrand, Médiasud et Trois-Cités) et d'une ludothèque qui, ensemble, accueillent chaque année quelque 250 000 visiteurs et génèrent environ 900 000 prêts annuels sur un fonds de 600 000 documents disponibles, pour la plupart, en accès direct : imprimés adultes et jeunesse, périodiques en français et en langues étrangères, supports audio et vidéo pour tous les âges, cédéroms, méthodes de langues, jeux et jouets ainsi que des œuvres d'art contemporaines issues des collections de l'artothèque du centre-ville, et des manuscrits, archives, livres anciens, rares et précieux des fonds patrimoniaux.

Outre cet ensemble de collections, la Médiathèque de Poitiers propose aussi à ses usagers des accès Internet gratuits dans chacun des sites du réseau qui sont ouverts au public et organise environ 200 manifestations culturelles par an, en partenariat avec les acteurs culturels et éducatifs du territoire.

Elle dessert principalement la commune de Poitiers, un territoire jeune – d'après une analyse des quartiers IRIS de la ville qui date de septembre 2010 – qui bénéficie d'une croissance forte : *“cette croissance est due aussi bien au solde*

*naturel qu'au solde migratoire qui se répartit de manière inégale entre les différents quartiers.»*⁶³

De fait, en termes de flux migratoires, une étude plus récente nous apprend que « *Poitiers connaît aujourd'hui une forte mobilité de sa population : 31% de ses habitants ne résidaient pas sur son territoire 5 ans auparavant, le taux d'étrangers est en augmentation de 2,2% entre 1999 et 2007 et le renouvellement des étudiants est toujours aussi impactant* ». ⁶⁴ Ce qui n'est pas sans influencer sur la politique d'accueil de la ville, dont le mot d'ordre est de "faire venir, faire rester", et qui vise autant que possible à réduire les inégalités sociales et spatiales qui divisent le territoire et à favoriser une parfaite intégration des nouveaux arrivants ; mais aussi sur l'ensemble des structures ouvertes au public – et notamment le réseau des Médiathèques de Poitiers, qui enregistre cette année un total de 15 000 abonnés.

2) Accueillir les publics à la Médiathèque de Poitiers

2.1) Quelles politiques sont à l'œuvre pour l'accueil des publics ?

À l'échelle de la ville, s'il n'existe plus depuis la fin des années 2000 de contrat ville-lecture (on parle aujourd'hui de contrat territoire-lecture) à Poitiers, celui-ci a tout de même permis de tracer les grandes lignes de la politique documentaire de la Médiathèque de Poitiers (développement d'un réseau de lecture publique au niveau de l'agglomération, meilleure accessibilité des collections pour tous par le biais d'actions envers les publics spécifiques, portage à domicile...) et d'intégrer celle-ci dans une pluralité d'actions (elle prend notamment part aujourd'hui au projet éducatif global de la ville).

⁶³ GRAND POITIERS, 2010. « Premier regard sur les inégalités spatiales ». *Portrait de territoire*, n°7 [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://www.grandpoitiers.fr/Datas/PortraitN7versionfinale.pdf>

⁶⁴ GRAND POITIERS, 2011. « Regards croisés sur l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ». *Portrait de territoire*, n°8 [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : [http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20\(2\).pdf](http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20(2).pdf)

En ce qui concerne la Médiathèque elle-même, s'il existe un règlement intérieur qui détermine les conditions d'accès à l'ensemble des espaces et des collections et qui précise le rôle de chacun au sein de l'établissement, il n'y a pas à proprement parler de document-cadre qui soit relatif à l'accueil du public dans le réseau des Médiathèques de Poitiers, et pas de document non plus qui préciserait la politique documentaire de la Médiathèque (de type charte documentaire...). Un manque que tous reconnaissent et déplorent, mais qui s'explique aussi par la récente instabilité de la situation de la Médiathèque, qui a connu ces derniers mois un certain nombre de changements au sein de son équipe de direction, avec tous les bouleversements qui en découlent sur le plan de son organisation.

Toutefois, si la politique d'accueil n'est pas conçue et mise en œuvre de manière aussi formelle que l'on pourrait le croire, il existe dans les faits une véritable réflexion autour de l'accueil des publics, réflexion qui rassemble tous les personnels de la Médiathèque et de son réseau, mis à contribution dans l'élaboration de nouveaux outils et de nouveaux projets au cours de diverses réunions de concertation.

Des projets fédérateurs et axés sur un élargissement des publics de l'ensemble des médiathèques du réseau, grâce - en partie - à une modernisation des espaces et des supports et à une amélioration globale des dispositifs d'accueil. On retiendra ainsi le nouveau projet d'établissement de la Médiathèque qui prévoit, pour les trois ans à venir, de replacer la Médiathèque au cœur de la vie de la cité, faisant écho au projet d'établissement "Nouvel Élan" de 2010 initié par Serge Bouffange, ancien directeur de la Médiathèque.

Ce nouveau projet d'établissement s'inscrit dans la continuité d'une démarche de prise en compte des évolutions technologiques et des nouveaux enjeux que celles-ci engendrent : on envisage ainsi l'introduction du Wifi dans certaines zones du réseau ; on s'interroge autour de la mise à disposition de nouvelles ressources numériques, avec la création au sein du personnel d'un comité de lecture d'ebooks en ligne sur Publie.net... Mais c'est surtout la mise en place d'un nouveau forum d'accueil (en centre-ville) qui relance la réflexion autour de l'accueil des publics à la Médiathèque : sur le modèle des Idea Stores anglo-saxons, il s'agit en effet d'offrir au public un accueil plus chaleureux et plus convivial dès l'entrée du bâtiment, un projet qui se décline en plusieurs points essentiels :

- de nouveaux espaces plus fonctionnels et plus attrayants avec l'installation d'un nouveau mobilier, plus confortable et plus "propice" à des postures de lecteur
- un nouveau bureau d'accueil, plus près de l'entrée des publics, avec banque de prêt-retour et service des inscriptions pour simplifier les démarches des usagers
- un véritable espace pour l'accueil de groupes (scolaires entre autres...)
- des collections mises "en avant" (au sens propre comme au sens figuré) et accessibles, avec la possibilité offerte aux usagers d'emprunter des titres de nouveautés (habituellement exclus du prêt) et des titres de périodiques (y compris les derniers numéros)
- des automates de prêt en plus grand nombre et entièrement remis à neuf ... entre autres innovations qui attestent d'une volonté affirmée de prendre en compte les divers besoins des publics.

2.2) Quels services pour accompagner les publics ?

Cet engagement que prend la Médiathèque de Poitiers depuis quelques années envers ses usagers se traduit par la mise en œuvre de plusieurs services dont le but est de faciliter l'accès au plus grand nombre. C'est là qu'intervient majoritairement le service de l'accueil des publics, un département de la Médiathèque dont le rôle est d'assurer les tâches "spécifiques" liées à l'accueil des publics, au-delà des "courants" temps de service public aux banques de prêt-retour (auxquels une grande partie du personnel participe par ailleurs).

Les neuf personnes qui y travaillent, outre leurs missions d'accueil et de renseignement (ils prennent en charge une partie des appels téléphoniques et joignent eux-mêmes les usagers si nécessaire), occupent des fonctions de médiation (visites de la médiathèque, sélection de coups de cœur parmi les nouvelles acquisitions, conception de produits de communication...), et se consacrent tout particulièrement à rendre accessibles les collections à des publics "différents", voire éloignés des espaces de la Médiathèque. Ils sont ainsi impliqués dans des actions en direction des publics handicapés et des publics dits "empêchés".

"La Médiathèque Autrement" fait partie de ces actions. Elle regroupe un ensemble "d'autres services" (accueil individualisé, en Langue des Signes Française et pourquoi pas une aide au choix des documents), propose "d'autres collections, d'autres animations" (textes en gros caractères, en braille ou livres d'art en relief,

films en audiovison, contes “en direct” ou en LSF...) et intervient parfois dans “d’autres lieux” que la médiathèque (fêtes de quartier, maisons de retraite, dans la rue ou encore à domicile...), le but étant de faciliter - pour tous - l’accès à la culture et de “favoriser d’autres aventures culturelles”, en complément des nombreux matériels et dispositifs déjà mis en place à l’intention des publics handicapés (poste informatique et imprimante en braille, logiciel Vocale Presse pour lire et écouter la presse quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, films sous-titrés, fonds Culture Sourde, etc...).

Hors les murs, le service de l’accueil veille également à desservir des publics empêchés : ainsi la Médiathèque propose t-elle un service gratuit de portage à domicile “pour les habitants de Poitiers qui ont des difficultés à se déplacer”, et qui permet aux personnes qui le sollicitent de profiter de “toutes les œuvres des médiathèques, de l’artothèque et de la ludothèque”, sur simple rendez-vous pris avec l’un des bibliothécaires de l’accueil.

Là ne s’arrête pas son action en faveur des publics empêchés car depuis 25 ans, la Médiathèque François Mitterrand intervient aussi à la Maison d’arrêt de Poitiers - aujourd’hui cela se passe au centre pénitentiaire de Vivonne – en collaboration avec l’association D’un livre l’autre, pour favoriser l’accès des détenus à la lecture par le prêt de livres, la participation à des ateliers de lecture et à des rencontres d’auteurs, ou encore à travers la réalisation d’une revue semestrielle : “Liseron, c’est en lisant qu’on devient liseron.”

2.3) Former les usagers à la Médiathèque de Poitiers

En termes de formation des usagers, les pratiques à l’œuvre à la Médiathèque de Poitiers ne sont pas nécessairement formalisées : pour les groupes qui font la démarche de venir à la Médiathèque afin d’en découvrir les espaces et le fonctionnement, on lit ainsi sur le site Internet www.bm-poitiers.fr que “[des] visites guidées de la Médiathèque, une initiation à la recherche documentaire personnalisée, ou [l’]étude d’un sujet particulier” sont proposées aux usagers (sur rendez-vous), le personnel étant à disposition pour accompagner les publics et

répondre aux besoins de chacun⁶⁵. Or, s'il est vrai qu'il y a quelques années de cela, la Médiathèque proposait effectivement à ses usagers des modules d'initiation à la recherche documentaire personnalisés, il n'est désormais plus possible d'en bénéficier à l'heure actuelle... et les visites de groupes se font de plus en plus rares.

Pour les individuels, même si cela n'est pas précisé, il est toutefois possible de prendre connaissance des ressources et des services du site de manière "indirecte", autrement dit à travers des dispositifs intermédiaires qui ne font pas appel à l'intervention d'un professionnel : la médiathèque offre en effet à tous ses publics des espaces assez clairement délimités et "désambiguïsés", du fait notamment de la signalétique en présence (même si celle-ci connaît aussi ses failles). Outre les classiques panneaux d'orientation et le balisage des rayons, on trouvera ainsi, par exemple, au niveau des postes informatiques, des affichages pour rappeler les règles de base de la navigation sur Internet dans les médiathèques du réseau (durée, sites proscrits...), en Français et dans plusieurs autres langues (Chinois, Portugais, Russe et Arabe), affichages élaborés sur la base d'une identification des langues "les plus parlées dans les espaces" par les services conjoints de la Médiathèque et des médiateurs sociaux de la ville (Croix-Rouge...). De même qu'il existe – pour compléter l'action de la signalétique - des guides papier et des guides virtuels à disposition de tous dans les espaces et sur le portail web de la Médiathèque (informations pratiques, présentation des ressources disponibles et des principaux services proposés...).

On notera aussi la présence d'un certain nombre d'outils d'aide à la recherche dans le catalogue en ligne du réseau de la Médiathèque, rubrique "Aide". Ces outils visent à fournir quelques conseils de méthodologie aux usagers pour "*faire des recherches dans le catalogue*" et pour "*consulter le dossier [i.e. "l'espace"] lecteur*" ; cependant on les imagine assez difficiles d'accès du point de vue de l'ergonomie du site comme du point de vue du contenu proposé (vocabulaire et concepts peu évocateurs pour des publics "non-initiés").

⁶⁵ *Médiathèque de Poitiers*, 2011. Poitiers : Médiathèque de Poitiers [Consulté le 07/09/2011]. Services tout public [1 p.]. Disponible sur Internet : http://www.bm-poitiers.fr/cda/launch.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION&MENUID=&HIDDENFRAME=true&ENTRYID=1eab0e59-dd49-428e-b5ed-55937bd18edb&SYNCMENU=SERVICES_TOUT_PUBLIC

Hormis ces dispositifs intermédiaires (signalétique, guides, aides à la recherche...), en ce qui concerne la relation aux usagers en présentiel, il existe un effort d'harmonisation des pratiques professionnelles afin de préparer les agents à entrer en contact avec les usagers sur des temps de service public comme l'inscription ou le prêt/retour.

Au moment de l'inscription, les professionnels tâchent ainsi de faire aux nouveaux venus une courte présentation de l'ensemble du réseau, avant de se lancer dans une explication succincte des procédures d'emprunt et de retour des documents (qui peuvent être empruntés et rendus dans toutes les succursales) et des conditions de prêt (nombre de documents, durée du prêt, possibilités de renouveler un prêt via les banques d'accueil ou depuis Internet, de réserver un document déjà emprunté par un tiers...), accessoirement une présentation du portail web de la Médiathèque et de son catalogue, et enfin une description des lieux et des services directement visibles depuis le bureau des inscriptions (accès aux différents pôles et salles, dont celle de l'artothèque, automates de prêt...) - sans oublier un rappel des forfaits de remplacement des documents en cas de perte ou de détérioration. Puis cet échange est alors sanctionné par la distribution quasi-systématique de la plaquette du réseau des Médiathèques de Poitiers.

Pour ce qui est des temps de prêt-retour, les professionnels postés en service public ont la possibilité de consulter les "FAQ", répertoire des questions les plus fréquemment posées par les usagers dans ce contexte précis, et auxquelles correspondent des modèles de réponses-types qui permettent à l'agent interrogé de s'appuyer sur un seul et même discours, validé par l'ensemble de l'équipe.

Ces temps de médiation, que l'on pourrait alors qualifier de "semi-formels", permettent ainsi à l'utilisateur d'effectuer un rapide "survol" des principales ressources et services proposés par la Médiathèque : à charge de celui-ci ensuite de se faire une idée plus précise des ressources et des services en question, si tant est que celui-ci se souvienne encore des moyens à sa disposition lorsque le besoin s'en fera sentir, un certain temps après ce court échange. D'autant que selon les circonstances - autrement dit selon la "disponibilité" du lecteur... ou selon celle de l'agent posté aux inscriptions, qui devra parfois agir de la manière la plus efficace possible en présence d'un début de file d'attente, ces informations ne seront jamais qu'inégalement dispensées.

Si l'on constate alors un réel effort d'accueil et de médiation auprès des publics de la Médiathèque – effort qui est d'ailleurs couronné de succès à travers la pluralité d'actions et de dispositifs mis en œuvre chaque année – il n'existe pas à proprement parler de projet de formation des usagers qui soit clairement exprimé à la Médiathèque de Poitiers.

À travers une enquête menée auprès de l'ensemble du personnel du réseau, nous tâcherons donc d'analyser la question du point de vue des professionnels de la Médiathèque de Poitiers, avant de poser les jalons d'une mise en œuvre expérimentale d'un dispositif de formation des usagers.

II) La formation des usagers du point de vue des professionnels de la Médiathèque de Poitiers

Dans ce contexte de remise à neuf des espaces dédiés à l'accueil du public, on peut s'interroger quant à la mise en place de dispositifs de formation des usagers, dispositifs destinés à accompagner ceux-ci dans leur cheminement à travers les espaces et les collections : cette démarche qui pourrait, nous l'avons vu, se révéler bénéfique en médiathèque, le serait-elle alors dans le cas présent ?

Les professionnels de la Médiathèque de Poitiers, qui, en temps de service public, sont amenés à renseigner, conseiller, voire former les usagers au quotidien, adhèrent pour la plupart à cette idée ; un questionnaire leur a alors été soumis afin de mieux connaître leur avis à ce sujet et de dégager des tendances particulières (cf. Annexe 2).

Les personnes interrogées – soit l'ensemble des bibliothécaires du réseau de la Médiathèque de Poitiers – ont donc été invitées via la liste de diffusion des personnels de la médiathèque à renseigner une courte enquête en ligne (moins d'une dizaine de questions). Celle-ci visait à déterminer quels sont les motifs pour lesquels les usagers viennent solliciter les agents la plupart du temps, si ces derniers sont favorables ou non à la formation des usagers de leur médiathèque, et, pour ceux qui y sont favorables, qui devrait-on former parmi les usagers et dans quel(s) domaine(s) en particulier. Il s'agissait ensuite de suggérer librement quelques idées de mises en œuvre concrètes – idées que nous réinvestirons en troisième partie de ce mémoire.

Au moment de dépouiller les résultats du questionnaire, on dénombre alors un total de 46 réponses : 31 proviennent de la médiathèque du centre-ville, 5 des Trois-Cités, 4 des Couronneries et 4 de la Blaiserie et enfin 2 de Médiasud – mais aucune de la Ludothèque ; des chiffres qui s’expliquent assez facilement du fait d’une nette prédominance du nombre d’effectifs basés en centre-ville à l’origine, la Médiathèque François-Mitterrand étant la plus grosse structure du réseau.

Parmi ces 46 personnes, toutes ont répondu à la première “véritable” question qui leur était posée, à savoir “*Au contact du public, pour quel(s) motif(s) les usagers vous sollicitent-ils le plus ?*”, autrement dit chacun a reconnu que les usagers étaient demandeurs de renseignements, de conseils, voire d’explications plus ou moins poussées selon les circonstances. Si l’on classe alors par ordre de priorité les raisons pour lesquelles les agents sont le plus sollicités (cf. graphique ci-après), on constate ainsi que dans l’ensemble, les demandes concernent d’abord la recherche d’un document (40 occurrences), vient ensuite la réservation d’un document (32) - même s’il est vrai que cette opération nécessite forcément que l’on passe par un professionnel dans certains cas (réservation ET mise à disposition du document dans la succursale choisie) - suivie des informations pratiques (31) et des démarches à suivre concernant le retard et/ou le renouvellement d’un prêt (26). Un classement qui est à peu près similaire en centre-ville et dans les quartiers si l’on étudie les chiffres séparément en fonction de leur provenance, et qui s’explique toujours par la dimension des espaces et la quantité des services selon les succursales : en centre-ville, après la recherche d’un document ce sont les informations pratiques qui priment et le fonctionnement des appareils (certains agents ont d’ailleurs souligné l’importance de l’orientation des usagers dans le bâtiment et de l’utilisation du portail de la médiathèque), alors que dans les quartiers, les espaces étant généralement mieux appréhendés, l’accent est mis sur les différentes “transactions” documentaires : le retard et/ou renouvellement d’un prêt arrive, comme la recherche d’un document, en première position (cf. Annexe 3, figure 1).

En résumé, les professionnels de la médiathèque admettent que pour une bonne part, les besoins des usagers concernent principalement des pratiques documentaires (recherche d’un document, d’une information, retard et/ou renouvellement...) qui, pour être idéalement maîtrisées, requièrent une initiation précise, sinon une “formation” – et nous n’avons pas évoqué le sujet de la “recherche

documentaire sur un sujet précis” que l’un des agents évoque, et qui, plus que tout autre item, demande un certain niveau d’expertise de la part des usagers. Une tendance qui se confirme également pour la Médiathèque des Couronneries (qui fait l’objet de nos expérimentations un peu plus loin).

À la question suivante : *“De manière générale, pensez-vous qu’il serait utile de former les usagers de la Médiathèque ?”*, la plupart des agents ont alors répondu par l’affirmative. D’un point de vue global, sur un total de 46 réponses, on obtient ainsi 37 réponses favorables et 6 réponses négatives - 3 personnes ne s’étant pas prononcées.

Si l’on s’intéresse aux 6 personnes qui ne sont pas favorables à la formation des usagers en médiathèque, on s’aperçoit que celles-ci viennent toutes de la médiathèque du centre-ville – sans doute le dispositif leur paraît-il inenvisageable dans leur contexte d’exercice, au regard d’autres agents du réseau basés dans des médiathèques de quartier. Pour motiver leur point de vue, celles-ci avaient alors le choix entre plusieurs raisons : ainsi 3 personnes avancent-elles qu’ *"on le fait déjà"* (mais de manière informelle), une accuse le manque de temps et de moyens (humains, matériels, et autres...) et une autre déclare que cette démarche est inutile du fait de la bonne autonomie des usagers. D’autres s’y opposent par principe : ainsi le terme de “former” les usagers paraît-il inadéquat pour certains, tandis que d’autres estiment que *“les services proposés par la médiathèque doivent s’adapter à son public et non l’inverse, à nous de proposer des outils et des services intuitifs, didactiques etc.”* - des motifs qui font tout à fait écho aux résistances que nous avons évoquées en première partie de ce mémoire.

Du côté des agents qui y sont favorables, on observe par ailleurs qu’un certain nombre de personnes a répondu à la question *“Si “non”, pourquoi ?”*, comme si celles-ci voulaient tout de même chercher à nuancer leurs affirmations (exemple : *“je suis favorable à la formation des usagers mais celle-ci n’est pas prioritaire actuellement au regard d’autres missions”*) ou à expliquer l’absence de mise en œuvre formelle de pareil dispositif : 4 personnes citent alors le manque de temps et de moyens (humains, matériels, et autres...), et 2 ajoutent qu’ *"on le fait déjà"* (mais de manière informelle).

Pour en revenir aux professionnels qui sont favorables à cette idée, on a cherché à savoir à quoi ceux-ci pensaient qu'il était nécessaire de former les usagers en priorité (cf. graphique suivant). Conformément aux réponses faites à la première question, toutes origines confondues (centre-ville et quartiers), on retrouve en tête des suffrages la recherche d'un document, mais plutôt "*via le catalogue*" (31 occurrences) celle-ci, que "sur place" (17). Ensuite vient l'utilisation du compte lecteur (26) et celle de l'outil informatique et d'Internet (22), puis le repérage dans les espaces (19, fortement représenté par les "voix" du centre-ville), et en dernier seulement la recherche d'un document sur place, qui ne semble pas prioritaire au regard des autres options, des résultats qui se distribuent de manière assez similaire entre le centre-ville et les quartiers (cf. Annexe 3, figure 2).

Autrement dit on accorde beaucoup d'importance à la maîtrise des "nouveaux" outils de la documentation que sont le catalogue, les services en ligne personnalisés de la médiathèque (d'aucuns proposent aussi une initiation aux ressources numériques associées au portail), et l'informatique en général (maîtrise des fonctions de base, recherche d'information sur Internet dans des contextes comme l'aide à la recherche d'emploi, etc...), et moins aux services déjà en place que l'on estime "aller de soi" pour la plupart des usagers (organisation de l'espace et classification).

“ Quels sont les profils d'usagers qui devraient pouvoir en profiter ? ”

Toujours d'après les personnes qui sont favorables à la mise en place de dispositifs de formation des usagers (cf. graphique ci-dessous), "*tous les nouveaux inscrits*" devraient pouvoir en bénéficier (sur 37 personnes interrogées, 30 le suggèrent). Ensuite, l'ensemble des personnels de la Médiathèque (centre-ville et quartiers) ont jugé utile de donner la priorité aux personnes en "situation particulière" (demandeurs d'emploi, primo-arrivants...), dont il paraît évident qu'un accompagnement dans la médiathèque s'avèrerait profitable. En troisième position, on trouve après la catégorie des *trenkas* "et plus" (de 30 à 60 ans) et celle des retraités, et, pour finir, les jeunes (faut-il encore former les digital natives, déjà "initiés" dans le cadre scolaire ?) et les personnes en situation de handicap (ce qui peut s'expliquer par un regroupement des services adaptés au handicap en centre-ville, services qui proposent dès le départ un accompagnement très spécifique et individualisé aux personnes concernées) - cf. Annexe 3, figure 3.

Ce classement est le même pour la médiathèque de centre-ville et pour celles des quartiers ; les professionnels de l'ensemble du réseau s'accordent sur les mêmes exigences : il faut – au moins - former tous les nouveaux inscrits, puis les personnes qui en ont “besoin” et celles qui, d'après eux, en maîtrisent moins les ressorts (et contre toute attente ce ne sont ni les jeunes, ni les retraités que l'on désigne en premier).

Après ce rapide tour d'horizon des représentations que se font les professionnels du réseau de la Médiathèque de Poitiers de la formation des usagers, on retient ainsi qu'il existe une réelle prise de conscience de l'intérêt de la démarche au regard des besoins des publics. Du point de vue de sa mise en œuvre, tout dépendra du contexte dans lequel on se trouve : tantôt on privilégiera le repérage à travers les espaces et les services en centre-ville, tantôt on pourra cibler davantage sur les “transactions documentaires” spécifiques qui requièrent un savoir-faire précis dans les médiathèques de quartier qui connaissent la plupart du temps un public d’“habitués”. Mais de l'avis général, tous les nouveaux inscrits doivent pouvoir en bénéficier, et plus particulièrement les personnes non initiées et celles pour qui un accompagnement plus poussé est nécessaire.

III) Comment envisager la mise en place d'un projet de formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers ?

Nous l'avons vu, élaborer une stratégie de formation des usagers relève d'une démarche complexe, du fait de la multiplicité des paramètres qui entrent en ligne de compte : le contexte, les moyens et les acteurs en présence, qui diffèrent tous d'une situation à l'autre et déterminent à chaque fois des problématiques particulières.

C'est la raison pour laquelle il est recommandé de planifier son action, comme le soulignent de nombreux auteurs - outre ceux qui ont participé à la rédaction de *Devenir bibliothécaire-formateur*. Ainsi Le Coadic parle-t-il d'un “établissement du programme”, première phase de la réalisation du programme et

préalable à l'implantation du programme" sur le terrain⁶⁶. Cette première phase vise ainsi à cerner le cadre d'intervention du processus, les moyens en présence, puis le public et ses besoins les plus évidents, avant de définir le plus finement possible des objectifs de formation. Après lui, Odile Riondet soulignera l'importance d'une véritable "ingénierie de la formation", phase de préparation, de structuration et d'accompagnement de la démarche de formation, qui, elle, est considérée comme un projet à part entière, en tant qu'elle demande un certain nombre d'investissements de la part de l'ensemble des partenaires et tendra par la suite à contribuer à la dynamique de "changement" de la structure⁶⁷.

Il s'agit donc, pour mener à bien ce projet de formation, d'en effectuer en premier lieu un cadrage précis. La méthode CPS (Cadrage Pragmatique et Synthétique) est un moyen utile pour "cadrer" dans ses grandes lignes un programme ou un projet avant d'entrer plus avant dans les détails de sa mise en œuvre.⁶⁸

Le tableau ci-dessous permet ainsi de dégager les points essentiels à la réussite du projet : il précise la nature du projet, ses objectifs, ses aspects "techniques" et son étendue dans le temps, les moyens de le mettre en œuvre, les personnes responsables de son management et les dispositifs envisagés en vue de sa communication. Ce cadrage s'accompagne d'une planification des différentes étapes de sa réalisation à travers l'élaboration d'un diagramme de Gantt (voir Annexe 4).

LE PROJET	
- Nom	La "formation" des usagers à la Médiathèque de Poitiers
- Définition succincte	analyse des enjeux et questionnement des pratiques et des besoins en termes de formation des usagers en médiathèque, réflexion autour de la mise en place de dispositifs de formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers; et plus

⁶⁶ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 113

⁶⁷ RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 32

⁶⁸ EMERY, M., 2003. [Paris] : Michel Emery [Consulté le 07/09/2011]. Cadrage du projet [13 p.]. Disponible sur Internet : <http://m.emery.management.pagesperso-orange.fr/MP2cadragepdf.pdf>

	particulièrement au sein de l'antenne des Couronneries
- Caractéristiques essentielles	<ul style="list-style-type: none"> - analyse de l'existant (à Poitiers comme dans des médiathèques de taille équivalente) - enquêtes auprès des personnels et des usagers de la Médiathèque de Poitiers - analyse de la faisabilité d'un projet de "formation" des publics - conception, mise en œuvre et analyse d'un dispositif de formation des usagers à la Médiathèque des Couronneries
- Motifs qui sous-tendent ce projet	<p>Un questionnaire de ma part à partir d'un texte de Hubert Fondin (lu en début de M2) dans lequel l'auteur souligne l'importance de l'accompagnement et de la formation des usagers en bibliothèque</p> <p>http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0084-002</p>
LES OBJECTIFS	
Objectifs techniques	
- Les résultats attendus du projet (à quantifier si possible)	réussite et gain de temps pour l'utilisateur dans la recherche autonome d'un document ou d'une information (meilleur repérage dans les espaces, meilleure maîtrise des outils à disposition...)
- Objectifs principaux et secondaires	une meilleure autonomie des publics dans le contexte de la Médiathèque de Poitiers, grâce à une meilleure utilisation des ressources matérielles et virtuelles en présence
Objectifs de délai	
- Date de fin de projet	30 juillet 2011
- Quelques dates intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> - du 18 avril au 30 avril : observation aux Couronneries - du 1er juillet au 30 juillet : phase d'expérimentations aux Couronneries - autres étapes à déterminer avec le maître de stage et le directeur de mémoire
Objectifs de coût	
- Le coût "raisonnable" pour réaliser ce projet	les frais qui seront nécessaires à la mise en œuvre d'un dispositif expérimental (et simple) de formation des usagers
- Quelques variantes possibles	envisager un budget pour la mise en place ultérieure de dispositifs de "formation" des usagers à la Médiathèque ?
LA TECHNIQUE	
- La base sur laquelle le projet s'appuie (expérience acquise,	lectures pour un apport théorique sur le sujet, collecte de documents et d'informations divers auprès des services de la Médiathèque, analyse de l'existant dans des structures de

études de faisabilité...)	taille équivalente, enquêtes auprès des personnels et des usagers et mise en œuvre de dispositifs de "formation" des usagers sur une antenne du réseau
- Les difficultés principales de ce projet	l'aspect "nouveau" du projet (c.à.d. pas encore expérimenté à la Médiathèque de Poitiers), mon inexpérience en la matière, l'hétérogénéité des besoins et des demandes des publics qu'il faudra cerner et traiter chacun selon leur ordre de priorité, les choix à déterminer pour la mise en œuvre d'une démarche de "formation" des usagers, le temps imparti (?)
- Les solutions de repli en cas de problème	- possibilité de demander l'avis ou le conseil des personnels de la structure, de m'appuyer sur les données de l'existant (dans d'autres structures) - possibilité de réajuster ou de limiter mon action à une seule forme d'expérimentation (un seul dispositif de "formation")
LE PLANNING	
- Les dates clés	- 4 juillet 2011 : mise en œuvre du projet de formation aux Couronneries - 30 juillet 2011 : fin du stage - mi-septembre : dépôt du mémoire (puis soutenance)
- Les grandes phases du planning	Cf. liste de tâches ordonnancées dans Gantt
- Les points de rendez-vous (jalons)	entretiens et dates-butoir à déterminer avec le maître de stage et le directeur de mémoire
LES MOYENS	
Les hommes	
- Des spécialistes, des groupes (service, équipe...), des sociétés (sous-traitant, fournisseur...)	responsables de la Médiathèque, directeur de mémoire, service chargé de l'accueil des publics à la Médiathèque (et autres personnes de la structure en contact avec le public), personnel des Couronneries, public des deux médiathèques.
Le matériel	
- Les moyens de réalisation et de contrôle, les outillages divers, les locaux	outils éprouvés au cours du Master (pour le cadrage et la conduite de projet, pour la mise en forme papier ou en ligne d'une enquête...), Internet (pour prendre connaissance des différentes actions menées ailleurs qu'à Poitiers), espaces, ressources et catalogue du réseau de la Médiathèque...
LE MANAGEMENT DE PROJET	
- Le responsable	les responsables du Master en charge de la conduite de mon

= maître d'ouvrage	mémoire (Marina Dinet) et ceux de la Médiathèque (Mathilde Garcin)
- Son pouvoir (ce qu'il peut décider, ce qu'il doit soumettre à une décision supérieure, de qui il dépend)	Définition (conjointe) du planning, évaluation et appropriation du projet
- L'équipe, le rôle de chacun (responsables techniques, financiers; experts...) = maître d'œuvre	une étudiante de Master 2 Compétences Documentaires Avancées (en apprentissage)
LA COMMUNICATION	définir les principes de communication :
- internes (nécessaires à la bonne réalisation du projet) entre les membres de l'équipe de management, avec les réalisateurs du projet	en présentiel, par mail et par téléphone
- externes (promotion et information) auprès des clients et utilisateurs directs, auprès de tous ceux qui ont à connaître le projet	questionnaires aux usagers (diagnostic et évaluation), affichages dans les antennes de la médiathèque concernées par le projet ou communications en ligne sur le portail de la médiathèque, mails...

Une fois ce travail de cadrage du projet effectué, on peut s'intéresser à sa mise en œuvre concrète : le terrain d'expérimentation donné est celui d'une médiathèque de quartier, la Médiathèque des Couronneries de Poitiers. Cette médiathèque, qui est la bibliothèque de lecture publique la plus ancienne de Poitiers (1ère ouverture en 1970), est implantée dans un terrain qui lui est tout à fait spécifique et attire des publics qui ne le sont pas moins - nous allons tâcher de l'expliciter. Comment, alors, dans ce contexte, peut-on concevoir et mettre en œuvre un dispositif de formation des usagers qui soit adapté aux besoins de tous les acteurs en présence ? C'est l'objet de la troisième partie de ce mémoire.

Troisième partie : La formation des publics en médiathèque : le cas pratique du site des Couronneries

I) Présentation des caractéristiques du site

1) Un quartier multifacettes en cours de réhabilitation

Situé au nord de la Ville de Poitiers, le quartier des Couronneries, l'une des premières zones d'urbanisation prioritaire (ZUP) de France, a fêté ses 40 ans en 2009. Ce quartier, réputé pour son marché du dimanche matin et son grand centre commercial, est un lieu de vie et d'échange dont l'ensemble des acteurs sont très soucieux de préserver l'équilibre. Doté d'un comité de quartier fortement impliqué sur le terrain et d'un tissu associatif dense et très dynamique, il est au cœur des problématiques du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) de la ville, et pour cause : il connaît ces dernières années la densité de population la plus importante de tout Poitiers.⁶⁹

Actuellement, on recense ainsi dans cette zone près de 10 000 habitants. Toujours d'après l'analyse des quartiers IRIS de 2010 - que nous avons citée un peu plus haut - le quartier des Couronneries est considéré comme un *“quartier familial (Nimègue) et âgé (Provence et Europe) défavorisé, où se concentrent les CSP retraités, employés et ouvriers (principalement Nimègue), [et qui] possède un fort taux d'individus ayant terminé leurs études sans le bac ou sans diplôme. Y résident principalement de grands ménages sédentaires locataires ou propriétaires de grands logements collectifs. Ce quartier présente également un fort taux de familles de 3 enfants et plus ainsi qu'un fort taux de familles monoparentales, corrélé avec un fort taux de femmes seules.”*⁷⁰ Par ailleurs, un “Portrait de territoire” daté de 2011 nous

⁶⁹ PRÉFECTURE DE LA VIENNE, 2007. Contrat Urbain de Cohésion Sociale. In Grand Poitiers, *site de la Communauté d'agglomération de Poitiers*. Poitiers : Grand Poitiers [Consulté le 07/09/2011]. [62 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.grandpoitiers.fr/inclusions/getfichier.php?id=59>

⁷⁰ GRAND POITIERS, 2010. « Premier regard sur les inégalités spatiales ». *Portrait de territoire*, n°7 [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://www.grandpoitiers.fr/Datas/PortraitN7versionfinale.pdf>

apprend que “*les Couronneries avec son IRIS Couronneries-Nimègue représente le taux d'étrangers le plus élevé [de la ville] avec 18,2%.*”⁷¹

Quartier multifacettes mais quartier défavorisé, quartier en perte de vitesse mais en constante effervescence, le quartier des Couronneries est un quartier qui retient toute l'attention des politiques sociales, d'accueil et d'intégration de la Ville de Poitiers. Ce qui s'en ressent naturellement au niveau de l'ensemble des infrastructures implantées dans le secteur, et la Médiathèque des Couronneries en fait partie intégrante.

2) Une médiathèque à l'écoute de ses publics

Ouverte en 1970 dans le contexte de l'aménagement de la ZUP des Couronneries, la Médiathèque des Couronneries a toujours bénéficié de taux de fréquentation relativement élevés, de par son ancienneté, d'abord, mais aussi de par sa situation, car elle se trouve en plein cœur du centre commercial du quartier – et son amplitude horaire (elle est ouverte 5 jours sur 7 la quasi-totalité de l'année). De fait, après la Médiathèque du centre-ville et celle des Trois-Cités (au sud de Poitiers), elle est celle qui totalise le plus de prêts individuels (121 627 en 2010 contre 122 994 aux Trois-Cités) et de réinscriptions dans l'ensemble du réseau.

Rénovée en 2009 pour offrir plus d'espace et de convivialité à un public très assidû, elle dispose actuellement d'un fonds de 25 000 livres (fictions et non-fictions), 2000 CD, 1500 DVD et propose à ses lecteurs une sélection de 130 titres de journaux et magazines, tous consultables sur place gratuitement et empruntables sur abonnement.

Chacune des médiathèques du réseau étant spécialisée dans un domaine, la Médiathèque des Couronneries possède également un fonds important d'ouvrages en langues étrangères constitué d'un bon nombre d'usuels, de méthodes de langue, mais aussi de films et de romans en version originale. Se voulant fonctionnelles - et afin

⁷¹ GRAND POITIERS, 2011. « Regards croisés sur l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ». *Portrait de territoire*, n°8 [Consulté le 07/09/2011].

Disponible sur Internet :

[http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20\(2\).pdf](http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20(2).pdf)

de toucher un maximum de public - ses collections se complètent par ailleurs de plusieurs ouvrages en lien avec la formation, l'emploi et la vie quotidienne (qui regroupe des thématiques tout à fait "pratiques" : informatique, médecine, bricolage, jardinage, cuisine, etc...).

Des collections somme toute assez "populaires" et tournées vers les publics qui la fréquentent (ou ne la fréquentent pas), car la Médiathèque s'efforce de prendre en compte les besoins de la population du quartier, et donc de proposer une offre qui soit adaptée au plus grand nombre.

En direction des publics les plus jeunes, elle dispose enfin d'un espace jeunesse plutôt conséquent (il s'étend sur un étage tout entier) et dont les collections font l'objet de très nombreux prêts (parfois même plus qu'aux Trois-Cités pour certains types de supports : livres adolescents, revues jeunesse, livres CD jeunesse et DVD jeunesse).

Médiathèque-pilote dans la modernisation du réseau des médiathèques de Poitiers, elle fait partie des premières succursales à avoir été équipées d'automates de prêt et en possède aujourd'hui 3 dans son hall d'entrée, ainsi qu'une petite vingtaine de postes informatiques dans l'ensemble des espaces (dont 2 postes dédiés à la consultation du catalogue en ligne de la Médiathèque), avec un accès Internet gratuit pour les abonnés de la Médiathèque. Autant de "nouveaux" outils qui requièrent une certaine habileté, pour peu que l'on essaie de s'en servir.

Car si la Médiathèque des Couronneries connaît un public d'habitues (pour la plupart), de l'avis des six agents qui y travaillent, ceux-ci demeurent pour autant très demandeurs de conseils et de renseignements en tous genres, renseignements qui vont du simple renouvellement d'un prêt à la recherche d'une bibliographie complète de nouveautés éditoriales.

À travers une analyse plus fine des pratiques et des besoins des usagers du site, analyse menée sur la base d'une autre enquête – auprès des publics de la Médiathèque des Couronneries cette fois-ci - nous tâcherons alors de connaître un peu mieux ces publics afin d'anticiper idéalement la mise en œuvre de dispositifs de formation des usagers dans ce contexte précis.

3) Un public d'habitues, mais pas d'inities

De la même manière que pour l'enquête auprès des personnels du réseau de la Médiathèque de Poitiers – mais sous la forme d'une enquête "papier" cette fois-ci - un questionnaire a été soumis au public de la Médiathèque des Couronneries (cf. Annexe 5), et ce sur une durée d'un mois. Disponible aux abords des automates de prêt, à différents endroits de la salle de lecture, mais aussi proposé par les agents à l'accueil de la médiathèque, ce questionnaire nous a ainsi permis de recueillir quelque 40 réponses, particulièrement révélatrices celles-ci des usages et des besoins des publics du quartier.

Avant toute chose, il s'agissait de procéder à une première identification de ces publics ; ainsi, parmi les 40 personnes qui ont répondu au questionnaire, on dénombre un total de 15 salariés et 15 retraités, 5 étudiants, 3 personnes en recherche d'emploi et 2 personnes "au foyer". Sur ces 40 personnes, 37 affirment aussi être inscrites à la médiathèque comme "emprunteurs", un statut qui leur donne accès à l'emprunt de documents et à la consultation gratuite d'Internet dans tous les espaces du réseau.

3 personnes déclarent faire partie des "non-inscrits", 1 étudiant, 1 salarié et 1 retraité, qui viennent travailler (pour l'étudiant) et lire sur place. Pour trouver un document, tous affirment chercher dans les rayons, et aucun dans le catalogue. Toutefois, 2 d'entre eux ne désirent pas bénéficier d'une formation ou n'en voient pas l'intérêt : l'étudiant, qui affirme connaître la plupart des services hormis le catalogue, et le salarié. La personne retraitée, elle, souhaiterait volontiers être initiée à la recherche d'un document de la Médiathèque, à l'utilisation de l'espace lecteur (compte lecteur) et de l'outil informatique et d'Internet en général.

Si l'on s'intéresse aux 37 inscrits, on observe (cf. graphique suivant) qu'ils sont une majorité dans l'ensemble à venir à la médiathèque pour emprunter des documents (32 occurrences) – hormis les étudiants qui, sur cette période de l'année (mois de juin), y viennent principalement pour "surfer sur Internet". Nombreux sont aussi ceux qui viennent y lire sur place (12 personnes), des retraités en majorité (cf. Annexe 6, Figure 1).

Afin de tenter une estimation de leurs "compétences documentaires", on a alors cherché à savoir quelles stratégies de recherche ces usagers mettaient en œuvre pour trouver un document (cf. Annexe 6, Figure 2) et quel était leur degré de pratique des principaux services de la médiathèque (cf. Annexe 6, Figure 3) : ainsi, pour trouver un document, la plupart des usagers (27 personnes) donnent-ils la préférence

à la flânerie et au butinage des collections - ce qui n'a finalement rien d'étonnant pour une médiathèque de lecture publique, à la différence d'un centre de documentation où, là, généralement, les usagers "savent" précisément ce qu'ils veulent trouver. Ensuite viennent ceux qui disent "chercher dans les rayons" (23) ; mais s'agit-il ici d'une autre forme de "butinage", ou ceux-ci savent-ils vraiment quoi aller chercher en rayon et comment se servir de la classification à bon escient ? On constate enfin que la démarche d'interrogation du catalogue est la moins fréquente de toutes (seulement 12 voix), avec celle qui consiste à aller demander des renseignements aux professionnels (12) – et qui fait presque l'unanimité des jeunes gens du panel. Priorité est donc donnée aux méthodes dites "non expertes", qui consistent à exploiter les seules ressources présentes sur le site fréquenté. On s'aperçoit également que, peu ou mal renseignées, certaines catégories d'utilisateurs ne se servent absolument pas du catalogue (personnes au foyer, étudiants).

En ce qui concerne le degré de "pratique" des principaux services de la médiathèque, les résultats de l'enquête tendent à confirmer cette tendance, faisant écho aux constats qui avaient été faits du côté des professionnels (voir en partie II) : si la plupart des utilisateurs des Couronneries connaissent et maîtrisent ainsi les transactions de base qui font partie du "métier" de lecteur, ils sont bien moins nombreux à savoir se servir de systèmes plus complexes comme le portail web ou l'OPAC de la médiathèque, et de ce fait ignorent souvent la quantité de services qui se trouvent à leur disposition.

Pour tenter de mesurer la popularité de chacun des services proposés par la médiathèque, on a soumis aux personnes interrogées un sondage (cf. Annexe 6, Figure 3) à travers lequel celles-ci devaient évaluer leur degré de connaissance et de pratique de ces douze dispositifs en choisissant de cocher en face de chaque item : "je connais", "j'ai déjà testé", "je suis un habitué" ou "je ne connais pas". Afin de comptabiliser les résultats de ce sondage, on a ensuite attribué un 0 à quelqu'un qui dit ne pas connaître le service, un 1 à quelqu'un qui le connaît seulement, un 2 à quelqu'un qui affirme l'avoir testé, et un 3 à quelqu'un qui dit en être un habitué, avant de comptabiliser les résultats de chaque série, ce qui nous a permis d'obtenir un indice de "popularité" et de fréquentation des services de la Médiathèque sur le site des Couronneries.

Grâce à cet indice, on observe ainsi que le service le mieux connu et le plus fréquemment pratiqué est l'emprunt de documents (85+65) - ce qui est plutôt rassurant pour une médiathèque – avec une nette préférence pour l'emprunt de livres, toutes catégories d'usagers confondues. Après l'emprunt arrivent alors tout naturellement les procédures de renouvellement d'un prêt et de réservation d'un document – mais au regard de l'indice de "popularité" de l'espace lecteur (soit seulement 30), il y a fort à parier que ces démarches sont effectuées la plupart du temps par les professionnels, et sur la demande expresse des usagers qui le réclament. Et il en va de même pour le portail web et le catalogue en ligne de la médiathèque, qui accusent respectivement 39 et 42 points d'indice (le catalogue étant déjà affiché par défaut sur des ordinateurs "dédiés", ce qui accroît sa visibilité auprès des publics les moins rompus à la pratique d'Internet). Viennent ensuite les services "autres" que ceux liés à la transaction documentaire, parmi lesquels on compte la ludothèque (30), qui semble bien connue des étudiants, puis les animations (24) et l'artothèque (10), dont très peu de personnes ont entendu parler aux Couronneries. Pour finir, les services les moins connus sont ceux, très spécifiques, adaptés aux handicapés, et, étonnamment, le portage à domicile, qui dans le contexte d'un quartier dit "âgé", ne remporte absolument aucun suffrage, ce qui signifie que nul ne le connaît, ni ne le pratique.

Forts de ce constat, nous avons alors cherché à savoir, toujours parmi les 37 personnes inscrites, si celles-ci souhaitaient bénéficier d'une initiation gratuite aux ressources et aux services proposés par la Médiathèque (cf. Annexe 6, Figure 4), mais il s'avère que d'un point de vue global, les avis sont partagés : en effet, si 15 personnes souhaitent volontiers pouvoir en profiter, 16 personnes ne se sentent pas concernées, toutefois parmi elles 1 personne est intéressée par une formation à l'utilisation du catalogue de la Médiathèque. Par ailleurs on compte également 6 personnes qui ne se prononcent pas ; parmi celles-ci, 2 salariés et 1 retraité qui seraient tout de même tentés par des formations à l'utilisation du catalogue de la Médiathèque, de l'espace lecteur (compte lecteur), de l'outil informatique et d'Internet en général. Peut-on alors ajouter ces voix à celles qui sont favorables à la mise en place de ce type de services ? et comment interpréter le "non" de ceux qui s'y opposent ?

Du côté de ceux qui y sont favorables, il a fallu analyser précisément de quelle nature était ce besoin de formation (cf. Annexe 6, Figure 5), et ici encore les résultats sont assez marquants : les usagers sont très demandeurs dans le domaine des “nouvelles” technologies, du moins pour celles qui touchent à la documentation dans notre contexte. Ainsi la majorité d’entre eux seraient-ils prêts à donner de leur temps pour venir bénéficier d’une initiation à l’outil informatique et à Internet (principalement les retraités). En deuxième position on s’intéresse à l’utilisation du catalogue et de l’espace lecteur, des outils qui, nous l’avons vu un peu plus haut, ne sont pas systématiquement familiers de tous les lecteurs. Et en dernier lieu seulement arrivent la recherche d’un document dans les rayons de la médiathèque et la découverte de la médiathèque et de son réseau, ce qui atteste des besoins de “savoir-faire” de ces lecteurs pourtant “habitués” lorsqu’ils se trouvent confrontés à des outils dont ils ne maîtrisent pas le fonctionnement.

Comment, dans ces conditions d’exercice et face à ce public, qui, s’il est certes demandeur d’échange et de médiation, n’est pas forcément conscient de ses “lacunes”, ou ne ressent pas la nécessité d’y pallier (dans l’immédiat du moins), comment tenter alors de concevoir et mettre en œuvre un dispositif de formation des usagers qui soit suffisamment “ouvert” pour qu’il permette à tous d’en profiter, et suffisamment précis et ciblé afin qu’il puisse être adaptable aux besoins de chacun ?

II) Conception et mise en œuvre d’un projet de formation des publics à la Médiathèque des Couronneries de Poitiers

1) Quel dispositif ?

1.1) Un questionnement en amont

Nous l’avons vu tout au long de ce travail, la conduite d’un projet nécessite que l’on effectue une analyse minutieuse de l’existant, mais aussi de l’ensemble des paramètres susceptibles d’entrer en compte au fur et à mesure de la réalisation du projet. Afin, donc, de mener à bien celui-ci, il est bon d’évaluer a priori les forces et

les faiblesses en jeu pour anticiper au mieux les différentes étapes de sa mise en œuvre – l’élaboration d’une matrice S.W.O.T. paraît alors tout indiquée à cet effet :

Matrice S.W.O.T.	Positif (pour atteindre l’objectif)	négatif (pour atteindre l’objectif)
origine interne (organisationnelle)	FORCES <ul style="list-style-type: none"> - un besoin, voire une demande exprimée par de nombreux professionnels - des actions ont déjà été menées par le service de l’accueil en direction des publics (médiation aux publics empêchés, etc...) - mon expérience personnelle dans la “formation” au cours de mon Master - du matériel à disposition sur place (guide pratique, signalétique, portail web, catalogue, postes d’ordinateur, automates, etc...) sur lequel on pourra s’appuyer 	FAIBLESSES <ul style="list-style-type: none"> - caractère “nouveau” du projet - pas dans les priorités de l’établissement, nécessité parfois de convaincre le personnel de l’intérêt de la démarche - peu ou pas de moyens (personnel et autres...) alloués pour le moment à cet effet - difficulté à concevoir un dispositif qui puisse être “léger” et “adaptable” dans le contexte donné - peut-être redondant avec les autres produits de la communication de la Médiathèque (affiches, plaquette, site web...)
origine externe (environnement)	OPPORTUNITÉS <ul style="list-style-type: none"> - beaucoup de public aux Couronneries - de l’intérêt pour toutes les collections (presque tous les types de documents sortent) - un besoin de formation plus ou moins clairement exprimé par les usagers 	MENACES <ul style="list-style-type: none"> - “bonne” volonté des publics - temps dont les participants disposent - hétérogénéité des niveaux (connaissance des lieux, maîtrise des outils à disposition...)

Cette analyse *a priori* nous permet également de faire une rapide synthèse de l’ensemble des données recueillies jusqu’ici : si les éléments qui pourraient s’avérer positifs pour le projet se révèlent finalement assez nombreux, il subsiste encore quelques obstacles qu’il faudra tâcher de contourner et quelques interrogations auxquelles il convient d’apporter des réponses concrètes. Cette démarche relève, pour Odile Riondet, d’un “questionnement préparatoire” à la conception de la formation : qu’attend-on de la démarche en termes de résultats concrets ? Qui sont les personnes à former ? Quelles sont les ressources dont on dispose ? Les

contraintes à prévoir ? Et enfin, les thèmes et les modalités de l'évaluation du projet ?⁷²

Les observations précédentes nous ont permis de dégager certains points essentiels à la mise en œuvre de dispositifs de formation des usagers dans le contexte de la Médiathèque des Couronneries : ainsi les objectifs que l'on souhaite faire atteindre par les usagers sont-ils assez clairement identifiables ; ceux-ci se déclinent en "compétences et connaissances de lecteur" :

- savoir se repérer dans les différents espaces de la médiathèque
- savoir se repérer dans les collections de la Médiathèque (en utilisant à bon escient la signalétique, la classification à l'œuvre dans les rayons...)
- savoir consulter le portail web de la Médiathèque, et à travers lui l'espace lecteur
- savoir effectuer une recherche simple dans le catalogue
- savoir emprunter un document via les automates de prêt
- connaître les différents services du réseau
- savoir se servir d'un ordinateur et d'Internet dans le cadre de la Médiathèque

... à ces différents objectifs correspondent en toute logique autant de temps de formation qu'il sera nécessaire pour permettre aux usagers d'atteindre les objectifs visés (présentation des espaces et des ressources, initiation à la classification, à l'utilisation du catalogue, etc...) – ce qui, remarquons-le, représente "beaucoup" de séances : il conviendra alors d'adapter l'offre de formation à la demande, et de "calibrer" celle-ci précisément en fonction des besoins des usagers. Quelles seront alors les modalités de la mise en œuvre de ce dispositif ?

Pour ce qui est de la population à former, plutôt que de cibler une catégorie en particulier parmi l'ensemble des usagers de la Médiathèque des Couronneries, nous tâcherons de proposer ces formations à un "grand public" - au sens où l'entend Le Coadic, "*l'ensemble des publics par opposition au public des connaisseurs ; le peuple, la masse opposés aux érudits, aux lettrés*"⁷³ – et d'adultes, principalement (ce qui n'exclut pas de proposer par la suite des dispositifs de ce type, mais adaptés, à

⁷² RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. p 37

⁷³ LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. p 77

des publics plus jeunes), et ce quels que soient les niveaux des participants et le degré d'homogénéité du groupe, comme le préconisent les auteurs de *Devenir bibliothécaire-formateur* : “le formateur prend les participants au niveau auquel chacun se trouve. [...] Il sait à quoi il faut parvenir mais le chemin sera différent avec chaque groupe : il choisit la méthode la plus adaptée.”⁷⁴ De même qu'en termes d'organisation, s'agira-t-il plutôt de formations “en groupe” ou “en individuel” ? quelle solution serait la mieux adaptée et la plus “pratique” pour tous les acteurs de la formation ?

Comment, par ailleurs, “recruter” les utilisateurs à former ? Faut-il laisser venir les gens ou plutôt aller vers eux ? Dans la mesure où les personnes qui viennent à la médiathèque s'y rendent la plupart du temps de manière très libre, et qu'il s'agit d'un temps qui leur permet de se retrouver en toute quiétude, nous nous bornerons seulement à les informer de ces dispositifs à l'occasion d'une requête de leur part, au moment d'une première inscription, et surtout de façon indirecte, au moyen d'une communication visuelle du projet efficace, autrement dit par le biais d'affichages et de petites invitations (flyers en libre-service à des endroits stratégiques de la médiathèque : automates, espace presse, tables de lecture...). On pourra éventuellement aller vers eux si nécessaire, et de préférence lorsque les personnes semblent disponibles.

Quand proposer de dispenser ces formations ? À quel moment de la journée ? Doit-on fixer un rendez-vous précis dans la semaine, ou vaut-il mieux se rendre disponible à tout moment, sur le modèle des “*borrow a librarian*” ? De fait, dans notre cas, l'analyse des questionnaires soumis au public nous apprend que si les retraités seraient prêts à venir en semaine, les salariés, eux, seraient bien plus disponibles le samedi. Comment parvenir à trouver un créneau – ou un dispositif - qui satisfasse à peu près tout le monde ?

Se pose ensuite la question du lieu de la formation : sans forcément chercher à isoler les participants à la formation du reste des espaces de la médiathèque - au risque de les stigmatiser – il semble important de consacrer (voire de réserver) un ou plusieurs espaces (espace presse, espace BD...) pour échanger librement avec les participants à la formation et sans pour autant déranger les autres usagers. À noter

⁷⁴ HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. p 93

qu'il sera également nécessaire de libérer quelques ordinateurs pour expérimenter la navigation sur le portail de la Médiathèque ou découvrir le catalogue en ligne – et sans pour autant priver les autres usagers de ces outils. Une contrainte qui va par ailleurs conditionner la taille des groupes de formation (s'il y a lieu), qui se limiteront à 4, voire 5 personnes au grand maximum.

Quel ton adopter face à des publics qui ne viennent certainement pas à la médiathèque pour “prendre un cours de méthodologie documentaire” ? Si l'on cherchera à proposer des dispositifs originaux et attrayants - dans l'esprit d'une animation, pourquoi pas - il faudra toutefois veiller à ne pas infantiliser les personnes qui voudront bien participer à ces dispositifs de formation, et ne pas non plus chercher à “enseigner” à la manière de l'école (évidemment, on bannira alors les travaux sur papier et les exercices de type “scolaire”), et encore moins à “former” de futurs bibliothécaires, mais tout simplement guider les publics vers une meilleure utilisation des ressources de la Médiathèque. Il s'agira ainsi de présenter et “donner à voir” et à découvrir un maximum de choses, de faire participer et “donner à faire” aussi souvent que possible, ce qui permettra de faire appel à la mémoire “procédurale” des participants, bien plus efficace que tout autre processus de mémorisation, tout en s'appuyant autant que faire se peut sur les connaissances *a priori* de ceux-ci, connaissances qui, ancrées dans l'univers familier de la personne ont une valeur affective qu'il importe vraiment de prendre en considération.⁷⁵

Autre détail et qui n'est pas des moindres, la forme du dispositif se devra d'être particulièrement légère et modulable afin de permettre sa mise en œuvre en toutes circonstances, et avec le moins de moyens matériels, temporels et humains possibles.

1.2) Une mise en œuvre étudiée

Face à cet ensemble de contraintes, quel type de dispositif adopter ? Nous l'avons vu, si les exemples ne manquent pas dans le milieu des bibliothèques publiques (ateliers à heure fixe sur rendez-vous, “*borrow a librarian*”, parcours de visite virtuels, tutoriels “en ligne”...), tous relèvent de contextes précis et au sein

⁷⁵ HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. p 97

desquels ces dispositifs fonctionnent relativement bien – ce qui n’est pas nécessairement valable pour l’ensemble des structures. Qu’en pensent les professionnels de la Médiathèque, qui, à travers l’enquête qui leur a été proposée, ont été invités à répondre à cette question ?

La plupart de leurs réponses font écho aux dispositifs que nous venons de citer : ateliers à heure fixe sur inscription et sur la base du volontariat, visites des espaces et présentation des collections et des services, dispositifs accessibles depuis le portail de la Médiathèque – et certains même proposent la création d’un espace autoformation spécifiquement dédié à ces services, d’une salle multimédia, ou encore le détachement de personnel exclusivement désigné et formé à cet effet (“une personne se déplacerait dans les quartiers pour assurer cette formation”), choses qui ne semblent malheureusement pas réalisables dans le contexte actuel de la Médiathèque de Poitiers.

Toutefois si la perspective d’ateliers à heure fixe demeure séduisante, tout comme celle de visites ou d’emprunts de bibliothécaires “en libre-service”, ces démarches ne se suffisent pas idéalement à elles-mêmes : proposer des ateliers à heure fixe peut représenter une contrainte pour les personnes qui ne seront pas disponibles aux créneaux prévus, les seules visites ne pourront pas répondre à toutes les demandes – et encore moins de manière individualisée – et l’emprunt de bibliothécaire connaît aussi ses dérives (emprunter, oui, mais à quelle(s) fin(s) ? Le bibliothécaire saura t-il faire face à toutes les requêtes de ses “emprunteurs” du moment ? Quelles limites donner à cette démarche ?)

Partant de ces constats, nous avons alors choisi de combiner quelques-uns de ces dispositifs parmi ceux jugés les plus pertinents, à travers un système de formations “à la carte”, basé sur cinq ateliers différents :

- découverte de la médiathèque et du réseau des Médiathèques de Poitiers
 - recherche d’un document dans les rayons de la médiathèque
 - emprunt d’un document de la médiathèque
 - utilisation du catalogue et de l’espace lecteur de la médiathèque
 - utilisation d’un ordinateur et d’Internet dans le cadre de la médiathèque
- ... formations permettant de proposer aux usagers un format très court (maximum 30 minutes, sauf pour l’atelier informatique) et modulable selon le besoin exprimé.

Pour ce faire, et afin de toucher un maximum de monde, deux systèmes ont été mis en place :

- l'un consistant à dispenser l'une de ces cinq formations chaque jour de la semaine (les quatre premiers ateliers de 17h à 18h le mardi, mercredi, jeudi et vendredi et le dernier le samedi de 10h à 12h), à des groupes de 4 voire 5 personnes, et sur rendez-vous pris par les usagers au moment de l'inscription, ou selon la disponibilité de la personne,

- l'autre, plus "souple", permettant aux usagers de bénéficier à tout moment et "en individuel" du temps de formation qui les intéresse, sur simple demande faite auprès des bibliothécaires de l'accueil

... la démarche étant relativement simple dans les deux cas : de fait, pour en bénéficier, il suffit aux personnes intéressées de choisir la "carte" de leur choix (cf. Annexe 7), de cocher les items qui semblent correspondre à leurs besoins, et de se présenter à l'accueil de la médiathèque afin de décider du créneau qui leur convient le mieux, à savoir : tout de suite, ou plus tard (sur inscription), avant de bénéficier du temps de formation animé par la personne en charge de l'atelier.

Ainsi chaque carte, de couleur différente, correspond-elle à l'un des cinq ateliers cités, ce qui d'entrée de jeu permet aux usagers de cibler et de mieux formuler leur besoin d'information (qui parfois demande à être explicité). Toutes se présentent de la même manière (cf. Annexe 8) : l'intitulé de la carte correspond à l'objectif général du temps de formation, sous la forme d'une phrase à la première personne ("*Je ne sais pas... en quoi consiste l'offre de ma médiathèque*", par exemple). Toujours afin d'aider la personne concernée à mieux formuler son besoin d'information (et afin de répondre à sa requête de la manière la mieux adaptée), celle-ci est ensuite amenée à parcourir une liste de questions qui permettent de détailler le contenu de la formation en plusieurs sous-domaines (Quels documents sont à ma disposition ? Où trouver un DVD pour enfants ? À quoi sert le portage à domicile ?) : il s'agit ici de cocher les questions pour lesquelles on souhaite obtenir des réponses, et seulement celles-ci. La carte choisie et une fois montrée à la personne responsable de la formation permet alors à celle-ci d'évaluer rapidement le degré de maîtrise de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs en question, évitant par là les éventuelles redondances : ne seront détaillés dans la séance que les items choisis par l'utilisateur (et ce dans la mesure du possible quand il s'agit de groupes). À la fin du temps de formation, on retourne enfin la carte pour faire le point sur les notions développées (et acquises ? Chose difficilement mesurable à l'issue de la formation...) au cours de la séance, avant d'évaluer de manière très succincte le degré de

satisfaction des participants qui sont appelés à faire part de leurs remarques au dos de la même carte (ce qui permet aussi de servir de support à un échange plus libre à l'oral).

2) Bilan du projet

2.1) Des résultats satisfaisants

Ces dispositifs - qui ont été déployés courant juillet - ont ainsi attiré une petite vingtaine de personnes, principalement des retraités qui ont très vite remarqué la présence de ce nouveau service dans l'univers familier de leur médiathèque.

Sans grande surprise au regard des résultats obtenus lors des deux enquêtes que nous avons analysées, les formations en lien avec l'outil informatique ("comment me servir d'un ordinateur et d'Internet" et "comment utiliser le catalogue et l'espace lecteur") sont celles qui ont le mieux fonctionné, au point de nous inciter les bibliothécaires et moi-même à orienter les usagers vers les associations du quartier susceptibles de leur apporter des informations, voire, des prestations supplémentaires, et en lien avec celles déjà proposées par la Médiathèque (MJC Aliénor d'Aquitaine, Parc des Électrons de Buxerolles, Association ALSIV, Centre Familial des Couronneries et Espace Mendès-France).

De l'avis des usagers, et sur la base des remarques émises par les participants à l'issue des modules de formation, ces temps de formation se sont avérés des expériences très enrichissantes : les personnes formées trouvent le dispositif "intéressant", "pratique", et instructif, pour ne pas dire "formateur". Seul bémol pour certains, la durée de la séance qu'ils ont trouvée trop courte à leur goût, et qui les inciterait à venir une prochaine fois afin de poursuivre leur "apprentissage" (il s'agit de ceux qui ont assisté aux formations "informatique et Internet"). De l'avis des professionnels, ceux-ci ont été pareillement très intéressés par la démarche, envisageant des réutilisations possibles du dispositif "tel quel" ou dans d'autres contextes (pour l'accueil des scolaires par exemple).

De fait, ce dispositif, s'il n'est pas d'une importance vitale pour la médiathèque dans l'état actuel des choses (manque de personnel, etc...) a tout de même permis sur le temps où il a été mis en œuvre de canaliser l'afflux de requêtes et d'y répondre de manière efficace en aidant les usagers intéressés à mieux cerner leurs besoins et en

les orientant ensuite vers les formations adéquates, tout comme il a permis de renforcer le lien souvent ténu qui se tisse entre les usagers et les professionnels, ces derniers étant reconnus désormais comme des références en matière d'information, mais aussi de servir de "prétexte" habile et encourageant pour les usagers qui, jusque-là, n'osaient pas faire la démarche de "poser la question".

2.2) Quelles améliorations apporter ?

Quelques points, cependant restent à améliorer – tout du moins à interroger : du point de vue des espaces physiques que l'on accorde à ce projet tout d'abord, car s'il s'agit d'un dispositif qui peut s'adapter à la configuration originelle des lieux, la mise à disposition d'un espace (clos ?) exclusivement dédié à un ou plusieurs de ces temps de formation serait aussi la bienvenue pour permettre de libérer de la place pour les autres usagers qui ne sont pas concernés par cette intervention, mais aussi de ne pas stigmatiser ceux qui y participent : c'est le cas, par exemple, lors d'un temps de formation à l'utilisation de l'outil informatique.

Du point de vue des contenus, l'expérience a servi de révélateur : il existe en effet un réel besoin dans le domaine de la formation à l'informatique, et pas seulement documentaire. Si la mise en œuvre d'ateliers multimédia est envisageable sinon souhaitable pour de nombreuses personnes, pourquoi ne pas élargir alors le champ des formations proposées dans ce domaine : initiation aux réseaux sociaux, à la création de blog, ou encore à la veille informationnelle, aide à la recherche documentaire (un étudiant s'est présenté durant la période d'expérimentation, pensant que la médiathèque proposait justement ce type de formation pour des recherches en ethnopharmacologie... cette compétence ne relève t-elle ainsi que des BU, et que sont censés faire ces publics à besoins très spécifiques en période de vacances scolaires, ou lorsque les BU elles-mêmes sont fermées ?), ou découverte de "nouveaux" supports, tels que le livre électronique sous toutes ses formes ?

D'autres points peuvent encore poser question, notamment du point de vue de la démarche de formation choisie, qui est une démarche plutôt "verticale", et à laquelle on pourra certainement reprocher d'être trop "transmissive". Pourrait-on alors envisager des dispositifs de formation des usagers de manière "horizontale", et davantage marqués par une logique "collaborative" ou "participative", dans l'esprit

des pratiques actuelles du web 2.0 ? Pourrait-on s'appuyer à cet effet sur des usagers-relais – à la manière de ceux qu'évoque Xavier Galaup dans son mémoire⁷⁶ - sortes de référents désignés comme tels par les bibliothécaires à la mesure de leur participation en tant qu'acteurs de la bibliothèque (tout comme les membres actifs de certains forums du web, qui gagnent en autorité au gré de leurs publications, toujours plus ou moins louables celles-ci) et qui selon leur disponibilité pourraient se proposer d'aider leurs pairs quand le besoin s'en ferait sentir (en présentiel ou pourquoi pas à travers un service de questions-réponses en ligne, via un chat) ?

Il apparaît malheureusement que cette autre démarche est basée sur le seul bon vouloir de ces publics "motivés", qu'elle nécessite aussi un contrôle et une évaluation permanentes de la part des "véritables" professionnels des services rendus par ces usagers-relais, et qu'elle nécessite enfin de "former" en amont ces mêmes usagers, ce qui revient toujours à une transmission "verticale" des savoirs documentaires, du professionnel au dilettante.

De fait, si cette intention de faire participer les lecteurs à la vie de la Médiathèque peut s'avérer tout à fait concluante dans le cadre de la création d'un blog, ou de la rédaction de "coups de cœur" ou de recommandations par les usagers, par exemple, sa mise en œuvre en est autrement plus délicate dans le contexte de la formation des publics. Car la "science" des bibliothèques, quoique bien ancrée dans son siècle et ouverte à la curiosité du plus grand nombre, ne va pas "de soi". Les bibliothécaires bénéficient d'une formation aux diverses techniques documentaires et sont eux-mêmes encouragés à s'instruire des plus récentes évolutions du métier, ce qui n'est pas forcément à la portée du premier venu, aussi bibliophile soit-il. Aussi peut-on émettre nombre de réserves quant à la mise en œuvre de dispositifs de formation des usagers "par les usagers", mais ce qui n'exclut pas toutefois une participation active de ceux-ci dans le temps même de la formation.

Qu'en serait-il alors par le seul biais de dispositifs d'autoformation, grâce à la mise en place d'automates dans la plupart des antennes du réseau et à la création d'un nouvel espace en ligne dédié à cet effet ? Des visites virtuelles de la Médiathèque

⁷⁶ GALAUP, X., 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 47

pourraient être envisageables, à travers lesquelles l'utilisateur obtiendrait les renseignements qu'il désire en évoluant d'un espace à un autre, tout comme la mise en place d'un service de questions-réponses automatique sur le mode "chat"... Et, toujours dans une optique de formation des usagers, pourquoi pas une bibliothèque en ligne de quelques tutoriels - parmi les plus pertinents et les plus accessibles - ainsi que le fait le réseau des Médiathèques du Pays de Romans.⁷⁷ Ces nouveaux services "en ligne" auraient peut-être alors pour effet d'attirer certains "non-publics", même si cela obligerait certainement la Médiathèque de Poitiers à repenser l'organisation du portail web du réseau des médiathèques dans son intégralité, et sans doute à accorder aussi davantage de place et de visibilité "en ligne" à chacune des médiathèques qui le composent.

Mais peut-on pour autant se passer de médiation humaine dans les bibliothèques (comme c'est déjà le cas dans certaines autres structures, on songera aux distributeurs de billets, aux automates des supermarchés - entre autres - qui fonctionnent très bien sans passer par le truchement de l'homme et qui nous sont même aujourd'hui devenus familiers) ? L'affirmative pure et simple semble difficilement envisageable, car quelles que soient les nouvelles avancées de la technologie en la matière, et quels qu'en soient les apports dans le domaine du commerce et de l'industrie, il en va tout autrement du monde des bibliothèques.

C'est d'ailleurs Hubert Fondin, pour qui "la rencontre" entre les principaux acteurs de l'activité documentaire est un élément essentiel, qui nous rappelle que *"ce sont les hommes – auteur, lecteur, médiateur – qui sont les tenants et aboutissants de l'activité documentaire. Ils sont au centre des préoccupations, et à travers eux, la signification qui est donnée aux objets. Ce sont les hommes qui créent les objets informationnels, eux qui leur donnent sens, eux qui les transforment, même s'ils peuvent parfaitement pour cela se faire aider de machines pour faire mieux, plus vite..., d'où l'intérêt des TIC. Mais dans cette conception, les machines, les outils,*

⁷⁷ *Médiathèques du Pays de Romans*, 2011. Romans : Médiathèques du Pays de Romans [Consulté le 07/09/2011]. Nos tutoriels [2 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.mediatheques.pays-romans.org/espaces/documentations.php>

les techniques ne sont que des moyens au service des hommes, de leur rencontre. Ils ne peuvent se substituer à l'homme.»⁷⁸

Comme le souligne aussi Thierry Giappiconi, la médiation humaine est d'une importance capitale dans tous les processus de la documentation.⁷⁹ De fait, les bibliothèques ne vendent pas de "produit", mais proposent des services à leurs usagers, pour tâcher de coïncider au plus près à un certain nombre de demandes, plus ou moins clairement formulées, ce qui exige de la part du professionnel de savoir décrypter puis interpréter le besoin d'information, aussi confus soit-il, au travers d'un nécessaire temps d'écoute et d'échange - qui pourrait s'apparenter à une forme de maïeutique. Savoir répondre aux attentes d'un public, mais aussi le connaître et savoir lui proposer le document adéquat au moment opportun (et on touchera là à l'aspect service personnalisé qui commence à percer dans le milieu des bibliothèques) sont des compétences qui ajoutent à la plus-value indéniable des services proposés par des bibliothécaires en chair, en os et en présentiel.

Et l'infinité du web et la complexité des moteurs de recherche nous ont prouvé que la technologie avait encore fort à prouver dans ces domaines-là. Comme le disent très justement les auteurs d'un rapport de recherche qui traite de la désintermédiation, jusqu'à preuve du contraire, "*l'ordinateur peut bien reconnaître des mots mais pas des concepts*" - mais l'éclosion d'un nouveau web sémantique nous réserve t-elle de prochaines surprises ?⁸⁰

C'est pourquoi la formation des usagers en médiathèque ne peut se suffire à la seule mise en œuvre de dispositifs d'autoformation (tels que des éléments de signalétique - aussi lisibles soient-ils - ou des services automatisés, entre autres confortables trouvailles), et comme le rappelle Stéphanie David dans son mémoire de DCB, «*si l'on s'interroge sur l'intervention des bibliothécaires dans des lieux consacrés à l'autoformation, et donc, par définition, censés privilégier uniquement le travail autonome, c'est parce que certains usagers ont recours aux bibliothécaires*

⁷⁸ FONDIN, H., 2002. « L'activité documentaire ». *BBF*, n° 4. p. 84-90.

⁷⁹ GIAPPICONI, T., HAPPEL, R., PIRSICH, V., 2001. « Les services Internet des bibliothèques ». *BBF*, n° 3. p. 4-12.

⁸⁰ ESPAIGNET, S., FOFANA R., LAURENCEAU A., 2003. *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 21

dans ces espaces et l'on sait, par les écrits de chercheurs en sciences de l'éducation, que l'autonomie s'apprend, qu'avant d'être autonome il est préférable d'avoir été accompagné. »⁸¹ Ainsi ces dispositifs d'autoformation devraient-ils idéalement intervenir en complément d'une véritable relation d'accompagnement "physique" de l'utilisateur, au delà d'un simple accompagnement virtuel de ses démarches.

La question de la démarche de la formation ayant été abordée, on peut enfin s'interroger quant à la distribution des rôles des professionnels dans le contexte de pareille entreprise. Du point de vue du temps et de la disponibilité de ceux-ci, et dans le cas fréquent où il n'y aurait pas de poste exclusivement dédié à cette fonction, il pourrait alors s'avérer opportun de détacher temporairement et selon les marges de manœuvre offertes par le planning un bibliothécaire "volant", un "papillon", qui se rendrait disponible sur un créneau donné afin de répondre à ces demandes de formation aussitôt formulées, les inscriptions aux ateliers pouvant être gérées par les personnes en poste à l'accueil, et les formations "sur rendez-vous" déjà réparties entre les bibliothécaires de l'équipe.

Toutefois, si, en théorie (nous l'avons déjà évoqué), tous les professionnels de la structure sont capables d'expliquer le fonctionnement des outils liés à la "transaction documentaire", il est possible que pour d'autres domaines – notamment pour ce qui touche à l'informatique et à Internet en général, quoique professionnels de l'information, ceux-ci ne se sentent pas capables d'assumer pleinement le rôle de formateurs, d'où le recours fréquemment invoqué aux services d'une cyberbase dotée d'animateurs spécialement "formés" à cet art. Ici se pose alors la question de la formation des professionnels eux-mêmes, formation qui semble s'imposer comme nécessaire à la bonne conduite du projet – si tant est que celui-ci viendrait à s'inscrire dans la durée.

3) La question de la formation des professionnels

⁸¹ DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 9

Les agents de la Médiathèque de Poitiers en sont bien conscients, qui font remarquer à travers l'enquête soumise aux professionnels de la Médiathèque que *“la formation du personnel aux ressources numériques est le préalable à la mise en place d'actions en direction du public”*. Car la formation “en amont” des professionnels constitue une étape cruciale de la démarche de formation des usagers, et sans laquelle il apparaît périlleux de se lancer dans pareil projet – au risque, le cas échéant, d'être discrédité par ses pairs... ou par les usagers eux-mêmes s'ils prennent conscience des lacunes des professionnels.

Ainsi cette formation des professionnels devrait-elle être de plusieurs ordres, et pas seulement d'ordre “technique” comme le suggère le collègue cité précédemment. De fait, si de véritables compétences “techniques” peuvent être requises dans le cas de certaines formations - comme les formations à l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet, qui demandent au formateur de savoir employer un langage précis et des méthodes expertes tout au long de sa démarche de formation – il est souvent demandé aux professionnels de faire également preuve de compétences “pédagogiques”, ce qu'illustre très bien Stéphanie David au moyen d'un exemple concret : *“l'inscription des usagers aux sessions de formations nécessite pour les formateurs de fixer des pré-requis afin de constituer des groupes homogènes, sur le modèle de ce qui se fait aux ateliers du Carrefour Numérique de la Villette par exemple, ce qui requiert des compétences et connaissances pédagogiques qu'il faut acquérir.”*⁸²

Plus encore, à en croire Hubert Fondin, au-delà même de cet aspect purement pédagogique, il s'agit pour les professionnels de travailler l'aspect communicationnel, “médiationnel” presque, de toute forme de rencontre “de professionnel à usager”, afin de faire en sorte que celle-ci soit vécue de la meilleure des façons possible : *“À partir du moment où la finalité n'est plus le système technique, le SID – qui ne disparaît pas pour autant mais n'est qu'un moyen dans le dispositif –, et son optimisation, la formation des futurs professionnels ne peut pas être purement technique (bibliothéconomie, techniques documentaires), à moins d'apprendre parallèlement à adapter l'usage des techniques et des outils aux*

⁸² DAVID, S., 2008. Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ? Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 31

situations communicationnelles. Plus fondamentalement, la formation devrait être tournée vers une réflexion, une sensibilisation sur les enjeux et moyens d'une communication finalisée entre humains."⁸³ Une démarche qui implique par ailleurs une parfaite maîtrise des différents éléments qui entrent en ligne de compte à travers toute situation de communication (niveau d'expertise de la personne, sensibilité(s) de celle-ci, etc...)

Formations aux contenus des formations qu'ils seront sans doute amenés à dispenser en présence de leurs publics, formations à la manière de dispenser ces formations aux usagers, les professionnels sont ainsi invités à développer leurs compétences et leurs connaissances dans les différents domaines qui touchent à la formation des usagers. On les encourage par ailleurs à se former d'eux-mêmes, que ce soit en faisant la demande de participer à des sessions de formation continue (une idée que l'on retrouve aisément dans les référentiels métier des professionnels de l'information-documentation), ou en développant des stratégies d'"autoformation" qu'ils pourront réinvestir tout au long de leur carrière, et ce notamment par le biais d'un travail de veille active à travers la multitude de ressources éditées par la profession, comme le suggère Xavier Galaup dans son mémoire d'étude, pour demeurer "à la page", d'abord, et surtout pour conserver le recul théorique nécessaire aux professionnels par rapport aux évolutions de la société⁸⁴

Cette nécessité d'une formation préalable des professionnels à toute démarche de formation des usagers augure de l'importance de cette initiative. De fait, la démarche de former les usagers n'est pas anodine : elle participe d'une véritable philosophie du métier de bibliothécaire, qui consiste à permettre aux usagers de prendre pleinement possession de leur rôle de lecteur dans la bibliothèque – et accessoirement de celui de citoyen dans la cité.

⁸³ FONDIN, H., 2002. « L'activité documentaire ». *BBF*, n° 4. p. 84-90.

⁸⁴ GALAUP, X., 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. p 64

Conclusion

On reproche souvent aux usagers de ne pas exploiter à bon escient la totalité des ressources que leur propose leur bibliothèque ou leur médiathèque, et l'arrivée d'Internet dans le monde des bibliothèques n'a fait qu'ajouter de nouvelles données au problème (complexité des outils informatiques, profusion des données issues du web, exclusion des "victimes" de la fracture numérique - entre autres).

Si les institutions scolaire et universitaire s'efforcent ainsi, de leur côté, de proposer des solutions en formant élèves puis étudiants à une utilisation raisonnée de "la bibliothèque" et de ses outils de base, il paraît cependant essentiel de préparer les publics et de les accompagner tout au long de leur expérience de lecteur, et ce dans le contexte même de la bibliothèque. Former les usagers en bibliothèque, c'est en effet leur donner les règles du jeu documentaire, pour leur permettre de s'approprier cet espace complexe et d'en exploiter au mieux les outils, et, ce, en toute autonomie. C'est anticiper le besoin d'information pour, finalement, y répondre de manière appropriée.

Mais c'est d'une démarche de "formation" tout à fait spécifique et propre à la bibliothèque qu'il s'agit, car s'il est bel et bien question de dispenser aux usagers les savoir-faire nécessaires à une utilisation optimale de l'ensemble des dispositifs qui constituent "l'offre" de la bibliothèque, il convient toutefois d'user de la plus grande clairvoyance dans le choix de la mise en œuvre de ces temps de formation, qui doivent être adaptés au contexte dans lequel ils sont implémentés afin d'en faire des supports aboutis et efficaces de la rencontre entre professionnels et usagers.

Car la présence des professionnels sur ces temps de formation – qui ne sont pas moins des temps de "médiation" - est d'une importance capitale pour la réussite du projet, et il est complètement du ressort de ceux-ci de participer à la mise en œuvre et à la conduite de ces dispositifs. Si toutefois on ne "naît" pas bibliothécaire-formateur, on le devient, et pour apprendre à mettre en forme, à "formaliser" la formation des usagers du mieux qu'il est possible, la sensibilisation et la formation des professionnels eux-mêmes à la formation des usagers constitue une étape essentielle de l'ensemble de la démarche, pour ne pas dire fondamentale : il en va en effet de la légitimité de leur statut de "professionnels de l'information", qui

rappelons-le, ne sont pas seulement des professionnels du traitement de l'information...

La question de la formation des usagers en médiathèque ne date pas d'hier, et jusqu'à présent le sujet a déjà fait l'objet de nombreux débats au sein de la profession. Cependant, à l'aube d'un nouveau web, la formation des usagers s'avère aujourd'hui et plus que jamais d'actualité : pour preuve son inscription au tout récent programme du Congrès International de l'IFLA 2011, qui avait pour thème "*Les bibliothèques – Une force pour le changement*". Et il y a fort à parier que cette force des bibliothèques réside dans leur capacité future à accompagner les publics à chaque étape de ce changement.

Bibliographie

Monographies :

BERTRAND, A.-M, 1995. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bpi/Centre National d'art et de culture Georges Pompidou. 248 p.

CALENGE, B., 1999. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. 444 p.

COULON, A., 1999. *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement à la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Paris : Association internationale de recherche ethnométhodologique. 65 p.

ECO, U., 1986. *De Bibliotheca*. Caen : l'Echoppe. 31 p. Extrait disponible sur Internet : <http://www.samuelhuet.com/linguistique/47-folio/556-umberto-eco-de-bibliotheca.html>

GIAPPICONI, T., CARBONE P., 1997. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. 264 p.

HECQUARD F., DE MIRIBEL M., 2003. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. 380 p.

LE COADIC Y.-F., 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan. 127 p.

MOUREN, R. (dir.), 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. 454 p.

POISSENOT, C., 2009. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Paris : Territorial Editions. 86 p.

RIONDET, R. (dir.), 2000. *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. [Villeurbanne (Rhône)] : Presses de l'ENSSIB. 239 p.

Articles de périodiques :

ABES, 2010. « Mesures et évaluation ». *Arabesques*, n° 57

CARRIER, C., 1999. « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens ». *BBF*, n° 1. p. 76-78.

DONNAT, O., 2010. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». *BBF*, n° 5. p. 6-12.

FONDIN, H., 2002. « L'activité documentaire ». *BBF*, n° 4. p. 84-90.

GEMMERLÉ, M., 2001. « Former les utilisateurs de la bibliothèque ». *BBF*, n° 2. p. 130-131.

GIAPPICONI, T., HAPPEL, R., PIRSICH, V., 2001. « Les services Internet des bibliothèques ». *BBF*, n° 3. p. 4-12.

HEURTEMATTE, V., 2010. « Bibliothèques du XXI^e siècle : l'usager dans ses murs ». *Livres Hebdo*, n°845. p. 20-21.

MAYÈRE, A., MUET, F., 1998. « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information ». *BBF*, n° 1. p. 10-18.

SERVET, M., 2010. « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, n° 4. p. 57-63.

Mémoires, thèses :

DAVID, S., 2008. *Médiation et /ou formation en bibliothèque : quel accompagnement pour les publics de l'autoformation ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 127 p.

ESPAIGNET, S., FOFANA R., LAURENCEAU A., 2003. *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 102 p.

GALAUP, X., 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 109 p.

GILBERT, R., 2010. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 101 p.

RÉZEAU, J., 2004. *Médiatisation et médiation pédagogique dans un environnement multimédia : Le cas de l'apprentissage de l'Anglais en Histoire de l'art à l'université*. Bordeaux : Université de Bordeaux 2, thèse. Disponible sur Internet : http://joseph.rezeau.pagesperso-orange.fr/recherche/theseNet/theseNet-1_.html#Heading206

SANDOZ, D., 2010. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 69 p.

THÈVES, É., 2011. *Penser la bibliothèque de demain : l'exemple de la bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure des Techniques Avancées (ENSTA ParisTech)* Paris : Université de Paris 8, Master 2 Gestion de l'Information et du Document. Disponible sur Internet : <http://www.campus-paris-saclay.fr/content/download/1639/8394/version/1/file/labiblioth%C3%A8quededemain.pdf>

Textes officiels en ligne :

Conseil Supérieur des Bibliothèques. 1991. Paris : CSB [Consulté le 07/09/2011].
Charte des bibliothèques. Disponible sur Internet : <http://enssibal.enssib.fr/autresites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

European Council of Information Associations, 2004. Paris : ADBS [Consulté le 07/09/2011]. Euroréférentiel I&D. Disponible sur Internet :

<http://www.certidoc.net/fr1/euref1.pdf>

International Federation of Library Associations, 2002. La Haye : IFLA [Consulté le 07/09/2011]. Le Manifeste IFLA pour Internet. Disponible sur Internet :

<http://archive.ifla.org/III/misc/im-f.htm>

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 1994. Paris : UNESCO [Consulté le 07/09/2011]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Disponible sur Internet :

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Pages Internet :

EMERY, M., 2003. [Paris] : Michel Emery [Consulté le 07/09/2011]. Cadrage du projet [13 p.]. Disponible sur Internet : <http://m.emery.management.pagesperso-orange.fr/MP2cadragepdf.pdf>

GRAND POITIERS, 2010. « Premier regard sur les inégalités spatiales ». *Portrait de territoire*, n°7 [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet :

<http://www.grandpoitiers.fr/Datas/PortraitN7versionfinale.pdf>

GRAND POITIERS, 2011. « Regards croisés sur l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ». *Portrait de territoire*, n°8 [Consulté le 07/09/2011].

Disponible sur Internet :

[http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20\(2\).pdf](http://www.grandpoitiers.fr/Datas/Portrait%20Accueil%20des%20nouveaux%20arrivants%20(2).pdf)

MARESCA, B., 2006. La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989. In *CREDOC*. Paris : CREDOC [Consulté le 07/09/2011]. [4 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/193.pdf>

Médiathèque de Poitiers, 2011. Poitiers : Médiathèque de Poitiers [Consulté le 07/09/2011]. Services tout public [1 p.]. Disponible sur Internet : http://www.bm-poitiers.fr/cda/launch.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION&MENUID=&HIDDENFRAME=true&ENTRYID=1eab0e59-dd49-428e-b5ed-55937bd18edb&SYNCMENU=SERVICES_TOUT_PUBLIC

Médiathèques du Pays de Romans, 2011. Romans : Médiathèques du Pays de Romans [Consulté le 07/09/2011]. Nos tutoriels [2 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.mediatheques.pays-romans.org/espaces/documentations.php>

PRÉFECTURE DE LA VIENNE, 2007. Contrat Urbain de Cohésion Sociale. In Grand Poitiers, *site de la Communauté d'agglomération de Poitiers*. Poitiers : Grand Poitiers [Consulté le 07/09/2011]. [62 p.]. Disponible sur Internet : <http://www.grandpoitiers.fr/inclusions/getfichier.php?id=59>

Blogs :

BROCHARD, J.-C., 2009. *Le prêt de bibliothécaires, quand est-ce qu'on s'y met ?* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bibliothequepublic.blogspot.com/2009/02/le-pret-de-bibliothecaires-quand-est-ce.html>

CALENGE, B., 2009. *Empruntez un bibliothécaire !* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/02/10/empruntez-un-bibliothecaire/>

GALAUP, X., 2007. *Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au web (2.0) ?* [Consulté le 07/09/2011]. Disponible sur Internet : <http://www.xaviergalaup.fr/blog/2007/10/29/quest-ce-que-les-bibliotheques-peuvent-apporter-au-web-20/>

Annexes

Annexe 1 : La formation des usagers s'inscrit de plus en plus dans les offres d'emploi

Annexe 2 : L'enquête menée auprès des personnels de la Médiathèque

Annexe 3 : Analyse des résultats de l'enquête auprès des personnels

Annexe 4 : Diagramme de GANTT du projet

Annexe 5 : L'enquête menée auprès des publics des Couronneries

Annexe 6 : Analyse de l'enquête auprès des publics des Couronneries

Annexe 7 : Les présentoirs

Annexe 8 : Un exemple de carte

Annexe 1 : La formation des usagers s'inscrit de plus en plus dans les offres d'emploi

	APPEL A CANDIDATURES	REF : 2011 05 572 Le : 30 mai 2011
FONCTION GRADE	<i>ASSISTANT DU PATRIMOINE (H/F)</i> <i>ASSISTANT DE CONSERVATION DU PATRIMOINE</i>	
DIRECTION SERVICE /UT	<i>LECTURE PUBLIQUE</i> <i>MEDIATHEQUE DON QUICHOTTE</i> <i>SAINT-DENIS</i>	
FINALITES : Membre de l'équipe de la Médiathèque de proximité Don Quichotte, il ou elle participe à la mise en œuvre du développement de la lecture publique sur le territoire de la Communauté d'agglomération en application de la Charte de Lecture Publique.		
MISSIONS PRINCIPALES		
Activités/tâches principales : 1) <u>Accueil et formation des publics de la Médiathèque du Centre-ville</u> Participe à l'accueil des publics et plus spécifiquement des publics reçus dans le secteur patrimoine, y compris chercheurs Prêt, inscriptions, renseignements, rangement des documents principalement « adultes » Aide à la recherche documentaire multi-supports Accompagne la maîtrise des outils multimédia y compris base patrimoine Aide et conseils pour la consultation des collections en magasins patrimoniaux 2) <u>Actions culturelles et animations</u> Initie et participe aux actions de la médiathèque du Centre-ville en particulier dans le domaine patrimonial, ainsi qu'aux actions transversales du réseau des médiathèques de Saint-Denis et du réseau communautaire de Plaine commune : Accueil de groupes tous âges (associations, établissements scolaires...) 3) <u>Politique documentaire</u> Participe à la réflexion et à la mise en œuvre de la politique documentaire générale sur le réseau communautaire Participe à la réflexion sur la cohérence, la gestion et les perspectives des fonds patrimoniaux : tri, conservation préventive, reliure, restauration... Participe en transversalité sur le réseau dionysien aux acquisitions sur des domaines particuliers du secteur Adultes Assure le traitement des documents patrimoniaux : catalogage et indexation	Compétences et qualités requises Bonne connaissance de la production éditoriale générale Connaissances et compétences concernant les documents anciens et leur traitement catalographique Animation d'ateliers Aptitude pour les outils informatiques et multimédia Sens du service public Qualités relationnelles Sens de l'organisation Compétences spécifiques / Expérience recherchée/ Diplôme ou permis obligatoire Expérience professionnelle souhaitée : Titulaire du concours ou expérience professionnelle similaire	

Annexe 2 : L'enquête menée auprès des personnels de la Médiathèque

Enquête auprès du personnel de la BM de Poitiers

Former les usagers : la médiation aux ressources documentaires comme facteur d'autonomie

Dans le cadre d'une étude sur la formation des usagers - adultes - en médiathèque, nous vous proposons de répondre à une courte enquête. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et autres suggestions dans la rubrique prévue à cet effet. Merci de votre participation !

Où vous situez-vous dans le réseau de la Médiathèque de Poitiers ?

Centre-Ville Ludothèque
 Blaiserie Médiasud
 Couronneries Trois Cités

À quel département appartenez-vous ?

Au contact du public, pour quel(s) motif(s) les usagers vous sollicitent-ils le plus ?

informations pratiques (jours, heures d'ouverture, modalités de l'emprunt...)
 recherche d'un document (*est-ce que vous avez ce livre ?*)
 fonctionnement des appareils mis à disposition (photocopieurs, automates de prêt...)
 notions d'informatique *de base* sur les postes des salles de lecture (messagerie, recherche d'un site web...)
 retard et/ou renouvellement d'un prêt
 réservation d'un document
 mise à disposition d'un document (*est-ce que je peux faire venir un livre d'une autre médiathèque de Poitiers ?*)
 renseignements à propos des services spécialisés (jeunesse, handicap, portage...)
 renseignements à propos des manifestations organisées par la Médiathèque

Autres motifs :

De manière générale, pensez-vous qu'il serait utile de former les usagers de la Médiathèque ?

oui
 non

Si oui, à quoi ?

- repérage dans les espaces de la médiathèque
- recherche d'un document sur place
- recherche d'un document via le catalogue de la médiathèque
- utilisation du compte lecteur
- utilisation de l'outil informatique et d'internet en général

Autres suggestions :

Si non, pourquoi ?

- inutile : bonne autonomie des usagers
- manque de temps et de moyens (humains, matériels, et autres...)
- les plaquettes, la signalétique et le portail web suffisent
- "on le fait déjà" (mais de manière informelle)

Autres suggestions :

Selon vous, quels sont les profils d'usagers qui devraient pouvoir en profiter ?

- jeunes (15-30 ans)
- trentas et plus (30-60 ans)
- situations particulières (demandeurs d'emploi, primo-arrivants...)
- personnes handicapées
- retraités
- tous les nouveaux inscrits

Concrètement, quels dispositifs envisageriez-vous de mettre en place pour former les usagers aux ressources documentaires de la Médiathèque ?

Autres remarques et/ou suggestions ...

Annexe 3 : Analyse des résultats de l'enquête auprès des personnels

Figure 1

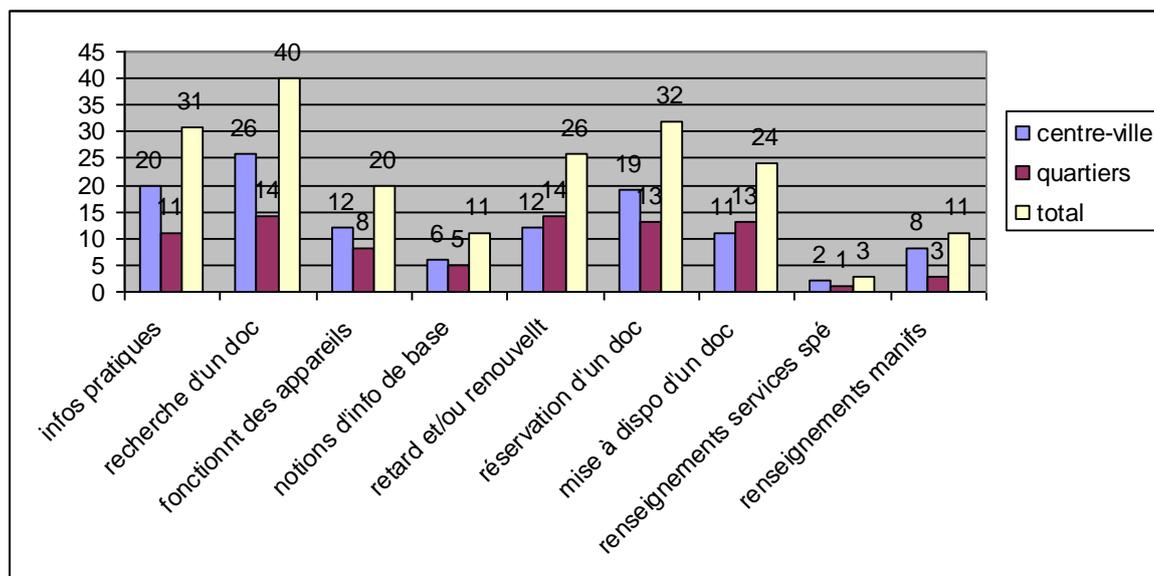


Figure 2

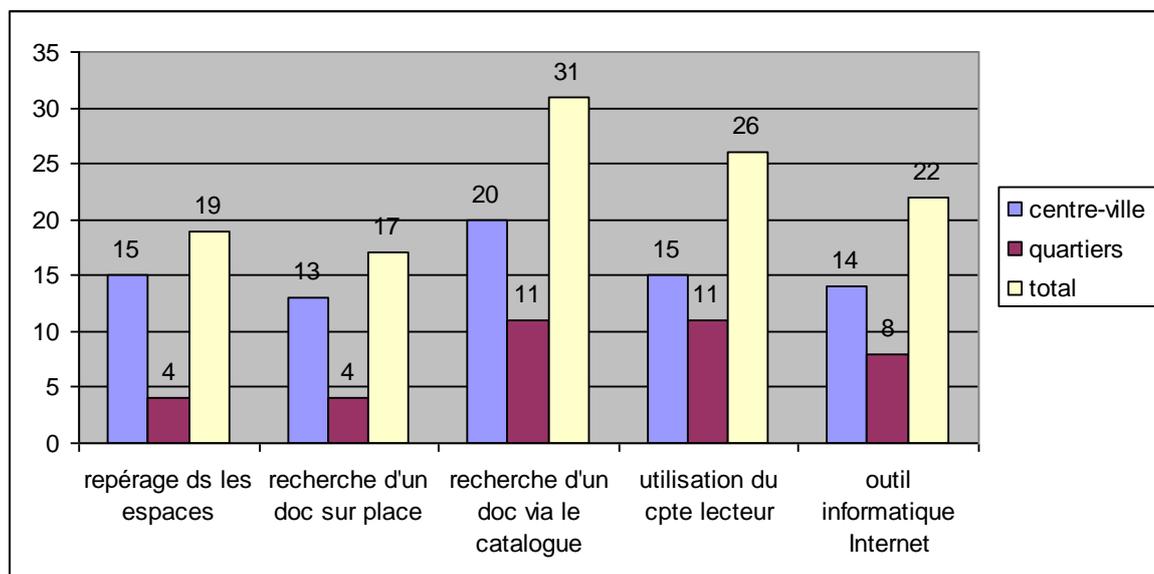
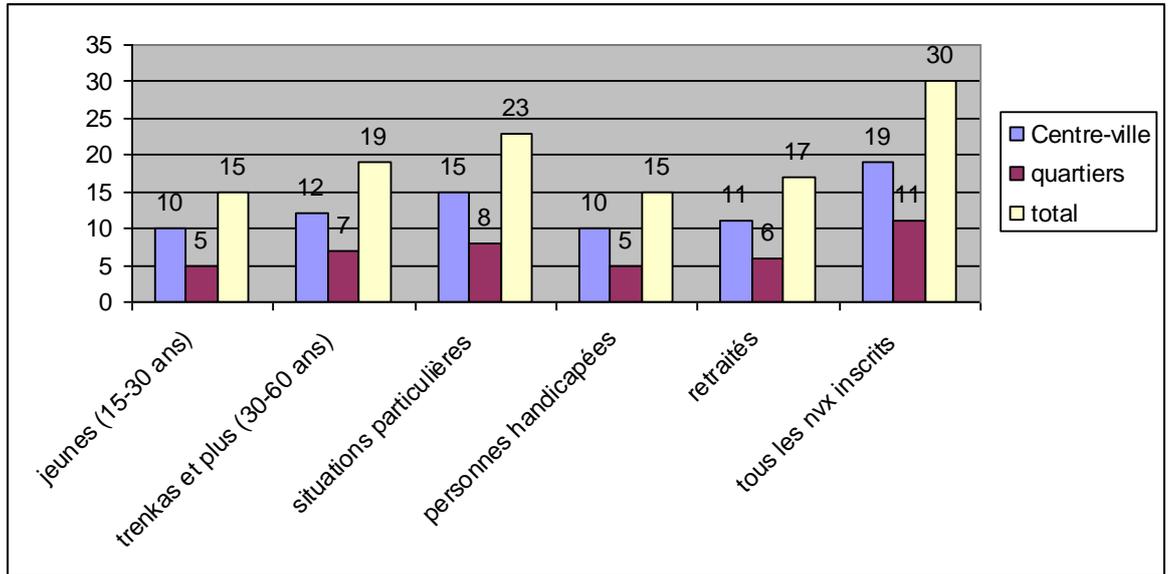
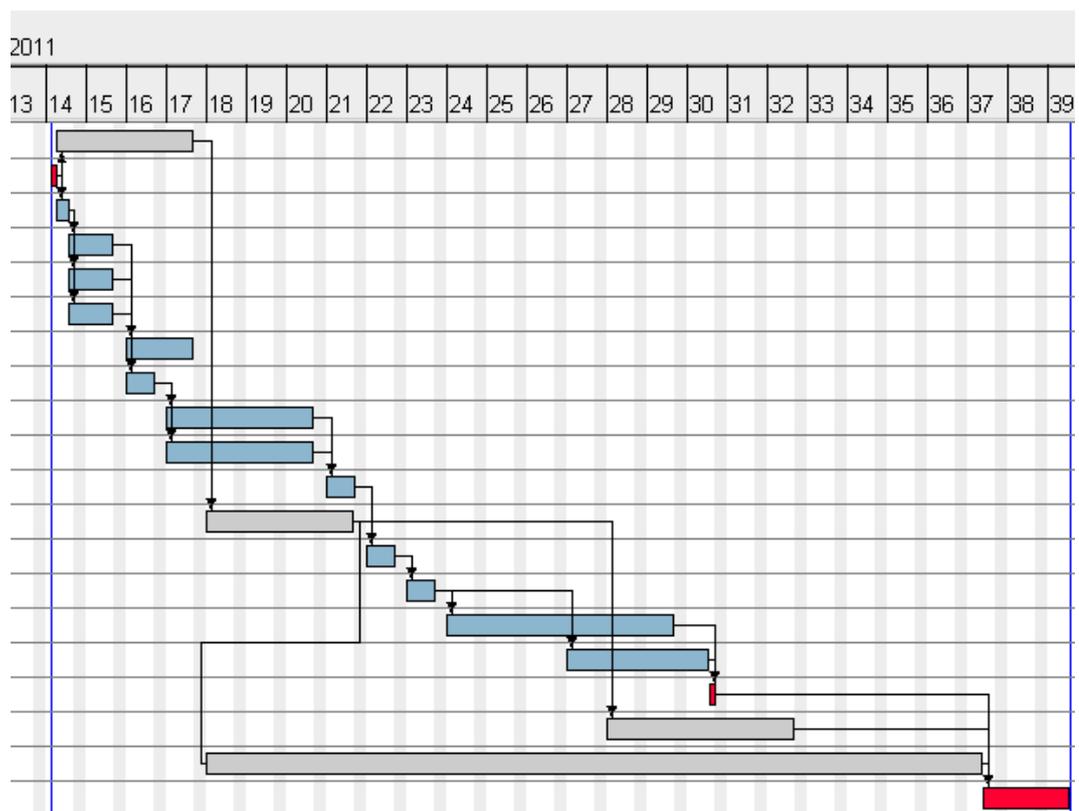


Figure 3



Annexe 4 : Diagramme de GANTT du projet

		
Nom	Date de début	Date de fin
A constitution et rédaction de l'introduction + la partie théorique du mémoire	06/04/11	30/04/11
B arrivée et installation au service de l'accueil	05/04/11	06/04/11
C cadrage du projet et planification des tâches à venir	06/04/11	08/04/11
D la formation des usagers à la Médiathèque : analyse de l'existant	08/04/11	16/04/11
E collecte de documents-cadres liés à l'accueil et à la relation aux usagers	08/04/11	16/04/11
F collecte d'informations autour de la mise en place du nouveau forum d'accueil	08/04/11	16/04/11
G phase d'observation sur l'antenne des Courronneries	18/04/11	30/04/11
H création des deux enquêtes	18/04/11	23/04/11
I enquête auprès des personnels de la Médiathèque	25/04/11	21/05/11
J enquête auprès des usagers de la Médiathèque	25/04/11	21/05/11
K analyse et interprétation des questionnaires	23/05/11	28/05/11
L la formation des usagers dans des médiathèques de taille équivalente	02/05/11	28/05/11
M SWOT préalable à l'élaboration de projets de formation à la Médiathèque	30/05/11	04/06/11
N élaboration d'un projet de formation des usagers sur le site des Courronneries	06/06/11	11/06/11
O communication du projet de formation des usagers aux Courronneries	13/06/11	23/07/11
P phase d'expérimentation	04/07/11	29/07/11
Q fin du stage	29/07/11	30/07/11
R bilan des expérimentations	11/07/11	13/08/11
S rédaction de la partie analytique du mémoire	02/05/11	15/09/11
T dépôt du mémoire et soutenance	15/09/11	30/09/11



Annexe 5 : L'enquête menée auprès des publics des Couronneries

Enquête auprès du public de la Médiathèque de Poitiers

Dans le cadre d'une étude sur la formation des usagers - adultes - en médiathèque, nous vous proposons de répondre à une courte enquête. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et autres suggestions dans la rubrique prévue à cet effet. Merci de votre participation !

- Vous êtes :
- étudiant
 - salarié
 - au foyer
 - en recherche d'emploi
 - retraité
- Vous avez :
- entre 15 et 30 ans
 - entre 30 et 60 ans
 - entre 60 ans et plus
- Quelle médiathèque fréquentez-vous le plus souvent ?
- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Centre-Ville | <input type="checkbox"/> Médiasud |
| <input type="checkbox"/> Blaiserie | <input type="checkbox"/> Trois Cités |
| <input type="checkbox"/> Couronneries | <input type="checkbox"/> aucune |
- Vous y êtes :
- inscrit pour consulter sur place (avec accès Internet)
 - inscrit comme emprunteur (accès Internet + emprunt)
 - non inscrit
- Que venez-vous faire à la Médiathèque la plupart du temps ?
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> emprunter | <input type="checkbox"/> voir les animations |
| <input type="checkbox"/> lire sur place | <input type="checkbox"/> voir mes amis |
| <input type="checkbox"/> travailler | <input type="checkbox"/> surfer sur Internet |
- Comment faites-vous pour trouver un document la plupart du temps ?
- je flâne, je "butine"
 - je cherche dans les rayons
 - je cherche dans le catalogue
 - je demande aux bibliothécaires

Connaissez-vous ces services de la Médiathèque, et les avez-vous déjà testés ?

	je connais	j'ai déjà testé	je suis un habitué	je ne connais pas
l'emprunt d'un livre/BD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l'emprunt d'un CD/DVD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le renouvellement d'un prêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la réservation d'un document	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le portail web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le catalogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l'espace lecteur (compte lecteur)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les animations (spectacles...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la ludothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l'artothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les services adaptés handicap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le portage à domicile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Souhaiteriez-vous pouvoir bénéficier d'une initiation gratuite aux ressources et aux services proposés par la Médiathèque ? oui non

Si oui, quel type d'aide serait susceptible de vous intéresser ?

-
- découverte de votre Médiathèque et du réseau des médiathèques de Poitiers
 - recherche d'un document de la Médiathèque
 - utilisation du catalogue de la Médiathèque
 - utilisation de l'espace lecteur (compte lecteur)
 - utilisation de l'outil informatique et d'Internet en général

À quel moment ?

- dans la semaine
- le samedi
- en soirée

Autres remarques et/ou suggestions ...

Merci de votre participation à cette enquête !

Annexe 6 : Analyse de l'enquête auprès des publics des Couronneries

Figure 1

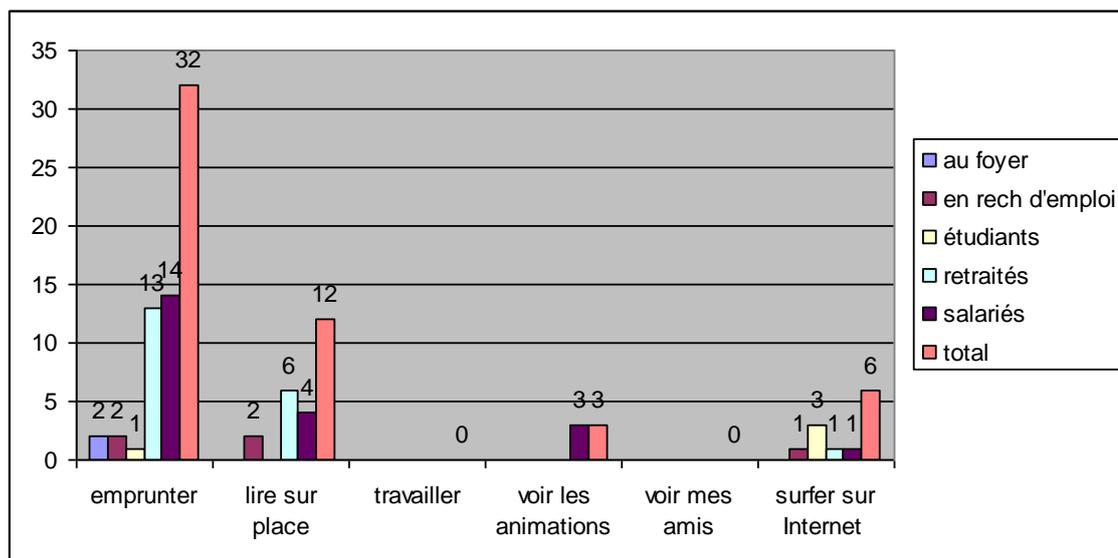


Figure 2

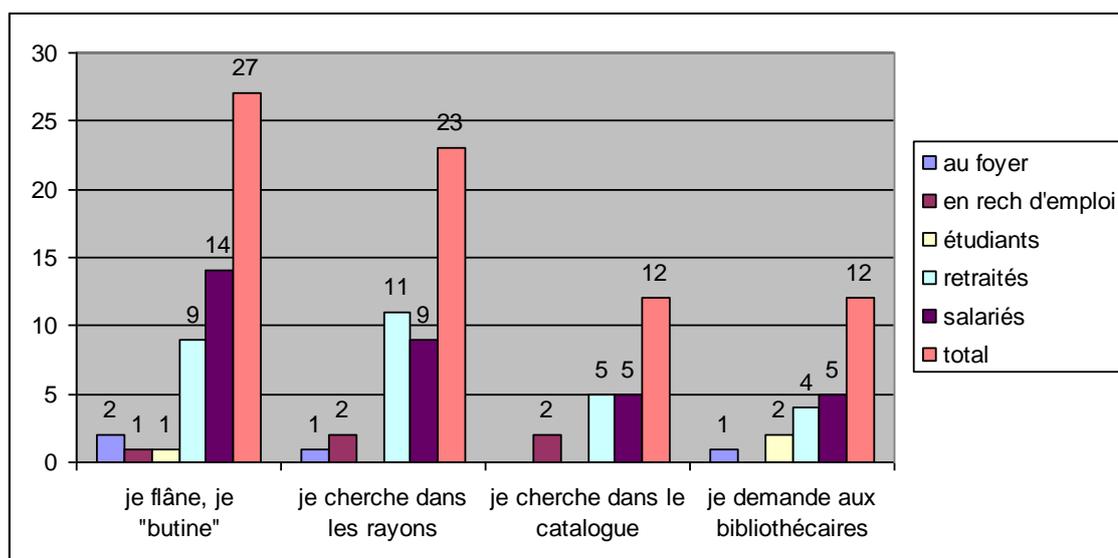


Figure 3

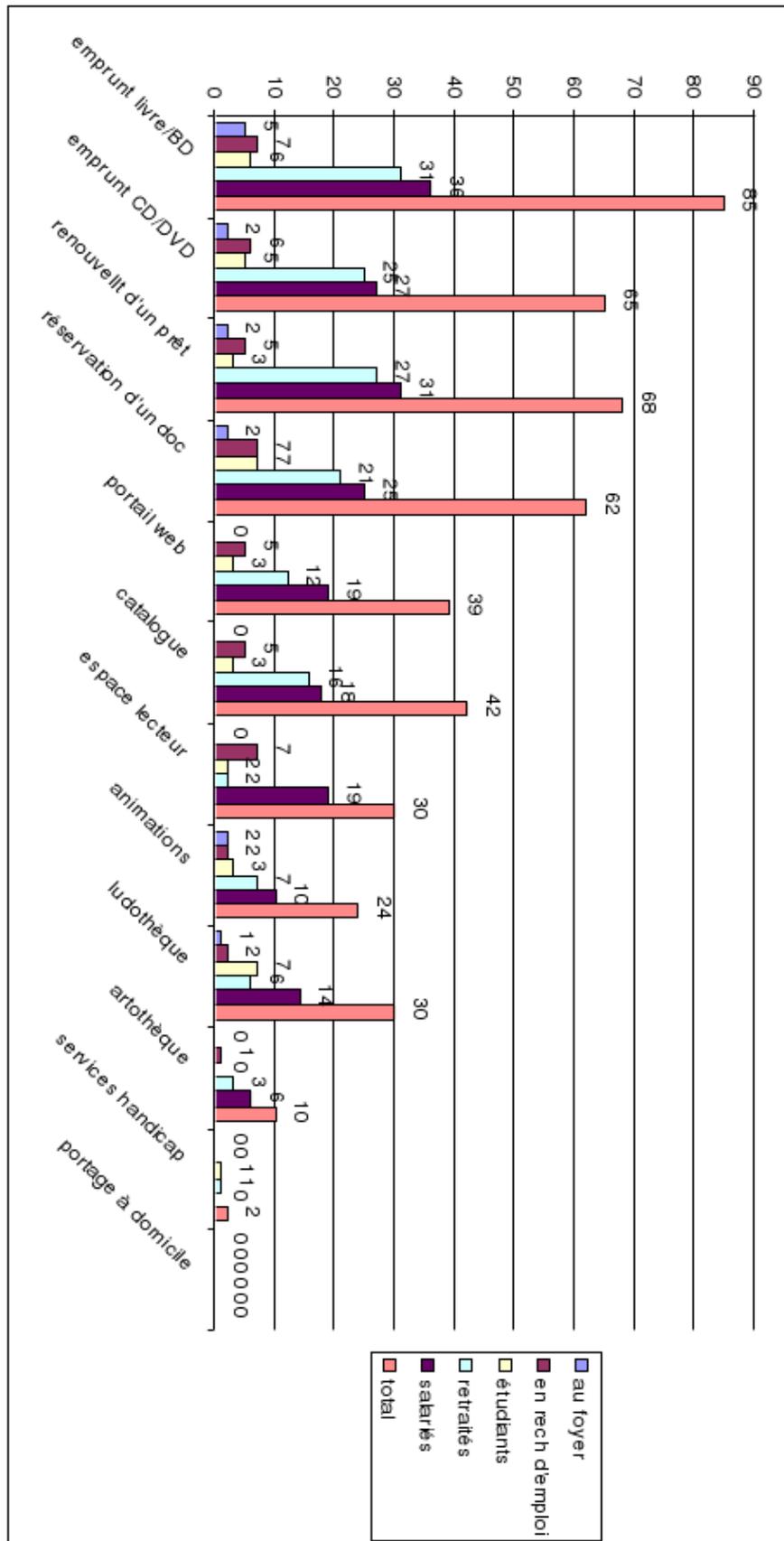


Figure 4

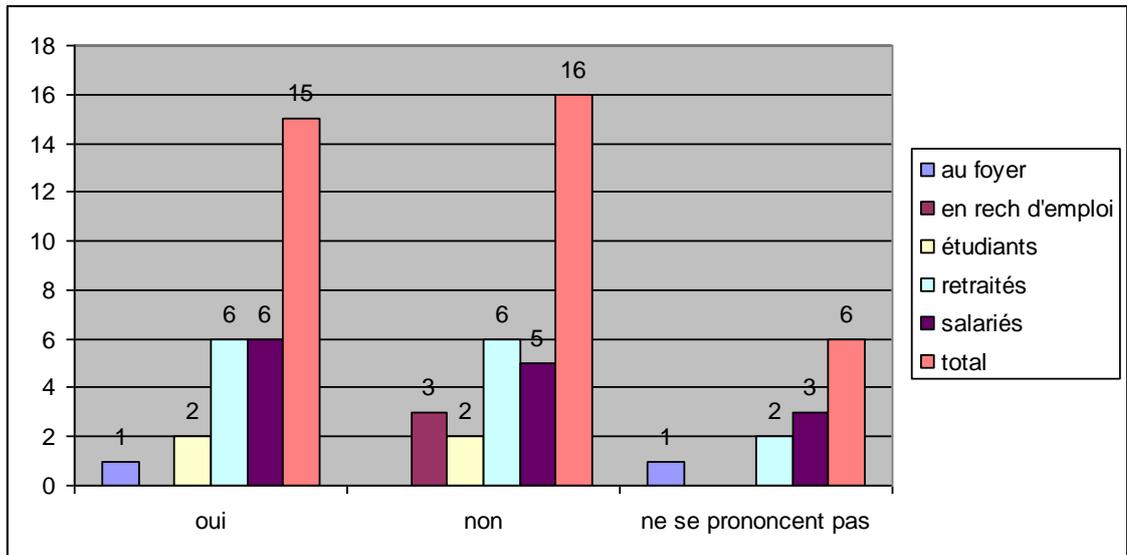
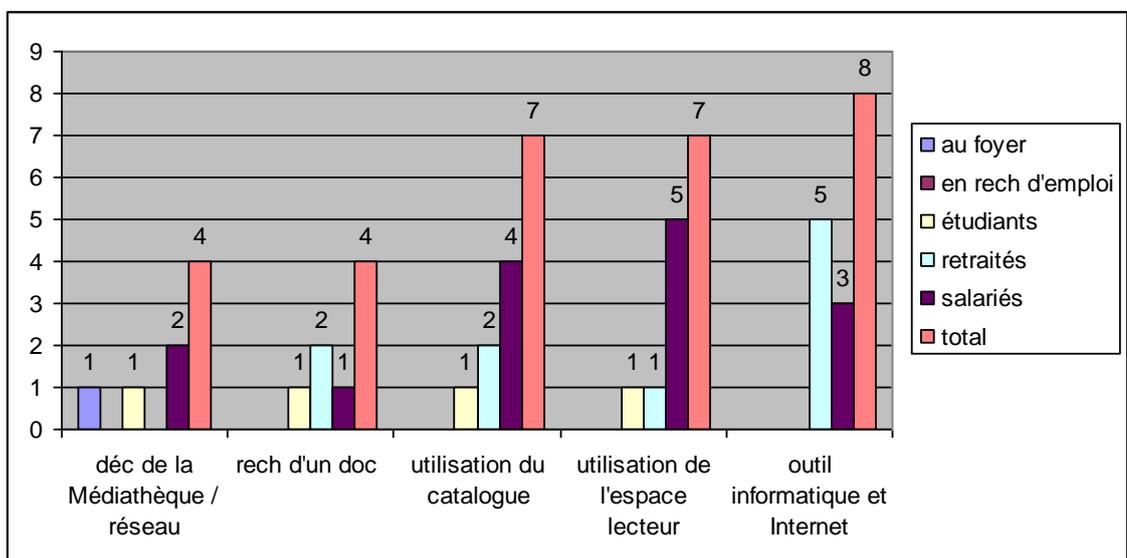
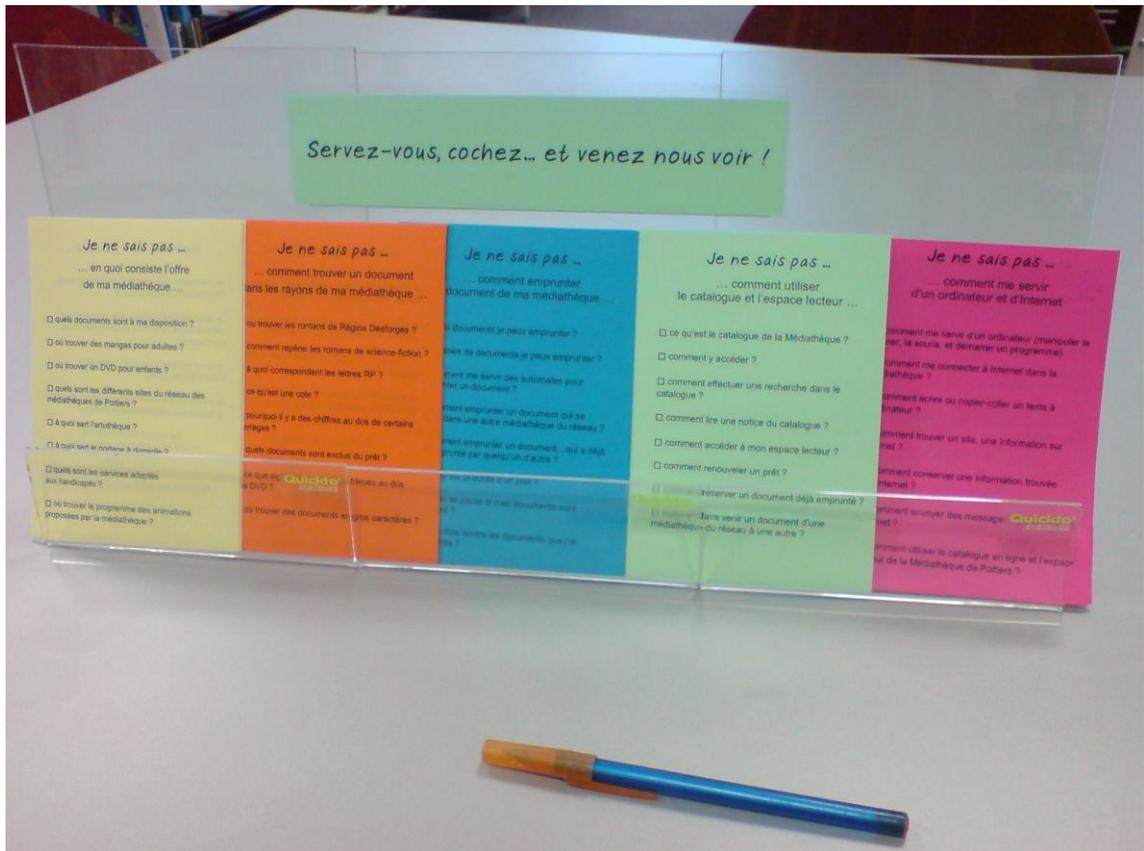


Figure 5



Annexe 7 : Les présentoirs



Annexe 8 : Un exemple de carte

Je ne sais pas ...
... en quoi consiste l'offre
de ma médiathèque ...

quels documents sont à ma disposition ?

où trouver des mangas pour a

où trouver un DVD pour enfan

quels sont les différents sites c
médiathèques de Poitiers ?

à quoi sert l'artothèque ?

à quoi sert le portage à domici

quels sont les services adapté
aux handicapés ?

où trouver le programme des ;
proposées par la médiathèque ?

Maintenant je sais ...

▶ me repérer dans ma médiathèque... et quels documents je pourrai y trouver

▶ quels sont les différents sites du réseau des médiathèques de Poitiers et quelles sont leurs particularités

▶ quels services me sont proposés dans l'ensemble du réseau

▶ où trouver plus d'informations et d'actualités sur le réseau des médiathèques de Poitiers

Ce temps de formation
a-t-il répondu à vos attentes ?
oui non

Faites-nous part de vos remarques !
.....
.....
.....

Table des matières

Introduction	7
---------------------------	----------

Première partie : La formation des usagers en médiathèque : nouveaux enjeux, nouvelles missions..... 12

I) La formation des usagers en médiathèque a t-elle une (ou des) raison(s) d'être ?.....	12
1) Vers un nouveau modèle de bibliothèque.....	12
1.1) Des collections en constante évolution.....	12
1.2) Des usagers victimes de « l'infobésité ».....	14
1.3) De nouvelles missions pour les professionnels.....	15
a) Un recentrage autour des usagers	15
b) Des dispositifs de qualité.....	17
2) La formation des usagers : bien plus qu'un service : une mission de service public.....	19
2.1) Une nécessité théorique	19
2.2) Une nécessité dans les faits.....	23
2.3) Une plus-value non négligeable pour le monde des bibliothèques.....	24
II) Quelle formation des usagers ?	25
1) De la médiation à la formation	25
2) Qu'est-ce que la formation des usagers en médiathèque ?	29
2.1) Une notion relativement complexe	29
2.2) Des modalités qu'il faut définir précisément	32
III) Quelle(s) mise(s) en œuvre ?	34
1) L'université : un terrain d'expérimentations particulièrement fécond	35
2) Une implantation plus difficile dans le milieu de la lecture publique	36
2.1) Une légitimité fragile, des difficultés à s'imposer comme une évidence	36
2.2) Une mise en œuvre relativement fastidieuse.....	38
2.3) Des exemples, certes, mais qui demeurent assez isolés en France	40

Deuxième partie : La question de la formation des publics à la Médiathèque de Poitiers

I) Panorama de la formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers	45
1) Une offre de qualité, un territoire qu'il faut investir.....	45
2) Accueillir les publics à la Médiathèque de Poitiers.....	46
2.1) Quelles politiques sont à l'œuvre pour l'accueil des publics ?	46
2.2) Quels services pour accompagner les publics ?.....	48
2.3) Former les usagers à la Médiathèque de Poitiers.....	49
II) La formation des usagers du point de vue des professionnels de la Médiathèque de Poitiers.....	52
III) Comment envisager la mise en place d'un projet de formation des usagers à la Médiathèque de Poitiers ?	56

Troisième partie : La formation des publics en médiathèque : le cas pratique du site des Couronneries.....	61
I) Présentation des caractéristiques du site	61
1) Un quartier multifacettes en cours de réhabilitation	61
2) Une médiathèque à l'écoute de ses publics	62
3) Un public d'habitues, mais pas d'inities	63
II) Conception et mise en œuvre d'un projet de formation des publics à la Médiathèque des Couronneries de Poitiers	67
1) Quel dispositif ?	67
1.1) Un questionnaire en amont.....	67
1.2) Une mise en œuvre étudiée	71
2) Bilan du projet	74
2.1) Des résultats satisfaisants.....	74
2.2) Quelles améliorations apporter ?	75
3) La question de la formation des professionnels.....	79
 Conclusion.....	 82
 Bibliographie	 84
 Annexes	 89
 Table des matières.....	 103