

Diplôme de conservateur des bibliothèques

L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur

Raoul Weber

Sous la direction d'Aline Chareyron
Responsable du département services aux usagers, SCD de l'université Lyon 1

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement Aline Chareyron, ma directrice de mémoire, pour ses conseils avisés et sa grande disponibilité tout au long de l'élaboration de ce travail.

Je souhaite également remercier Christophe Catanèse, notre responsable de formation, qui a su au moment où j'en avais le plus besoin, m'aider à adopter les bonnes orientations pour mener à bien cette étude.

Je remercie Christophe Evans, notre enseignant de sociologie des publics, pour ses précieux conseils dans l'élaboration du questionnaire adressé aux établissements de la région Rhône-Alpes.

Mes remerciements vont évidemment à l'ensemble des professionnels, enseignants-chercheurs, bibliothécaires, documentalistes, qui tous m'ont reçu avec l'envie à chaque fois de me transmettre leur bonne connaissance du sujet dans le cadre d'entretiens des plus fructueux.

Permettez-moi de les citer ici : Jacques Skubich (Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur de Lyon), Mireille Gavarri (Ecole de management de Grenoble), Marion Lhuillier (Bibliothèque municipale internationale de Grenoble), Anne-Marie Boyer (Université Lyon 3), Jean-Yves Petitgirard et Véronique Bonhomme (Centre Universitaire d'Etudes Françaises de Grenoble), Pierre Marchand et Florence Roche (Université Grenoble 2), Stéphane Tonon (Bibliothèque Publique d'Information, Paris) et Alain Caraco (Université de Savoie).

Enfin, j'adresse de sincères remerciements à tous les collègues qui ont pris le temps de répondre au questionnaire diffusé en ligne, ils se reconnaîtront.

Résumé : *cette étude vise à interroger, en se plaçant du côté des bibliothèques, la situation des étudiants étrangers accueillis dans les établissements d'enseignement supérieur français. La méthode utilisée a consisté à étudier le contexte (développement de la dimension internationale des universités et écoles supérieures françaises), puis à recueillir des données de terrain (enquête en Rhône-Alpes), pour aboutir à un certain nombre de pistes de travail susceptibles d'être reprises par les professionnels en charge de ces publics.*

Descripteurs :

Bibliothèques – Accueil et orientation des publics
Multilinguisme
Services publics – France – Enquêtes
Bibliothèques – Fonds spéciaux. Publications étrangères

Abstract : *this study intends to analyse, from the libraries view point, the situation for foreign students welcomed into French Superior education facilities. The method used examined the actual situation (development of the international aspect of universities and French superior education schools), gathering real data (survey undertaken in the Rhônes-Alpes region), with the objective of identifying a certain number of working leads likely to be required by the professionals of the reader services.*

Keywords :

Libraries – access and reader services
Multilingualism
Public services – France – Survey
Libraries – Special collections. Foreign publications

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	9
1. LE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR.....	11
1.1 La mobilité étudiante.....	11
<i>Données mondiales : aperçu.....</i>	<i>11</i>
<i>La mobilité étudiante en France.....</i>	<i>12</i>
<i>La mobilité, seconde condition du progrès technique.....</i>	<i>14</i>
1.2 L'attractivité des établissements français d'enseignement supérieur et de recherche	15
<i>L'attractivité vue par les ministères.....</i>	<i>15</i>
Approche et rôle du ministère des Affaires étrangères.....	15
L'attractivité selon le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	17
<i>L'agence CampusFrance.....</i>	<i>18</i>
<i>Les dispositifs d'accueil des étudiants étrangers à leur arrivée dans un établissement français.....</i>	<i>19</i>
<i>Adaptation du système d'enseignement : une offre de formations évoluant vers le multilinguisme.....</i>	<i>20</i>
Catalogue des formations dispensées en anglais.....	20
Délocalisation des formations.....	21
2. BIBLIOTHÈQUES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS : ENQUÊTE EN RHÔNE-ALPES.....	23
2.1 Données générales sur la région Rhône-Alpes.....	23
2.2 Présentation de l'enquête.....	24
<i>Choix des établissements.....</i>	<i>24</i>
<i>Rédaction du questionnaire.....</i>	<i>25</i>
2.3 Résultats de l'enquête.....	25
<i>Analyse des réponses au questionnaire.....</i>	<i>25</i>
<i>Synthèse de l'enquête.....</i>	<i>38</i>
3. COMMENT LES BIBLIOTHÈQUES PEUVENT-ELLES RÉPONDRE À CES NOUVEAUX BESOINS ?.....	39
3.1 L'offre de services.....	39
<i>Le portail documentaire multilingue.....</i>	<i>39</i>
Système d'information documentaire : définition.....	39
<i>L'échange multilingue en présentiel et à distance.....</i>	<i>42</i>
L'accueil dans la bibliothèque.....	42
Le renseignement à distance : ask a librarian.....	42
<i>La bibliothèque : espace de rencontres interculturelles.....</i>	<i>43</i>
3.2 Une offre de collections multiforme.....	44
<i>Le développement des collections en Français Langue Etrangère (FLE).....</i>	<i>44</i>
<i>La place de l'autoformation : approche type learning center.....</i>	<i>46</i>
<i>La lecture pratique.....</i>	<i>47</i>
<i>La presse en langues étrangères.....</i>	<i>47</i>
<i>L'offre audiovisuelle.....</i>	<i>48</i>
3.3 La conquête de ces nouveaux publics : impact sur les personnels.....	49

<i>Le développement de nouvelles compétences : linguistique et interculturelle</i>	49
Une plus grande maîtrise des langues étrangères en situation d'accueil.....	49
La dimension centrale des relations interculturelles.....	50
<i>La composition de l'équipe : apport des étudiants étrangers</i>	52
CONCLUSION	55
BIBLIOGRAPHIE	57
TABLE DES ANNEXES	59

Sigles et abréviations

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

BNF : Bibliothèque Nationale de France, Paris

BPI : Bibliothèque Publique d'Information, Paris

CIEF : Centre International d'Etudes Françaises, Lyon

CUEF : Centre Universitaire d'Etudes Françaises, Grenoble

FLE : français langue étrangère

IFLA : fédération internationale des associations de bibliothécaires

INPG : Institut National Polytechnique de Grenoble

IUT : Institut Universitaire de Technologie

IUFM : Institut Universitaire de Formation des Maîtres

MAE : Ministère des Affaires étrangères

MESR : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

PACA : région Provence, Alpes, Côte d'Azur

PRES : Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur

SCD : Service Commun de la Documentation

SICD : Service Inter-Universitaire de Coopération Documentaire

STM : Sciences Techniques et Médecine

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

Introduction

Le public étudiant reste encore aujourd'hui un public captif dans l'esprit des bibliothécaires et non un public à conquérir. Pourquoi alors s'interroger sur sa possible segmentation en différents publics-cible, dans une démarche marketing, conçue pour attirer vers la bibliothèque l'ensemble des étudiants relevant d'une même institution d'enseignement supérieur ?

Il peut donc paraître incongru de mener ce travail de dissection des publics étudiants, et pourtant les bibliothèques des universités, écoles d'ingénieurs et de commerce le font déjà en offrant des prestations différenciées à leurs étudiants, à partir du simple critère de leur niveau d'étude. Citons l'exemple très répandu des formations à la maîtrise de l'information, dont les contenus varient selon qu'elles s'adressent à un étudiant débutant son parcours de formation (niveau Licence), ou à un étudiant plus avancé (niveau Master).¹

Dans le cadre de notre étude nous cherchons à nous démarquer des critères de niveau d'étude ou de type de diplôme, pour nous intéresser, ce qui vous le verrez plus loin n'est pas encore accepté de tous, au critère de la nationalité de l'étudiant et donc de ses compétences linguistiques en français.

Au départ, nous pensions définir de manière négative le public objet de notre étude, en retenant l'expression « non-francophones », comme s'il s'agissait d'un handicap de ne pas appartenir au vaste ensemble que constitue encore la francophonie dans le monde.

Puis, nous avons hésité à retenir l'expression « étudiants internationaux », mais ils nous fallait alors préciser que notre étude se focalisait uniquement sur la mobilité entrante et non sortante ; l'expression exacte aurait alors été « étudiants internationaux entrants », sachant que nos collègues américains emploient cette même expression : « incoming international students »²

En choisissant finalement l'expression « étudiants étrangers », nous parvenions à définir simplement et positivement le public que nous nous apprêtions à étudier.

Mais qui sont ces étudiants, comment les définir simplement ? Les auteurs du rapport commandé par l'Observatoire de la Vie Etudiante sur le sujet, apportent cette définition que nous reprenons à notre compte : « Les étudiants étrangers qui correspondent effectivement à la mobilité sont de « nationalité étrangère », de parents de nationalité étrangère et résidant à l'étranger, nés et ayant effectué leur scolarité à l'étranger, titulaires d'un titre étranger d'accès à l'université ».³

Ce qu'il ont donc en commun, c'est leur absence de familiarité avec l'environnement des établissements d'enseignement français, parce que leur « passé » d'élève ou d'étudiant, selon qu'ils démarrent en France ou non leurs études supérieures, est lié à un autre pays que le nôtre et donc à un autre environnement d'étude.

Ils ont en commun de découvrir ce que sont les services à l'étudiant conçus à la mode française, ceci étant vrai tant pour l'accès à la documentation que pour le reste des services offerts.

¹Exemple de programmes différenciés à la bibliothèque de l'université d'Evry, accessibles à l'adresse suivante : <<http://www.biblio.univ-evry.fr/index.php?id=37>> (consulté le 2 janvier 2010)

²Pamela A. Jackson . Incoming international students and the library : a survey. *Reference Services Review*, 2005, vol. 33 n°2, p. 197-209

³Rapport d'Alain Coulon et Saeed Paivandi intitulé « les étudiants étrangers en France : état des savoirs », p. 7, disponible à l'adresse suivante : <http://www.ove-national.education.fr/medias/files/publications/872e_rap_tr_ove.pdf> -1.pdf> (consulté le 2 janvier 2011)

S'agissant des établissements concernés dans notre mémoire par l'accueil des étudiants étrangers, il nous a paru assez vite évident, à la lecture de tout ce qui était entrepris hors de nos frontières pour promouvoir l'enseignement supérieur français dans son ensemble, qu'il ne fallait pas être restrictif, partant, nous avons englobé dans notre étude aux côtés des universités, à la fois les grandes écoles (exemple : Ecole Normale Supérieure), les écoles d'ingénieurs et les écoles supérieures de commerce.

Enfin, *accueillir* ces publics spécifiques dans notre démarche, cela ne correspond pas simplement à organiser les services aux publics dans la bibliothèque, service de renseignement, d'inscription, de prêt et de référence, le terme *accueil* étant envisagé dans son acception la plus large possible, accueillir devient pour nous synonyme de *prendre en compte*.

Le plan adopté pour ce mémoire d'étude s'articule autour de trois axes majeurs, le premier on le verra consiste à vous présenter le contexte dans lequel évoluent aujourd'hui les établissements d'enseignement supérieur, celui de la mobilité étudiante et du développement de l'internationalisation des formations, en nous appuyant sur les acteurs-clé de cette nouvelle donne en France, les ministères de l'enseignement supérieur et de la recherche et des affaires étrangères, l'agence CampusFrance dont c'est la mission première, enfin les établissements d'enseignement eux-mêmes et leur service de relations internationales.

Le second axe, conçu autour d'une mini enquête auprès des établissements d'enseignement supérieur de la région Rhône-Alpes, vient nourrir de manière concrète, grâce à un recueil de données, la réflexion que l'on doit développer sur l'analyse des besoins des étudiants étrangers et sur les moyens dont disposent aujourd'hui les bibliothèques pour y répondre.

Pour terminer, le dernier axe de notre étude permettra de faire des propositions de pistes de travail, pour certaines qualifiées de prioritaires, tant sur le plan des services à offrir à notre public-cible que sur celui des collections spécifiques à développer pour ce même public. En lien avec les réponses apportées par les bibliothèques aux étudiants étrangers, nous aborderons à la toute fin de notre mémoire la question épineuse de la préparation des personnels à ces évolutions majeures.

1. Le développement international des établissements d'enseignement supérieur

Depuis de nombreuses années déjà, les programmes internationaux se sont multipliés dans le domaine des études supérieures. Ils ont progressivement fait évoluer le visage des campus dans de nombreux pays, dont le nôtre. Cette dimension internationale des campus a influé sur l'ensemble de la vie universitaire, et elle n'est donc pas sans conséquences sur les bibliothèques.

1.1 LA MOBILITÉ ÉTUDIANTE

Un panorama des données statistiques concernant ce phénomène, d'abord au niveau mondial, puis plus spécifiquement en France, permet d'esquisser quelques uns des enjeux et des bienfaits de ces échanges linguistiques et interculturels en constante expansion.

Données mondiales⁴ : aperçu

Au plan mondial, au cours des quatre dernières décennies, le nombre d'étudiants effectuant des études supérieures (universitaires et non universitaires) dans un pays étranger a été multiplié par 14 : 108000 en 1950, 240000 en 1960, 500000 en 1970, près d'un million en 1985, 1,3 million en 1993 et 1,6 million en 2000.⁵

En 2008, on dénombrait 2 893 280 étudiants en mobilité dans le monde, chiffre en augmentation de 24% depuis 2003.

Les étudiants les plus mobiles sont désormais originaires d'Asie (+ 29,3 % sur la même période), puis suivent les étudiants européens, en troisième viennent les africains.

Les étudiants chinois sont désormais, parmi les étudiants étrangers, les plus nombreux aux Etats-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et en Allemagne et se situent au 2ème rang en France.

Les étudiants asiatiques dans l'ensemble préfèrent les pays anglo-saxons (Etats-Unis, Australie, Royaume-Uni) lorsqu'ils choisissent de faire leurs études à l'étranger, la France n'est qu'au sixième rang des pays hôtes pour ces étudiants. Elle occupe le septième rang pour les étudiants chinois et le huitième pour les étudiants indiens, pour lesquels les 4 premiers hôtes sont anglo-saxons.

Rien d'étonnant à cela quand on sait que les Etats-Unis et le Royaume-Uni ont accueilli à eux seuls en 2008, le tiers des étudiants en mobilité internationale dans le monde. Nul doute que la progression à l'échelle mondiale de l'apprentissage de l'anglais favorise ces deux nations et place également l'Australie, le Canada et l'Afrique du Sud en excellente position dans ce classement mondial des pays accueillant les étudiants en mobilité internationale.

⁴Les chiffres qui suivent sont tirés du site de l'agence CampusFrance , accessibles à l'adresse suivante : http://ressources.campusfrance.org/publi_institu/etude_prospect/chiffres_cles/fr/brochure_campusfrance_chiffres_cles_n5_2010.pdf (consulté le 6 décembre 2010)

⁵Rapport de l'Observatoire de la Vie Etudiante précédemment cité (p. 3)

Intéressons-nous maintenant aux caractéristiques françaises de la mobilité étudiante entrante.

La mobilité étudiante en France

Sur un plan historique, la présence des étudiants étrangers en France, comme dans nombre de pays européens, a connu quatre phases importantes, selon A. Coulon et S. Paivandi⁶ :

La première période concerne les voyageurs passionnés d'autrefois en quête du savoir. On peut mentionner l'exemple d'Erasme. La seconde, à partir du milieu du 19^e siècle, se caractérise par la présence d'une élite culturelle et scientifique qui opte pour ce mode d'apprentissage. Le troisième temps (...) couvre les décennies qui suivent la deuxième guerre mondiale. Les universités du Nord font face à une demande croissante des pays du Sud pour former leurs cadres nationaux. Les universités françaises et européennes voyaient dans ce phénomène une sorte de solidarité envers les pays du Sud (...). Depuis les années 1980, commence un temps nouveau dans les échanges internationaux d'étudiants. Avec la mondialisation du marché de la formation, le contexte international est en train de changer : la compétition internationale a donné lieu à des pratiques peu connues auparavant pour attirer les meilleurs étudiants des autres pays. »

Côté statistiques, la France en 2008 avec 243 436 étudiants étrangers accueillis sur son sol, se classe en tant que pays hôte au 3^{ème} rang mondial derrière les Etats-Unis (624 474) et le Royaume-Uni (341 791), en se situant devant l'Allemagne (189347).

La France a longtemps été très attractive pour les étudiants originaires du continent africain. Aujourd'hui, la situation a quelque peu évolué, puisque de nouvelles destinations sont devenues pour nombre d'étudiants africains tout aussi attractives. Ainsi, sur la période 2003-2008, le Maroc en tant que pays hôte, enregistre une progression de 83,3 % de ces effectifs d'étudiants étrangers originaires du continent africain, dans le même temps l'Afrique progresse de 29,2 % alors que la France baisse de 0,8 %.

Si la France ne profite pas du nombre croissant d'étudiants africains en mobilité (+ 10,5 % sur la même période), c'est en partie lié, selon Jacques Skubich⁷, directeur des relations internationales au PRES de Lyon, aux difficultés que connaissent ces étudiants pour se voir délivrer à titre individuel des permis de séjour sur notre territoire national par les services consulaires français examinant leur demande.

Les étudiants américains, (Amérique du Nord et Amérique du Sud) de leur côté, sont de plus en plus nombreux à venir étudier en France (+ 23,4 % sur la période 2003-2008) avec un effectif de 17375 étudiants accueillis en 2008 ils constituent pour l'instant encore une part modeste des étudiants en mobilité entrante, qui sont, rappelons-le, au nombre de 243 436 en 2008.

En 2008, 12243 étudiants originaires des pays du Moyent-Orient ont choisi la France comme lieu d'étude, classant notre pays au 4^{ème} rang des destinations universitaires, après les Etats-Unis, la Jordanie et le Royaume-Uni. La progression pour la France sur la période 2003-2008 est donc de 24,6 %.

⁶Ibid. p. 3-4

⁷Entretien avec Jacques Skubich, directeur des relations internationales au Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur de Lyon, le 4 novembre 2010

1. Le développement international des établissements d'enseignement supérieur

Enfin, notons que pour cette région du monde, l'Arabie Saoudite et l'Iran arrivent en tête du classement du nombre d'étudiants en mobilité sortante.

Les 10 premiers pays d'accueil des étudiants internationaux depuis 2003 :

Pays	Effectifs en 2003	Effectifs en 2008	Evolution des effectifs
Etats-Unis	586316	624474	6,50%
Royaume-Uni	255233	341791	33,90%
France	221567	243436	9,90%
Australie	188160	230635	22,60%
Allemagne	240619	189347	-21,30%
Japon	86505	126568	46,30%
Canada	59874	68520	14,40%
Afrique du Sud	49979	63964	28,00%
Russie	68602	60288	-12,10%
Italie	36137	57271	58,50%
Nombre total	2 334933	2 893280	23,90%

Ce tableau démontre que la situation des pays européens est tout sauf homogène, pendant que le Royaume-Uni voit ses effectifs augmenter très largement (+33,90%), l'Allemagne connaît de son côté un sérieux recul (-21,30%) de ces effectifs d'étudiants en mobilité entrante.

Notons par ailleurs que la mobilité à l'échelle du continent européen connaît un large succès en France, nous nous situons en effet au 2ème rang aussi bien en qualité de pays d'accueil que de pays d'origine des étudiants bénéficiant des programmes européens d'échange *Erasmus*.

Néanmoins, précisons que les effectifs d'étudiants accueillis dans le cadre de ces programmes sont stables sur la période 2003-2008 avec une évolution positive de seulement 3,5 %.

Si on considère la part des étudiants étrangers répartis selon leur niveau d'étude, on obtient en pourcentage les chiffres suivants :

	Etats-Unis	Royaume-Uni	France	Australie	Allemagne
Licence	1,7	10	10,5	22,5	6,6
Master	10,5	34,2	19,9	37,2	31,1
Doctorat			38,9	25,9	1,3

Avec une proportion pour le niveau doctorat de plus d'un sur 3 (38,9 %), la situation de la France se caractérise par une très forte représentation des étudiants étrangers accueillis dans nos établissements d'enseignement supérieur pour le niveau d'étude le plus avancé. Cette caractéristique s'explique en bonne partie par le manque de

candidats nationaux désireux d'effectuer un long parcours d'étude dans le domaine des Sciences et Techniques.

En conclusion à cette partie, il nous faut admettre que la France sur cette période de référence (2003-2008) progresse moyennement, en se situant largement en-dessous de la moyenne mondiale (+ 9,9 contre + 23,9). L'attractivité de notre pays dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche dispose d'une marge de progression certaine.

Ce n'est pas Jacques Skubich⁸, directeur des relations internationales au PRES de Lyon, qui va nous démentir, après nous avoir confié par exemple que les étudiants indiens ont du mal à venir en France, pays où l'accueil des étrangers est jugé compliqué, au grand regret des enseignants des établissements français qui aimeraient tisser plus de liens scientifiques et technologiques avec ce grand pays émergent. Pour l'instant, les étudiants indiens jugent l'accueil aux USA plus facile pour eux, ils privilégient donc cette destination.

La mobilité, seconde condition du progrès technique

Nous reprenons ici les termes-mêmes que le sociologue Dominique Wolton a employés dans un article⁹ rédigé au profit d'une des publications de CampusFrance, l'agence nationale pour la promotion nationale de l'enseignement supérieur à l'étranger.¹⁰

Son propos débute par le constat suivant : « Se répand actuellement une illusion technologique au nom de laquelle on pense pouvoir remplacer la mobilité physique par la mobilité virtuelle. Comme les déplacements coûtent chers, comme ils sont parfois difficiles à organiser, on se dit que des e-mails, des forums ou des visioconférences peuvent les remplacer. Certaines institutions commencent à se vanter d'avoir réduit de moitié leur budget missions (...) erreur fatale. »¹¹

Puis il poursuit en s'appuyant sur l'analyse suivante : « Jamais les machines ni internet ne pourront remplacer le contact humain direct, la parole et le dialogue entre interlocuteurs. Ce n'est d'ailleurs pas leur vocation. C'est même contre productif. Il est prouvé qu'un système d'échange virtuel qui n'est pas relayé par un réseau humain, concret et physique tourne à vide et perd 60% de son efficacité. Au contraire, seul un double réseau intégré, à la fois humain et technique, au service de l'humain, permet d'accroître communication et échanges. »¹²

Dans un deuxième temps, Dominique Wolton affirme que pour fonctionner, « la mobilité doit être plurielle ». Il affirme ainsi que les initiatives prises au plan européen, avec l'emblématique programme international d'échanges *Erasmus*¹³ et ses 200000 étudiants qui chaque année partent étudier et se former à l'étranger, ont été couronnées de succès. Cette réussite doit alors servir de modèle et ce modèle doit être étendu à d'autres zones géographiques : aux pays du bassin méditerranéen (Proche-orient et Maghreb), à l'Asie du Nord-Est ou au Pacifique.

⁸ Cf entretien cité.

⁹ <http://ressources.campusfrance.org/publi_institu/agence_cf/reperes/fr/reperes_01_fr.pdf> (consulté le 6 décembre 2010)

¹⁰ <<http://www.campusfrance.org/fr/>> (consulté le 6 décembre 2010)

¹¹ Ibid. p.1

¹² Ibid. p.1

¹³ <http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_fr.htm> (consulté le 12 décembre 2010)

« Enfin, troisième impératif à la mobilité : la diversité culturelle¹⁴ ». Cette notion de diversité des cultures et des comportements culturels, Dominique Wolton l'aborde dans ces termes : « Même si tout le monde pouvait surfer sur le net, ce qui est d'ailleurs très loin d'être le cas, la planète n'en deviendrait pas pour autant un village pacifié et uniformisé. Les cultures demeurent avec leur épaisseur, leur génie, leur logique. Plutôt que de le nier, mieux vaut le reconnaître et faire avec, c'est-à-dire affronter le long apprentissage de l'altérité. Cette extraordinaire diversité peut être, doit être un facteur de dialogue et de négociation¹⁵. »

Ce lien qui est pensé ici entre mobilité et altérité, nous le reprendrons plus loin dans notre analyse en ne l'envisageant pas uniquement pour les étudiants, mais aussi pour les accueillants de ces mêmes étudiants.

En conclusion à cette démonstration sur les bienfaits de la mobilité comme corollaire indispensable du progrès technique, nous tenons à souligner la responsabilité qui pèse sur les institutions, qu'elles soient internationales (exemple: l'Union européenne et ses ambitieux programmes d'échanges), nationales (exemples : les ministères français de l'enseignement supérieur et des affaires étrangères) ou locales (exemple : les universités).

Sans leur intervention dans la nécessaire définition des cadres de la mobilité étudiante, cette mobilité aurait vraisemblablement conservé au fil de ces dernières décennies un caractère embryonnaire. Or, comme nous allons le voir maintenant, c'est tout le contraire qui s'est produit : le mouvement s'est amplifié, les différents acteurs concernés ont largement pris leurs responsabilités dans le développement de ce processus.

1.2 L'ATTRACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS FRANÇAIS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE RECHERCHE

Nous allons voir dans cette partie l'ensemble des acteurs publics impliqués dans le rôle de promotion de l'enseignement supérieur français à l'étranger et en France.

L'attractivité vue par les ministères

Deux ministères sont chargés d'œuvrer à une meilleure attractivité de l'enseignement supérieur et de la recherche en France, le ministère des Affaires étrangères et le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Approche et rôle du ministère des Affaires étrangères

Pour encourager en amont l'accueil d'étudiants et de chercheurs étrangers dans nos établissements d'enseignement supérieur, la France s'est dotée ces dernières années, selon les responsables du ministère des Affaires étrangères (MAE), de plusieurs outils jugés efficaces :

- création d'une Agence nationale de la recherche visant à accroître le nombre de projets de recherche

¹⁴ Ibid. p.2

¹⁵ Ibid.

- création des PRES (Pôles de recherche et d'enseignement supérieur), qui permettent aux universités, aux grandes écoles et aux organismes de recherche de mutualiser leurs moyens et activités
- accroissement du budget du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- renforcement de l'autonomie des universités en application de la loi relative aux libertés et responsabilités des universités, qui permet notamment aux universités de créer des fondations susceptibles de lever des fonds privés.

Par ailleurs, et avant même qu'à l'échelon européen une telle démarche ait été finalisée, le ministère des Affaires étrangères a souhaité se doter d'une *Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français*¹⁶. Nous vous présentons ici les principales dispositions de ce document engageant les services et les établissements concernés par l'accueil de ces étudiants étrangers.

En préambule, le ministère évoque quatre bonnes raisons de bien accueillir ces étudiants venant de l'étranger :

- « culturelle, puisque la France a une longue tradition de diversité culturelle qu'il importe de maintenir
- universitaire, puisque l'accueil des étudiants étrangers permet aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche français d'acquérir la réputation internationale indispensable à leur développement
- économique, dans la mesure où de la qualité de cet accueil dépend en partie la croissance des échanges internationaux de demain avec notre pays
- politique, les étudiants étrangers constituant un important vecteur de notre influence dans le monde. »¹⁷

Le présent texte, daté de 2006, fait écho à *la charte européenne de qualité pour la mobilité*¹⁸, il concerne l'ensemble des bourses de courte ou longue durée (bourses de stage, bourses d'études, bourses pour séjours scientifiques de haut niveau).

Cette charte de qualité, si elle ne vise dans un premier temps que les boursiers dont le ministère des Affaires étrangères est responsable, elle a bien sûr vocation à constituer, à terme, le socle d'une future charte de qualité pour l'ensemble des étudiants internationaux en mobilité entrante.

Il est à noter qu'elle s'applique à la totalité de la chaîne d'accueil de l'étudiant : depuis son orientation et sa sélection dans le pays étranger et sa préparation au départ, jusqu'à son retour dans son pays d'origine, en passant par son intégration dans l'établissement où il a choisi d'effectuer sa mobilité, ce qui inclut évidemment l'accueil que l'étudiant recevra à la bibliothèque.

« Décomposée en 74 indicateurs de performance et de résultats, (...) la charte dresse la somme des exigences auxquelles les acteurs de la mobilité doivent souscrire s'ils souhaitent parvenir, par leurs efforts conjoints, au meilleur niveau international du dispositif d'accueil des étudiants étrangers. »¹⁹

Puis, la charte dresse dans sa partie introductive une liste de tous les acteurs concernés par les objectifs répondant à la politique d'attractivité de la France : « les services culturels des ambassades et leurs attachés de coopération universitaire, les espaces

¹⁶ Charte disponible à l'adresse suivante : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/pdf/Charte_en_Francais_2008.pdf> (consulté le 8 décembre 2010)

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Charte européenne accessible à l'adresse suivante : <http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11085_fr.htm> (consulté le 8 décembre 2010)

¹⁹ Ibid. p.2

1. Le développement international des établissements d'enseignement supérieur

CampusFrance qui leur sont attachés, les établissements culturels français à l'étranger, les établissements d'enseignement supérieur, les opérateurs publics, para-publics et privés, ainsi que les collectivités locales, se mobilisent aux côtés de l'État pour s'engager sur une démarche de qualité vis-à-vis des boursiers. Ils mettent tout en œuvre pour chercher progressivement à respecter l'ensemble des procédures décrites dans la présente charte. »²⁰

Enfin, à titre d'illustration, nous avons sélectionné quelques dispositions de cette charte pour leur lien direct avec la problématique des compétences linguistiques, sur laquelle nous reviendrons à plusieurs reprises :

Les établissements d'enseignement supérieur français suivent en particulier les étudiants non francophones qui présentent le plus de difficultés d'intégration et de risques d'échec en leur proposant dans le cadre de formations existantes, un soutien linguistique et un suivi académique adapté à leur situation, proposent des enseignements en langue étrangère, et notamment en anglais, afin que l'obstacle linguistique ne soit pas discriminant.

Les établissements d'enseignement supérieur français, en liaison avec les opérateurs : (...) assurent un tutorat par un enseignant français et/ou un étudiant français, en sollicitant en premier lieu ceux qui ont pu bénéficier eux-mêmes d'une mobilité dans un établissement étranger

(...) multiplient les initiatives permettant l'intégration des étudiants étrangers au sein de l'établissement et le brassage avec leurs condisciples français.²¹

Notre sujet ne mérite pas que soit ici dressée une liste exhaustive de tous les dispositifs incitatifs que le MAE a créés pour que de nombreux étudiants de toutes les régions du monde viennent en France effectuer un séjour d'étude et développent ainsi des liens de tous ordres avec notre pays.

Citons simplement l'exemple fourni par Jacques Skubich²², du partenariat signé récemment avec le Vietnam. Les vietnamiens n'étant plus francophones depuis maintenant deux générations, ils privilégient désormais les USA comme destination pour y effectuer leurs études supérieures.

Pour faire face à cette concurrence américaine, le Ministère des Affaires étrangères a convenu de prendre en charge sur une période de 5 ans, la venue de 2500 étudiants vietnamiens recrutés par des universités françaises sur des contrats doctoraux en sciences humaines et sociales. Une aubaine, selon Jacques Skubich, pour des domaines de recherche qui peinent à obtenir auprès du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche le financement de tels contrats pour leurs étudiants.

L'attractivité selon le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

A l'occasion de la clôture de la Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur organisée à Paris par l'UNESCO le 9 juillet 2009, la ministre dans son discours²³ a réaffirmé l'engagement de la France en matière d'accueil des étudiants étrangers et sa volonté de voir la mobilité étudiante renforcée, tout particulièrement avec le continent africain.

²⁰Ibid. p.2

²¹Ibid. p.11

²²Cf entretien cité.

²³Discours repris intégralement en annexe 1 (p. 60)

Nous avons retenu de ce discours les passages suivants : « D'ores et déjà, la France a l'immense privilège d'accueillir chaque année plus de 260 000 étudiants étrangers. C'est pour nous une fierté, mais cela nous crée des devoirs envers la jeunesse du monde que nous accueillons. Depuis toujours, les étudiants étrangers sont considérés comme des étudiants français, y compris du point de vue financier et la France dépense chaque année plus de deux milliards d'euros pour les accueillir et les former. Mais nous pouvons et devons encore faire des efforts pour simplifier leur arrivée en France et faciliter leur séjour ». (...) « Mais il nous faut aller plus loin encore, en leur offrant la même qualité d'information et d'accueil une fois qu'ils sont arrivés en France. C'est essentiel si nous voulons accueillir plus d'étudiants encore. »²⁴

Par ailleurs, dans son discours sur les bibliothèques du 17 février 2010 prononcé dans les locaux de l'université Paris 13, Valérie Pécresse, ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, fait l'annonce suivante : « Dès 2010, grâce à des moyens nouveaux, les universités pourront ouvrir deux bibliothèques chacune pendant les vacances de Pâques à hauteur des standards européens, c'est-à-dire au moins 65h par semaine. Environ 200 sites seront concernés dans toute la France. »²⁵

Autre annonce importante dévoilée le même jour : « Enfin, à plus long terme, nous allons lancer la création de "bibliothèques du 21ème siècle", sur le modèle des learning center anglo-saxons. »²⁶

Enfin, la ministre conclut ainsi son propos : « Ces changements sont la marque de la nouvelle université française, qui sera plus visible et plus forte dans la concurrence internationale. »²⁷

Dans ces trois extraits repris ici, ce qui retient l'attention c'est la volonté affichée par la ministre de se situer dans un environnement mondialisé, pour évoquer les défis que nos services de documentation doivent relever, s'ils souhaitent efficacement accompagner le développement international des établissements d'enseignement supérieur et de recherche qu'ils desservent.

L'agence CampusFrance

La France s'est dotée en 1998 d'une structure opérationnelle, l'agence EduFrance devenue depuis CampusFrance, dédiée à la mobilité internationale, universitaire et scientifique.

L'agence CampusFrance est placée sous une triple tutelle: celles du ministère des Affaires étrangères et européennes, du ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des Collectivités territoriales et de L'Immigration.

Présente dans plus d'une centaine de pays étrangers, les Espaces CampusFrance assurent, sous l'égide des ambassades françaises à l'étranger en lien avec les établissements d'enseignement supérieur français, la promotion des formations supérieures auprès d'étudiants étrangers, notamment dans le cadre de salons de l'éducation. Ces Espaces conseillent et orientent les étudiants étrangers porteurs d'un

²⁴ Ibid.

²⁵ <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid50600/des-bibliotheques-universitaires-ouvertes-plus-longtemps.html>> (consulté le 25 novembre 2010)

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

1. Le développement international des établissements d'enseignement supérieur

projet d'étude dans notre pays et servent de guichet unique pour toutes les démarches avant leur arrivée en France.²⁸

Sous la tutelle des autorités ministérielles et en concertation avec les établissements d'enseignement supérieur et leurs conférences, CampusFrance a pour mission :

- de promouvoir les formations supérieures françaises dans le monde
- d'offrir aux étudiants étrangers un parcours de réussite dans l'accès aux études supérieures en France, de la première information sur place jusqu'au séjour en France et au retour dans le pays d'origine.

En 2010, l'agence CampusFrance compte 235 établissements adhérents, dont 78 universités et 4 pôles de recherche et d'enseignement supérieur (PRES), plus de 60 écoles d'ingénieurs, 40 écoles de commerce, des écoles d'art, de langue...

CampusFrance dispose de 116 bureaux, les Espaces CampusFrance, dans 89 pays qui emploient 250 personnes.

Animés par des personnels régulièrement formés par l'Agence en France et dans le monde, en collaboration avec les conférences d'établissements et les ministères de tutelle, les Espaces CampusFrance ont une double fonction :

- ils accueillent et guident les étudiants dans leur recherche, les aident dans le choix d'une formation, les accompagnent dans les formalités administratives et consulaires préalables à leur arrivée en France. Dans une trentaine de pays où les visas sont nécessaires, un dispositif de candidature en ligne a été mis en place pour faciliter les démarches administratives et pédagogiques

- en liaison avec CampusFrance Paris, ils accompagnent l'organisation des grandes manifestations dans les pays-hôtes et assurent également la promotion de l'enseignement supérieur français dans les universités locales et dans les lycées français.

CampusFrance dispose par ailleurs d'un réseau de correspondants dans les PRES qui, en lien avec les Espaces CampusFrance à l'étranger, ont vocation à améliorer les conditions d'accueil des étudiants étrangers en France.

Les dispositifs d'accueil des étudiants étrangers à leur arrivée dans un établissement français

De nombreux dispositifs sont mis en place dans les établissements pour faciliter l'intégration des étudiants étrangers dès leur arrivée.

A titre d'exemple, mentionnons la démarche de l'université de Strasbourg et de son *Service de la vie universitaire* qui chaque année propose aux étudiants étrangers un accueil spécifique : « sont réunis en un seul lieu, au moment de la rentrée universitaire, l'ensemble des services utiles : Préfecture, Ville de Strasbourg, SNCF, CTS, CAF, CPAM, mutuelles... ».²⁹

A Lyon, le PRES³⁰ prend directement en charge l'accueil des doctorants. Comme il s'agit parfois d'étudiants relativement âgés, ce sont des familles qui peuvent être accueillies, tout est alors envisagé pour que le doctorant et ses proches puissent

²⁸<<http://www.campusfrance.org>> (consulté le 10 novembre 2010)

²⁹<<http://svu.unistra.fr/cms/content/etudiants-%C3%A9trangers-0>> (consulté le 24 novembre 2010)

³⁰Cf entretien cité avec Jacques Skubich

s'installer au plus vite, l'équipe du PRES répond à l'ensemble des besoins vitaux du doctorant : scolarisation des enfants, emploi du conjoint, logement.

Sur le plus long terme, une invitation annuelle à une soirée de gala est lancée à l'échelle du PRES pour tous les doctorants étrangers, de façon à ce qu'il s'intègrent durablement dans la société française, en ayant dans le même temps la possibilité de renforcer les liens qui peuvent les unir à des doctorants originaires d'autres pays. La démarche du PRES a volontairement une dimension d'interculturalité.

A l'université de Grenoble 1 (STM), des liens forts existent avec le Centre Universitaire d'Etudes Françaises (CUEF, Grenoble 3), spécialisé dans l'enseignement du FLE. Les étudiants scientifiques ne disposant pas d'un niveau suffisant en français, soit pour suivre leur formation, soit pour mieux vivre sur le plan personnel leur séjour en France, vont très vite être orientés vers le CUEF.

Ces pratiques sont courantes, les établissements prenant au sérieux les difficultés linguistiques des étudiants accueillis, surtout s'ils doivent effectuer un long séjour d'étude en France.

Adaptation du système d'enseignement : une offre de formations évoluant vers le multilinguisme

Année après année, se multiplient dans le paysage de l'enseignement supérieur les formations ne faisant plus l'objet d'un enseignement dans notre langue. L'anglais se positionne comme une langue concurrente.

Catalogue des formations dispensées en anglais

CampusFrance met à la disposition des étudiants étrangers souhaitant venir étudier dans les établissements français un catalogue des formations supérieures enseignées en anglais.

La septième édition du guide en ligne des formations en langue anglaise³¹ dispensées dans les établissements d'enseignement supérieur français décrit (à la date du 10/12/10), 583 formations qui font l'objet d'un enseignement, soit intégralement dispensé en anglais (au nombre de 448), soit dispensé dans plusieurs langues (au français et à l'anglais, dans certains cas peut s'ajouter par exemple l'espagnol).

L'utilisation du catalogue se fait à partir d'un menu permettant de sélectionner un ensemble de disciplines : gestion et management, tourisme, hôtellerie et restauration, environnement et sciences de la terre, agriculture et agroalimentaire, mathématiques, sciences de l'ingénieur, droit-économie, sciences humaines, langues, lettres et architecture, arts, design/mode.

En face de cet accès par bouquet de disciplines, l'étudiant étranger se voit proposer un tableau présentant le système LMD avec en regard le système anglo-saxon (bachelor, master, etc...).

³¹<<http://www.campusfrance.org/fr/espace-documentaires/offre-de-formations-domaines-d%E2%80%99etudes-et-de-recherche/catalogues/taught-english>> (consulté le 26 novembre 2010)

1. Le développement international des établissements d'enseignement supérieur

Pour rester fidèle à la problématique de notre étude, nous n'avons retenu dans le tableau présenté ci-dessous³² que les formations entièrement enseignées en anglais et donc accessibles à des étudiants n'ayant plus à faire la preuve de leur « bon niveau de français » pour effectuer un séjour d'étude en France. Si ces dispositions sont prises au titre de l'attractivité, les services à l'étudiant, qu'ils soient documentaires ou pas, devront s'adapter à cette nouvelle donne linguistique pour satisfaire ces publics nouveaux.

Disciplines ou domaines	Nombre de formations entièrement dispensées en anglais
Gestion et management	252
Tourisme, hôtellerie et restauration	12
Environnement, sciences de la terre, sciences de la santé	69
Agriculture et agroalimentaire	10
Mathématiques	9
Sciences de l'ingénieur	111
Droit-économie	60
Sciences humaines, langues, lettres	51
Architecture, arts, design et mode	25

Analyse de ce tableau :

- les écoles de commerce sont aujourd'hui à l'origine de 56,25 % de l'offre de formation en anglais présente dans les établissements français d'enseignement supérieur
- les écoles d'ingénieurs représentent 27,4 % de la même offre
- soit un total de 83,65 % pour ces deux types d'établissement.

Il reste peu pour les universités, ce qui n'empêche pas ces établissements de se donner désormais comme priorité de diversifier leurs publics étudiants.

Voici un exemple : « Le rayonnement international demeure l'une des priorités de l'Université Panthéon-Assas³³, avec pour objectif de diffuser et de maintenir la culture juridique française dans le monde. L'Université Panthéon-Assas accueille chaque année près de 3000 étudiants étrangers, soit 14% des inscrits. »

Délocalisation des formations

Cette volonté affichée de diversifier leurs publics en misant sur l'étranger, conduit les établissements à délocaliser leurs activités hors de nos frontières, l'exemple emblématique étant celui de l'université de la Sorbonne qui a décidé en 2006 de

³²Ibid.

³³<http://www.u-paris2.fr/129222777542/0/fiche___article/&RH=VIE_ETU> (consulté le 26 novembre 2010)

s'installer à Abu Dhabi, aux Emirats arabes unis³⁴. Notons que l'accueil sur le site de La Sorbonne se fait d'emblée en anglais et ensuite éventuellement en français ou en arabe, mais seulement si l'on active l'option. On peut supposer que les personnels qui travaillent dans la bibliothèque d'Abu Dhabi, s'ils sont français, ont à faire preuve de compétences solides dans la pratique des langues étrangères.

Autre exemple, l'Université Lyon 3 propose par le biais de son Institut d'Administration des Entreprises, un grand nombre de formations délocalisées à l'étranger³⁵ :

Master en Management et Administration des Entreprises, programme franco-polonais

Master en Management et Administration des Entreprises, programme franco-tchèque

Master en Management et Administration des Entreprises, programme franco-hongrois

A travers ce simple exemple, on voit les stratégies qui sont à l'oeuvre pour positionner son établissement d'enseignement supérieur dans des zones du monde définies à l'avance, un peu à l'image d'une entreprise qui envisage de conquérir à l'international de nouveaux marchés.

En conclusion à cette première partie, nous souhaitons souligner encore l'importance des initiatives prises par l'ensemble des acteurs concernés par la mobilité étudiante entrante : ministères, institutions internationales (Union Européenne, UNESCO), agence spécialisée (CampusFrance), PRES, universités, grande écoles et autres établissements.

Le mouvement en faveur de cette mobilité est bel et bien lancé, nous allons maintenant voir, au travers d'une modeste enquête menée auprès des établissements d'enseignement supérieur de la région Rhône-Alpes, comment les bibliothèques et les bibliothécaires se préparent à ces changements d'importance.

³⁴<<http://www.sorbonne.ae>> (consulté le 26 novembre 2010)

³⁵<<http://www.univ-lyon3.fr/fr/international/les-diplomes-delocalises/les-diplomes-enseignes-a-l-etranger-361085.kjsp?RH=INS-INTEact-deloc>> (consulté le 26 novembre 2010)

2. Bibliothèques et étudiants étrangers : enquête en Rhône-Alpes

Avant d'évoquer l'enquête elle-même, avec toutes les phases nécessaires à sa présentation (élaboration, recueil des données, dépouillement et synthèse), nous avons choisi de brosser à grands traits le paysage de l'enseignement supérieur en Rhône-Alpes.

2.1 DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA RÉGION RHÔNE-ALPES

Pour dresser un tableau chiffré de la situation, référons-nous aux données fournies par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche³⁶:

- 127 817 étudiants inscrits à l'université hors IUT et IUFRM
- 5667 IUFRM
- 14302 IUT
- Total universités : 147786 étudiants

La région Rhône-Alpes arrive donc au plan national en deuxième position derrière l'Ile de France (351153) et devant la région PACA (105668).

De son côté, la revue professionnelle de l'enseignement supérieur et de la recherche *Vie Universitaire*, livre dans son numéro de juin 2010³⁷ un « palmarès des régions ». Dans ce classement des régions, on note d'abord un tassement des effectifs étudiants côté universités, avec une évolution de l'année 2007-2008 à l'année 2008-2009 de -1,13 %, dans un contexte global plutôt à la baisse puisque les universités de métropole ont vu diminuer leur nombre d'inscrits de 1,45 % dans cette même période.

L'engouement pour les *Grandes écoles*, lui ne faiblit pas, ces établissements gagnant sur un an + 4,69 % en Rhône-Alpes et 4,30 % en France métropolitaine.

Ces chiffres donnent un aperçu de la bonne santé, au moins relative, des établissements rhône-alpins.

Cette même revue *Vie Universitaire*³⁸ dans son palmarès 2010 des régions, nous donne accès à d'autres informations.

Ainsi, on apprend que la région Rhône-Alpes a consacré en 2009 un budget de 125,10 millions d'euros à l'enseignement supérieur et à la recherche, elle est ainsi en dépenses globales pour ce secteur la deuxième région de France, loin devant toutes les autres à l'exception de l'Ile de France qui totalise un budget de 151,76 millions d'euros.

En dépenses par étudiant, avec la somme moyenne de 527,40 euros, la région se classe en 9ème position dans ce même palmarès.

La décentralisation voulue dans les années 1980, et renforcée depuis, prend ici tout son sens : on constate que les régions, à leur échelon et selon leurs possibilités, s'engagent dans le soutien à l'enseignement supérieur³⁹. Nous verrons plus tard que cette implication prend parfois des formes en lien direct avec notre sujet, c'est le cas quand la région Rhône-Alpes finance des postes de moniteurs-étudiants de nationalité étrangère en bibliothèque.

³⁶Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche, édition 2009, ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

³⁷<http://data.ruedesecoles.com/VieU/Pdf/poster_VU.pdf> (consulté le 25 novembre 2010)

³⁸ Ibid.

³⁹ <<http://www.rhonealpes.fr/134-enseignement-superieur-et-recherche.htm>> (consulté le 2 janvier 2011)

2.2 PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Choix des établissements

Dans le cadre qui nous a été donné pour réaliser cette étude, il n'était pas envisageable de mener une enquête d'ampleur nationale prenant en compte l'ensemble des établissements français d'enseignement supérieur.

Il nous a fallu alors déterminer un échantillon d'établissements à solliciter, et là deux options s'offraient à nous : soit on définissait un type unique d'établissement, l'université, en nous reposant sur plusieurs régions, soit on axait notre étude sur une région donnée, en s'appuyant sur la diversité des établissements d'enseignement supérieur : université, école de commerce, école d'ingénieurs.

Cette seconde option nous a semblé mieux convenir à notre étude, dans la mesure où les actions de promotion, présentées dans notre première partie, visent les établissements dans leur diversité. Pour rester en cohérence avec notre propos sur l'attractivité du système français d'enseignement supérieur et de recherche, nous avons donc fait le choix du caractère pluriel de notre système national.

Les établissements sollicités ont été les suivants⁴⁰ :

-universités :

Université Lyon 1
Université Lyon 2
Université Lyon 3
Université de Saint-Etienne
Université de Savoie
Université de Grenoble 1
Université de Grenoble 2

-écoles d'ingénieurs :

Ecole des Mines de Saint-Etienne
Ecole Nationale d'Ingénieurs de Saint-Etienne
Institut National des Sciences Appliquées de Lyon
Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat

-écoles supérieures de commerce :

Grenoble Ecole de Management
EMLYON business school

-autres établissements :

Ecole Nationale Supérieure de Lyon
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
Institut National de la Recherche Pédagogique
Sciences Po Grenoble
Sciences Po Lyon

⁴⁰ Ceux qui ont répondu à l'enquête sont mentionnés en caractères gras

Rédaction du questionnaire

Guidé à la fois par Christophe Evans, enseignant à l'enssib, et par Aline Chareyron en sa qualité de directrice de mémoire, nous avons élaboré un questionnaire volontairement court, composé de seulement 14 questions compte-tenu du caractère restreint de notre objet d'étude. Pour consolider cette démarche, nous avons en complément mené une dizaine d'entretiens semi-directifs, dont nous avons fait mention au début de notre présentation.⁴¹

Ce questionnaire devait répondre à au moins trois objectifs :

- mesurer le degré de sensibilisation des responsables de bibliothèque à la question des étudiants internationaux à partir d'interrogations portant sur leur environnement professionnel (origines des étudiants, effectifs d'étudiants étrangers, formations multilingues, partenaires envisagés pour travailler sur ces publics, connaissance de pratiques d'accueil dans des bibliothèques situées à l'étranger)
- faire un état des lieux des actions accomplies ou à accomplir au profit de ces publics : volet services et volet collections
- cerner au mieux l'impact que cette stratégie de conquête des étudiants étrangers peut ou pourrait avoir sur les personnels de bibliothèque :
 - compétences à acquérir : communication orale et écrite, sensibilisation à la dimension interculturelle de ces échanges
 - représentativité de l'équipe de la bibliothèque confrontée à la composition multiculturelle des publics étudiants accueillis.

2.3 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Analyse des réponses au questionnaire

Nous avons fait le choix de ne pas consigner ici l'ensemble des éléments fournis par les répondants pour chacune des questions, mais plutôt de les synthétiser dans le but de rendre les résultats obtenus plus facilement lisibles.

Question 1 : De quelles informations disposez-vous sur la composition par nationalité ou grande zone géographique des publics étudiants inscrits dans votre établissement (université, institut, école) ?

⁴¹Cf annexe 2 (p.63) : présentation de la liste des interviewés et définition des objectifs de ces entretiens.

Les réponses :

Nature de l'information détenue	Nombre de répondants
Connaissance de la répartition par nationalités	4
Connaissance de l'établissement d'origine	3
Connaissance du pourcentage d'étudiants étrangers	6
Connaissance de la répartition par continent ou grande zone géographique	5
Connaissance du niveau d'étude ou du type de diplôme	4
Réponse vague ou aucune réponse	3

NB : les répondants pouvaient dans cette question ouverte nous indiquer le cas échéant qu'ils étaient détenteurs d'informations croisées sur le public visé par notre enquête.

Analyse :

ces réponses témoignent dans l'ensemble d'un réel intérêt pour ce qui relève de la mobilité étudiante, avec un total de 22 éléments d'information fournis par les répondants, de la connaissance de la répartition par nationalités à la connaissance du niveau d'étude ou du type de diplôme.

Une seule bibliothèque déclare n'avoir aucune information à sa disposition et deux seulement nous livrent une information vague ou confuse.

Enfin, face à ces données multiples, on peut penser que les services qui en sont détenteurs dans l'établissement, ne fournissent pas à chaque fois le même type d'informations à la bibliothèque, le recueil de ces données ne semble pas à ce jour avoir fait l'objet d'un travail d'harmonisation pour l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur.

Question 2 : Savez-vous si ces effectifs d'étudiants étrangers sont stables, en baisse ou en augmentation dans votre établissement ?

Réponses obtenues	Nombre de répondants
en augmentation	7
en baisse	2
effectifs stables	1
ne sait pas	5

Analyse :

le but premier de cette question était de mesurer encore plus précisément l'intérêt des professionnels des bibliothèques pour ces publics spécifiques, avec 10 répondants sur 15 disposant d'une information sur l'évolution du nombre d'étudiants étrangers accueillis dans leur établissement, on peut estimer que cet intérêt est bien réel.

L'autre dimension de la question reposait sur la mesure de l'évolution de ces effectifs, en partant du postulat qu'ils devaient plutôt se situer dans une trajectoire ascendante, ce qui ne se vérifie dans notre échantillon que dans la moitié des cas (7/15).

Question 3 : Dans votre établissement, avez-vous connaissance de formations dispensées uniquement en anglais (ou autre langue étrangère) ? Si oui, merci de donner au moins un exemple de formation.

Les réponses :

Nature de la réponse	Nombre de répondants
Réponse positive avec exemple fourni	10
Réponse négative	3
Ne sait pas	2

Analyse :

cet élément de contexte est connu pour 13/15 répondants. On note là un réel intérêt pour l'évolution du multilinguisme dans les apprentissages au sein de chaque établissement.

Dans les exemples fournis, les Master sont les plus souvent cités (5 fois).

Si l'on retient les réponses positives par type, tous les établissements sont présents :

- écoles supérieures de commerce : *Master of business Administration* (Ecole de management de Grenoble), *European Master in Management* et *Global Entrepreneurship Program* (Ecole de management de Lyon)
- universités de sciences humaines et sociales : programme *Study in english, Lyon, France* (SELF, université Lyon 3)⁴² pour les cours de gestion et de droit
- écoles d'ingénieurs, grandes écoles et universités de sciences et techniques : *Master Atomic Scale Modelling of Physical, Chemical and Bio-molecular Systems* (ENS de Lyon), *Master Nanoscale engineering* (cohabilitation INSA de Lyon/Université Lyon 1)

Question 4 : Avez-vous intégré dans votre réflexion sur l'accueil des publics la question des étudiants étrangers comme public cible ?

Nature de la réponse	Nombre de répondants
Oui	7
Non	8

⁴²<[<http://www.univ-lyon3.fr/fr/international/venir-etudier-a-lyon-3/en-programme-d-echange/self-program-in-english-/>](http://www.univ-lyon3.fr/fr/international/venir-etudier-a-lyon-3/en-programme-d-echange/self-program-in-english-/)> (consulté le 10 décembre 2010)

Analyse :

les résultats obtenus pour cette question-clé du questionnaire nous permettent d'affirmer que dans le marketing des publics, tel que les bibliothèques des établissements interrogés le pratiquent, la place des étudiants étrangers n'est pas encore établie.

A peine la moitié (7/15) des bibliothèques enquêtées estiment prendre en compte les étudiants étrangers dans leur réflexion sur la typologie des publics, cela semble peu par rapport à l'enjeu que représentent désormais ces étudiants si l'on prend simplement en compte leur importance numérique.

Question 5 : Pour améliorer l'accueil des étudiants étrangers à la bibliothèque, faut-il à votre avis travailler avec des partenaires ? Si oui, lesquels ?

A cette question très ouverte, on obtient des réponses extrêmement variées, comme le tableau ci-dessous permet de le vérifier :

Type de partenaire	Nombre de réponses
Service des relations internationales	8
Services des langues	4
Service de la scolarité et assimilés	4
Bibliothèques étrangères si partenariat entre établissements	2
Etudiants	2
Service de l'action sociale	1
Réseau local de lecture publique	1
Aucun partenaire cité	3

Analyse :

-on dénombre pas moins de 7 réponses de nature différente, ce qui témoigne de la grande diversité des partenaires potentiels pour les bibliothèques désireuses de s'impliquer dans l'accueil des étudiants étrangers

-un partenaire s'impose néanmoins, le service des relations internationales, cité à 8 reprises. Ce service au sein de chaque établissement d'enseignement dispose d'informations en amont sur les étudiants étrangers, il est partie prenante dans la signature des conventions entre l'établissement d'accueil et les partenaires institutionnels étrangers, il est donc fort logique qu'il soit cité autant de fois

-on peut s'étonner de ne voir les étudiants ou associations d'étudiants cités uniquement qu'à deux reprises, quand on connaît le dynamisme du tissu associatif étudiant sur les campus et la capacité de ces acteurs à jouer un rôle d'intermédiation entre les services de l'établissement d'un côté et les étudiants de l'autre.

D'ailleurs, le répondant qui abonde dans ce sens, a cette formulation : « les étudiants étrangers eux-mêmes parce qu'ils connaissent leurs propres difficultés ».

-seulement 3 répondants sur 15 ne citent aucun partenaire possible, ce qui porte à 80 % le nombre de bibliothèques associant déjà le public de notre étude à un ou des partenaire(s).

Parmi les réponses négatives, on vous livre celle-ci : « Non, car nos étudiants étrangers sont traités de la même manière que les étudiants français. Il faut juste que la personne à l'accueil de la bibliothèque puisse dialoguer avec eux en anglais. »

Dans cette réponse quelque peu abrupte, on comprend bien le refus de traiter ce public spécifique comme un public cible, mais cependant on comprend moins le fait qu'il réponde à des besoins linguistiques particuliers. Cette réponse illustre finalement bien l'ambivalence dans laquelle se trouvent certains établissements, entre répondre objectivement à des attentes spécifiques ou les nier partiellement.

Question 6 : Quelles actions avez-vous ou aimeriez-vous mener pour répondre aux besoins de ces publics en matière de services ?

Remarque : en dépouillant les réponses communiquées par nos collègues, nous avons évidemment choisi de distinguer les actions *menées* des actions *souhaitées*.

Les deux types de situation figurent donc dans le tableau suivant :

Type d'action	Nombre d'établissements l'ayant déjà réalisé	Nombre d'établissements souhaitant le réaliser
Visite de la bibliothèque en anglais ou autres langues étrangères	4	2
Formation à la recherche documentaire en langues étrangères	3	0
Site web traduit	4	1
Guide du lecteur traduit (+ autres documents d'information)	3	2
Renforcement de l'accueil en langues étrangères	1	1
Signalétique bilingue	1	0
Extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque	0	1

Analyse :

-du tryptique « accueillir, orienter, informer » de Bertrand Calenge⁴³, c'est la dernière action qui semble le plus préoccuper les bibliothèques enquêtées dans la prise en compte des besoins des étudiants internationaux.

L'action d'informer (citée à 7 reprises dans la colonne *réalisé*) se décline dans le tableau de deux manières : par la traduction du site web de la bibliothèque et par la traduction de guides d'information imprimés, type guide du lecteur

-au célèbre tryptique de Bertrand Calenge datant de 1996, il faut désormais ajouter le « former », action correspondant à d'importants efforts consentis par les bibliothèques relevant de l'enseignement supérieur au cours de la décennie écoulée. L'action de former, comme celle d'informer, apparaît également à 7 reprises dans la colonne « réalisé », puisque l'on additionne les visites et les dispositifs explicitement mentionnés comme relevant de la formation des étudiants

-en dehors des actions d'informer et de former, peu d'autres actions sont citées comme déjà réalisées : « accueillir » (cité 1 fois) et « orienter » par une signalétique bilingue (cité 1 fois)

-enfin, notons que la question des horaires d'ouverture n'est mentionnée qu'une seule et unique fois, au chapitre des actions à envisager pour mieux répondre aux attentes des étudiants étrangers. On peut s'étonner du caractère unique de cette citation, sachant qu'au moins dans le monde anglo-saxon l'ouverture maximale des bibliothèques est désormais pratique courante, sans parler du contexte français, avec la récente déclaration de la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche⁴⁴ incitant fortement les bibliothèques à accroître encore leurs horaires d'ouverture, notamment le soir (jusqu'à 23h30 pour certaines).

On retrouve cette même tonalité dans les enquêtes menées auprès des étudiants, citons l'exemple de l'enquête de science po Paris en 2008 au cours de laquelle « les répondants ont majoritairement exprimé leur insatisfaction tant sur les horaires généraux (61% d'insatisfaits des horaires 9h-19h30) que sur le calendrier des horaires réduits (56% d'insatisfaits). »⁴⁵

Sur la manière dont les réponses au questionnaire sont formulées, voici l'exemple du sisd2 de Grenoble (universités de Grenoble 2 & 3) :

« Nous avons un guide du lecteur en langue anglaise. Une traduction anglaise du site web serait bienvenue. Nous pourrions également mettre en oeuvre plus largement des visites de la bibliothèque en langue étrangère. Et faire en sorte que les personnels chargés de l'accueil de premier niveau soient davantage polyglottes. » Tout un programme ! Ces éléments traduisent bien l'envie qu'ont les professionnels des bibliothèques de contenter les publics non-francophones accueillis dans leurs établissements.

Autres réponses :

-celle du SCD Lyon 2 : « Actuellement : guides du lecteur en anglais et chinois / visites possibles des bibliothèques en anglais, en espagnol, en italien, en allemand, à la demande des enseignants »

⁴³ Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*. Paris : éditions du Cercle de la librairie, 1999

⁴⁴ Cf discours cité, consultable à l'adresse suivante <<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid50600/des-bibliotheques-universitaires-ouvertes-plus-longtemps.html>> (consulté le 20 décembre 2010)

⁴⁵ <<http://bibliotheque.sciences-po.fr/fr/pratique/nous-connaître/enquete.html>> (consulté le 20 décembre 2010))

-enfin, celle de l'Ecole de management de Lyon : « Nous avons une version anglaise de notre portail documentaire, ainsi que pour tous les produits documentaires que nous produisons (guides des bases de données, ateliers powerpoint, règles bibliographiques...). Des visites de la bibliothèque en début d'année sont également dispensées en anglais pour les public étrangers. De même que pour les recherches documentaires que nous faisons pour les profs étrangers, où le dialogue se fait du début à la fin en anglais. »

Question 7 : Quelles actions avez-vous ou aimeriez-vous mener pour répondre aux besoins de ces publics en matière de collections

NB : le traitement des résultats se fera de la même manière que pour la question précédente, comme en témoigne le tableau suivant :

Type d'action	Nombre d'établissements l'ayant déjà réalisé	Nombre d'établissements souhaitant le réaliser ou le développer
Mise en place ou développement d'un fonds Français Langue Etrangère	2	4
Collections en langues étrangères liées aux disciplines enseignées	2	5
Presse étrangère	1	0
Chaînes de télévision étrangères	1	0
Aucune action envisagée	/	3

Analyse :

-des réponses plus précises dans l'ensemble étaient attendues, or cela ne s'est pas vérifié, les enquêtés ayant choisi semble-t-il de répondre de manière parcellaire à cette question.

Cet aspect aurait sûrement mérité un autre dispositif de recueil d'informations, comme l'atteste l'entretien réalisé avec Pierre Marchand du sicd2 de Grenoble⁴⁶ au cours duquel, 6 axes complémentaires d'une politique d'acquisition en faveur des étudiants étrangers, nous ont été présentés : livres pratiques, ouvrages en FLE, littérature « facile », ouvrages dans la discipline de l'étudiant, liens avec la langue maternelle de l'étudiant, fonds accessible de culture générale en français

-seuls deux types de choix d'acquisition ressortent, le premier concerne le développement de fonds en Français Langue Etrangère, le second porte sur l'accroissement du nombre d'ouvrages acquis en langues étrangères en lien avec les disciplines enseignées dans l'établissement. Seulement on ignore pour ce dernier volet de la politique documentaire de l'établissement si l'offre éditoriale actuelle correspond aux intentions affichées.

⁴⁶ Entretien avec Pierre Marchand, responsable du département des collections au sicd2 de Grenoble (le 25 novembre 2010)

En conclusion, entre le peu d'éléments communiqués par les enquêtés et les réserves que nous formulons sur la pertinence de certaines réponses, rien ne ressort de très significatif sur le volet collections de notre enquête.

Parmi les réponses obtenues, citons celles-ci :

-pour le SCD de Grenoble (université Joseph Fourier et INPG) : « Achat de méthodes de langues (français) car beaucoup de ces étudiants sont demandeurs. Achat de manuels en anglais. Pour les autres langues, il nous semble excessif de prévoir un budget pour des étudiants dont l'origine linguistique change d'année en année. »

-pour le SCD de l'université Lyon 2 : « Fonds de proximité pour se familiariser avec la langue française, à destination prioritairement des étudiants du CIEF (romans abrégés, méthodes de langues...). »

-pour l'Ecole de management de Grenoble : « Augmenter le nombre de titres en anglais, même si cela représente déjà 35% du fonds de la bibliothèque. »

-pour le SCD de l'université Lyon 3 : « La bibliothèque offre déjà la possibilité de consulter et d'écouter la presse étrangère. Possibilité aussi de regarder les TV étrangères. Pas de projet en cours sur les collections . Peut-être développer encore plus l'offre en FLE pour permettre une meilleure maîtrise du français. »

Question 8 : Quelles compétences à acquérir ou à développer cela suppose pour le personnel de la bibliothèque ? Ces compétences sont-elles d'ordre uniquement linguistique ?

Compétence visée	Nombre de répondants ayant choisi cet objectif
Savoir dialoguer dans des langues étrangères	10
Connaître la culture des pays d'origine des étudiants	2
Connaître les programmes d'échanges des étudiants internationaux	1
Mieux accueillir	3
Mieux renseigner	3
Mieux former	2

Analyse :

-avec 10 réponses qui vont dans ce sens, les répondants privilégient très nettement les compétences linguistiques, les plus évidentes à identifier

-on doit se demander pourquoi *connaître la culture de l'autre* ne recueille que deux réponses, alors que cette compétence est inhérente dans certaines situations à un accueil chaleureux et efficace, nous y reviendrons dans la dernière partie de notre étude.

-enfin, les réponses *mieux accueillir, renseigner et former* ne cadrent pas vraiment avec notre étude, puisqu'elles ne prennent pas en compte le caractère spécifique du public que nous étudions.

Pour illustrer notre analyse, quelques réponses présentées ici :

-pour l'école nationale d'ingénieurs de Saint-Etienne (ENISE) : « en général les étudiants font de grands efforts pour parler français et même y tiennent beaucoup. On peut avoir recours à l'anglais (espéranto!) au début, ou à leur langue si on la parle, mais il semble plus important de faire le point sur leur niveau de compétences en recherche documentaire, de savoir quels outils ils utilisaient auparavant.

Un autre aspect à prendre en compte, se situe par rapport à l'enseignement : la France a cette particularité (exception française des grandes écoles) qui tend à faire des cours d'abord et à demander aux étudiants d'aller en bibliothèque ensuite (alors qu'ailleurs c'est davantage le système "universitaire" ou d'études par projets qui prévaut. »

-pour le SCD de l'université Lyon 3 : « Personnel réservé sur les efforts à fournir en matière linguistique dans la mesure où le + grand nombre considère que des études en France nécessitent un niveau minimum en langue française. »

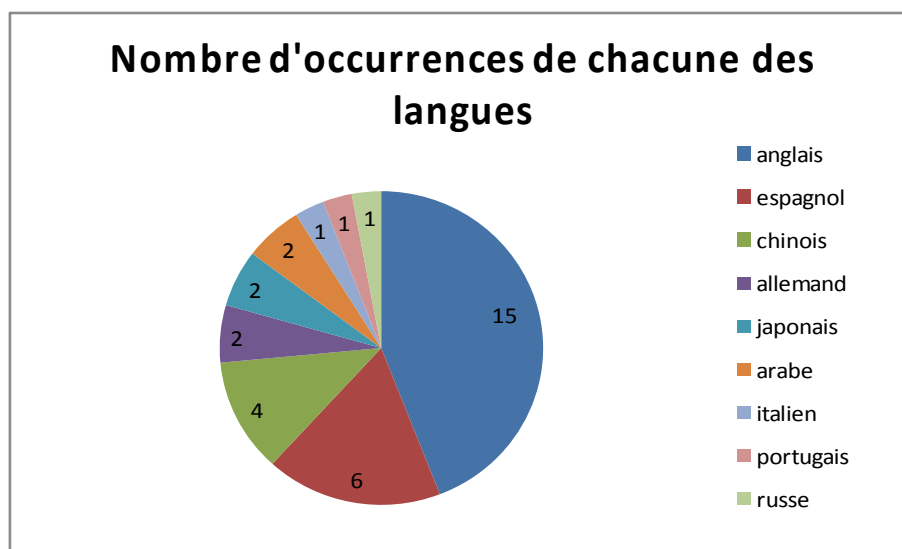
-pour le SCD de l'université de Savoie : « côté langues : connaissances en anglais uniquement, en chinois, souhaitable mais difficile à réaliser en raison du coût de la formation

sinon, compétences interculturelles souhaitées, chantier qui serait soutenu par notre Vice-Président Relations Internationales ».

Question 9 : Dans le domaine de la communication orale, quelles langues devraient être maîtrisées par le personnel de la bibliothèque ?

L'anglais apparaît à 9 reprises comme étant la seule langue à maîtriser par le personnel. Sur les 15 questionnaires dépouillés, l'anglais est présent à chaque fois.

Cela nous indique que pour le moment, l'ensemble du personnel des bibliothèques enquêtées n'est pas au niveau pour accueillir en anglais dans de bonnes conditions les usagers qui n'auraient pas une maîtrise suffisante de notre langue.



Le chinois est cité à 4 reprises seulement, soit moins du tiers des réponses. Cela peut paraître peu par rapport aux chiffres qui ont été donnés plus tôt sur les effectifs en forte augmentation d'étudiants issus de ce pays, qui composent désormais en France la deuxième communauté d'étudiants étrangers.

Le chinois est cité par deux bibliothèques d'écoles d'ingénieurs et par deux universités. Du côté des écoles de commerce, la maîtrise partagée entre usagers et bibliothécaires de l'anglais peut constituer une explication au fait que l'apprentissage du chinois ne soit pas envisagé pour l'instant.

En formation continue, l'apprentissage du chinois supposerait un effort considérable de la part de la bibliothèque, ce qui tendrait à voir dans ces réponses au questionnaire sur le volet *pratique des langues*, un réalisme économique subi plus que souhaité par l'institution.

S'agissant des étudiants brésiliens, si le portugais n'est cité qu'une seule fois, c'est probablement lié à la bonne maîtrise des langues étrangères (anglais ou espagnol) qu'ont les étudiants issus de ce pays dit émergent.

Question 10 : Quel registre de langue serait visé ?

Remarque : les répondants pouvaient choisir l'une des deux réponses suivantes ou bien additionner les deux :

-conversation courante : savoir accueillir
et/ou

-contenu plus bibliothéconomique : savoir présenter l'ensemble de la bibliothèque

10/15 des répondants ont estimé que les deux registres étaient à envisager pour améliorer le niveau de langue étrangère du personnel de la bibliothèque en situation d'accueil. Cette réponse, très majoritaire, donne une idée des besoins importants de formation en langue étrangère pour les personnels de bibliothèques.

Notons d'ailleurs que les recrutements de fonctionnaires dans notre filière professionnelle ne se font encore aujourd'hui que sur la base d'une maîtrise de l'écrit, pour une ou deux langues étrangères, selon les concours.

Il serait peut-être souhaitable que l'aspect communicationnel passe en premier dans les critères de recrutement, même si la bibliothèque doit conserver des compétences à l'écrit pour être en mesure et de façon la plus autonome possible, de produire des documents (en ligne ou en version imprimée) capables d'aider les usagers non-francophones à mieux utiliser l'ensemble des ressources offertes en matière de documentation.

4/15 ont privilégié la conversation courante, ce qui peut laisser penser que dans ces établissements la priorité est pour l'instant sur un simple accueil et non pas sur la maîtrise d'un vocabulaire professionnel plus poussé pour permettre aux usagers de bénéficier d'une visite de la bibliothèque en anglais ou autre langue étrangère.

Une seule bibliothèque n'a répondu que sur des contenus plus bibliothéconomiques, en visant ainsi le développement de compétences dans un anglais professionnel (seule langue cochée dans la question précédente), propre aux métiers des bibliothèques.

Question 11 : Souhaiteriez-vous que votre équipe développe des compétences en communication écrite dans les langues visées ? Si oui, cela correspondrait à quel type de service rendu à l'étudiant ?

Compétences écrites nécessaires pour un service déterminé	Nombre de répondants
Rédaction de documents d'information imprimés	6
Rédaction de pages du site web	4
Envoi d'un courriel à un usager	2
Affichage d'informations générales	1
Ask a librarian : renseignement à distance	1
Acquisitions d'ouvrages en langues étrangères	1
Oral suffisant	3
Irréalizable compte-tenu des caractéristiques de l'équipe	1
Ne sait pas	1

Analyse :

-la fonction «informer» est largement représentée dans ces réponses : 10 citations pour la rédaction de documents d'informations imprimés ou électroniques, 11 en incluant «l'affichage d'informations générales»

-le service de renseignement à distance n'est cité qu'une fois, on aurait pu imaginer un nombre supérieur de réponses pour un service que les bibliothèques ont aujourd'hui à cœur de développer

-enfin si l'on cumule les 3 derniers types de réponse du tableau, c'est quand même un tiers des enquêtés (5/15) qui, pour des motifs différents, ne semblent pas prêts à développer pour l'instant ce type de compétence.

Question 12 : La bibliothèque doit-elle, selon vous, se doter d'une équipe d'accueil représentant en partie la diversité des nationalités de la population étudiante desservie ? Si oui, merci d'indiquer les raisons de ce choix.

Résultats : 11 sont défavorables à ce type de démarche et 4 y sont plutôt favorables.

Analyse :

-une majorité nette (11/15) se dégage en faveur du non, avec parfois des arguments forts en défaveur de ce type de recrutement : «cela va contre le principe de recrutement dans la fonction publique basé sur la méritocratie et n'intégrant aucune forme de

discrimination qu'elle soit positive ou a fortiori négative. Je suis résolument contre une telle proposition.»

-les autres répondants (4/15) y sont favorables mais à des degrés divers : « faire travailler des "moniteurs" étudiants étrangers est déjà une piste utile», pour les moins enthousiastes et «Cela donne à la bibliothèque un côté plus convivial, les étudiants étrangers apprécient et repèrent les étudiants susceptibles de les aider dans leurs recherches», pour les plus convaincus.

Quelques réponses :

-pour le SCD de l'INSA de Lyon : « 30% de notre public est de nationalité étrangère mais c'est aussi un public qui est là pour apprendre le français ! »

-pour le SCD de l'université de Saint-Etienne : « C'est très ambitieux ! On ne peut pas demander à tous les personnels de pratiquer toutes les langues. Le minimum requis est sans doute de se débrouiller en Anglais. En revanche, on peut envisager d'avoir une équipe de personnes "ressources" à solliciter en fonction des langues. »

-pour l'Ecole de management de Grenoble : « Oui, c'est déjà fait dans notre établissement. Cela donne à la bibliothèque un côté plus convivial, les étudiants étrangers apprécient et repèrent les étudiants susceptibles de les aider dans leurs recherches. »

-pour le SCD de l'université de Savoie : « oui, si minorité visible est suffisamment stable dans notre université, non, si effectifs peu nombreux par nationalité »

Question 13 : Enfin, avez-vous connaissance des pratiques d'accueil de ces publics dans des bibliothèques situées à l'étranger ? Si oui, merci de préciser ce que vous avez relevé de spécifique en la matière en nous indiquant un nom d'établissement à titre d'exemple.

Résultats :

-Non : à 11 reprises, oui : seulement 4 fois.

Analyse :

-sur les 4 exemples fournis 2 concernent notre sujet, les enquêtés y font allusion à deux mesures distinctes, la première concerne l'ouverture la plus large possible de la bibliothèque (dimanche et jours fériés compris), la seconde repose sur la visite systématique de la bibliothèque pour les étudiants étrangers

-les 2 autres exemples cités concerne d'une part, une bibliothèque de lecture publique, la Queens Library de New York et d'autre part l'université d'East London pour ses stages intensifs d'apprentissage de l'anglais avant le démarrage des cours, dans cet exemple la bibliothèque n'est pas mentionnée comme partenaire de l'université.

Question 14 : Cadre réservé à vos commentaires et/ou à d'éventuels compléments d'information :

Résultats : ce cadre proposé aux enquêtés pour leur permettre d'ajouter des informations qu'ils jugeraient utiles, a été utilisé à 6 reprises.

Commentaires :

-3 de ces 6 compléments d'information constituent un réel soutien à notre thème d'étude, relatant l'un une rencontre prévue sur notre sujet avec des collègues anglais, l'autre l'amélioration des dispositifs d'accueil de ces étudiants et enfin le dernier la nécessité pour les bibliothèques d'accompagner l'accroissement des effectifs d'étudiants étrangers accueilli sur le sol français

-notons pour les 3 autres ajouts d'information, la volonté dans un cas de nous fournir des informations statistiques très précises sur le public de notre étude : « 109 nationalités sont représentées à l'Université Jean Monnet, la majorité ayant pour origine le continent africain (60%). Leur âge moyen est de 25 ans. La part des étudiants étrangers varie selon la composante d'inscription : de 8% en faculté de médecine à 38% à l'Institut Supérieur d'Économie, Administration, Gestion. La part des étudiants au niveau Master est importante (27%) et grandissante. Cela s'explique par l'augmentation des formations délocalisées à ce niveau. Le taux plus faible au niveau Licence (10%) s'explique par des conditions particulières d'inscription pour les étudiants étrangers. »

Autre commentaire, allant dans le sens de l'incitation à agir, celui du SCD de l'université Lyon 1: « La grande mobilité des étudiants, le contexte des universités qui pour se positionner vont essayer de jouer la carte de l'excellence dans un domaine, vont influencer sur l'augmentation du public étranger. Les bibliothèques devront suivre cette évolution en s'en donnant les moyens. »

Après le dépouillement de l'ensemble des réponses au questionnaire, tentons maintenant de vous livrer une synthèse des données recueillies auprès des établissements d'enseignement supérieur de la région Rhône-Alpes.

Synthèse de l'enquête

Reprenons les trois objectifs énoncés dans la partie *Rédaction du questionnaire* :

- mesure du degré de sensibilisation des bibliothécaires au public étudié, à partir de données issues de leur environnement de travail
- panorama des actions accomplies ou à accomplir en faveur des étudiants étrangers
- impact sur les personnels de cette approche nouvelle des publics internationaux.

Premier constat : assez bonne connaissance de la présence dans l'établissement d'étudiants étrangers, du multilinguisme des formations et des partenaires potentiels

- 22 éléments recueillis, constitués de plusieurs types d'information : connaissance de la répartition par nationalités de ce public, donnée couplée certaines fois avec le niveau d'étude ou le type de diplôme suivi
- 13 enquêtés sur 15 savent si leur établissement offre des formations en langue étrangère
- 22 partenaires cités pour mener un travail collaboratif sur les étudiants étrangers
- En revanche, le suivi des effectifs d'étudiants étrangers année après année est une donnée dont ne disposent que 10 répondants sur 15.

Deuxième constat : des actions en nombre faible, un public pas toujours reconnu pour ses usages spécifiques de la bibliothèque.

- sur les services : seulement 16 actions déjà réalisées et 6 projets
- sur les collections : très peu de choses entreprises, 6 actions au total. En revanche 9 projets évoqués
- et en conclusion : un nombre modeste de répondants définissant les étudiants étrangers comme public-cible : 7/15

Troisième constat : une connaissance partielle des compétences à acquérir, peu d'évolution envisagée dans la composition du personnel

- *connaître la culture de l'autre* ne recueille que 2 réponses sur 15
- compétences linguistiques : primauté accordé à l'anglais, pour l'oral comme pour l'écrit
- le rejet de voir s'internationaliser l'équipe d'accueil de la bibliothèque (11/15 disent *non*), un certain repli sur soi.

En conclusion, on peut estimer que nombre d'initiatives restent à prendre en faveur des étudiants étrangers pour qu'ils soient à l'avenir mieux accueillis en bibliothèque qu'ils ne le sont à ce jour.

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

Dans cette dernière partie, tout en revenant sur des points déjà abordés dans les parties précédentes, nous nous proposons de réfléchir à ce que pourraient être à l'avenir les principales pistes de travail des bibliothèques dans la prise en compte des besoins des étudiants étrangers, tant sur le plan des services que sur celui des collections. Cette démarche nouvelle devant nécessairement s'accompagner d'un changement d'approche de ces publics par le personnel des bibliothèques, nous en analyserons les enjeux.

3.1 L'OFFRE DE SERVICES

L'offre susceptible d'être déclinée pour ce public spécifique comme pour d'autres publics est par définition protéiforme, elle est sans limites. Nous nous limiterons cependant dans notre exposé à ce qui nous semble en la matière prioritaire.

Le portail documentaire multilingue

Système d'information documentaire : définition

Marie-Thérèse Rebat⁴⁷ dès 2006 nous livrait la définition suivante du *portail ou système d'information documentaire* :

« Le système d'information documentaire est un dispositif informatique global d'accès à la documentation, aux ressources pédagogiques et à l'information multimédia, depuis un poste de travail ou de consultation banalisé, grâce à une interface unique rendant à l'utilisateur transparents les différents langages et normes des systèmes agrégés constitutifs et lui permettant l'interrogation de bases de données et de différentes ressources, ainsi que l'accès à des services, tels que la commande, la réservation de documents ou d'autres prestations, un album personnel ; ainsi le catalogue Opac du SIGB, le réseau de CD-Rom, les documents internes numérisés (thèses, cours), les abonnements électroniques, les bases de données bibliographiques, textuelles, factuelles, les campus numériques, etc., sont disponibles (...) sur l'Intranet de l'établissement d'enseignement .⁴⁸ »

Ce service répond notamment à la fonction d'*informer*. Toutes les bibliothèques relevant de l'enseignement supérieur proposent désormais ce type d'outil à leur public. Cette évolution des sites web de bibliothèques permet aujourd'hui de porter à la connaissance des publics ce qui relève des collections comme des services.

Si on prend l'exemple de la région Rhône-Alpes, on observe que peu de bibliothèques ont décidé de traduire en langues étrangères leur portail documentaire : dans l'échantillon sur lequel nous avons travaillé, deux établissements seulement ont réalisé cette démarche.

⁴⁷Marie-Thérèse Rebat était en 2006 en poste à la sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

⁴⁸Document disponible sur le site du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche à l'adresse suivante : <https://www.sup.adc.education.fr/bib/> dossier *Système d'information et informatique documentaire* (consulté le 3 décembre 2010)

Les autres établissements (universités ou écoles supérieures) offrent le plus souvent une version de découverte de leur institution en anglais, voire en espagnol, ou en chinois. Mais, dès l'instant où l'on quitte la page d'accueil et que l'on entre sur les pages du site dédiées à la documentation, on perd cette possibilité donnée aux non-francophones de découvrir avec plus d'aisance les multiples ressources de la bibliothèque.

L'université Lyon 3 permet de consulter en anglais et en espagnol son portail documentaire⁴⁹ en donnant accès aux fonctionnalités suivantes :

- Lyon 3 libraries : présentation de l'ensemble des bibliothèques relevant du SCD Lyon 3
- Patron services : services aux usagers
- Collections : présentation des collections par discipline et accès aux listes de nouveautés
- Lyon 3 libraries catalog : interface multilingue d'interrogation du catalogue
- Digital library : documentation électronique proposée par le SCD Lyon 3

En plus de tous ces efforts de traduction, la bibliothèque invite les usagers de son site web à consulter en ligne une vidéo avec bande-son musicale mais sans texte (donc sans présence du français oral), vidéo conçue sur le mode de la découverte des différents espaces de la bibliothèque. On suit dans ce film les déplacements de quelques étudiants «en action», donnant envie à l'internaute de découvrir à son tour toutes les possibilités documentaires qui l'attendent s'il choisit de pénétrer dans cet «univers bibliothéconomique».

Du côté de l'Ecole de Management de Grenoble⁵⁰, les fonctionnalités offertes sont très ressemblantes :

- general info
- catalog
- databases
- school publications
- training
- services, missions

Si on quitte maintenant le territoire national pour nous intéresser à ce que les étudiants étrangers reçoivent comme type d'accueil sur le site web des bibliothèques américaines, on va découvrir alors des pratiques professionnelles quelque peu différentes.

Aux Etats-Unis, la question du rapport aux langues se pose autrement : si l'ensemble des informations est publié en anglais par la bibliothèque, des services visibles sont ouverts aux étudiants étrangers, comme nous allons le découvrir au travers de deux exemples.

Arrêtons-nous un instant sur le cas de l'université de Caroline du Nord et de son *International students library tutorial*⁵¹.

Il se présente sous la forme d'un didacticiel en anglais, incluant un volet de présentation générale de la place de la documentation dans les universités américaines, *About American Libraries*. Toutes les étapes de la recherche documentaire y sont ensuite décortiquées.

⁴⁹<http://scd.univ-lyon3.fr/welcome-to-the-lyon-3-libraries-web-site-422569.kjsp?RH=SCD-SERVICES&RF=SCD-ACCUEIL_EN> (consulté le 27 décembre 2010)

⁵⁰<<http://www.grenoble-em.com/default.aspx?rub=281>> (consulté le 27 décembre 2010)

⁵¹<<http://www.lib.unc.edu/instruct/international/libraries/undergrad.html>> (consulté le 27 décembre 2010)

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

La page d'accueil réalisée à l'intention des *international students* a été conçue pour les mettre en confiance et donc faciliter à terme leur usage des ressources documentaires : « Welcome!

This tutorial is to introduce international graduate students to the libraries at the University of North Carolina at Chapel Hill. UNC libraries are open to all UNC students, faculty, and staff for no additional fee.

To read all the information in this tutorial, click the "next" button on the bottom of each screen. You can also use the navigation links at the tops and sides of the screen to repeat a section or to return to another section.

The tutorial begins with information about American libraries in general. Then, you will learn about UNC libraries. If you have any questions, please ask a librarian. And welcome to UNC Libraries! »⁵²

Autre exemple repéré par nos soins outre-Atlantique : *New York university libraries : Resources for International Students*⁵³. Cet établissement propose un grand nombre de rubriques dans un sous-portail dédié aux étudiants étrangers :

- Librarian for International Students
- Glossary of Library Terminology
- How to Use Bobst Library
- English as a Second Language (ESL) Materials
- Language Dictionaries
- Foreign Language Books/Videos/Audio-Recordings
- Foreign Language Periodicals
- Writing and Citation Guides
- Grant and Scholarship Guides
- International WWW Search Engines

Dans cette énumération des ressources mises à disposition des *international students*, ce qui nous paraît particulièrement utile, c'est ce travail d'identification des collections susceptibles de correspondre aux attentes de ce public spécifique, point sur lequel nous reviendrons dans le volet *collections* de nos propositions.

Enfin, réjouissons-nous de constater qu'une bibliothécaire de la *New York University* établit un lien privilégié entre la bibliothèque et notre public spécifique :

Pamela Bloom

Librarian Liaison with the Office of International Student Services (OISS).

⁵²<<http://www.lib.unc.edu/instruct/international/intro/index.html>> (consulté le 27 décembre 2010)

⁵³<<http://library.nyu.edu/services/international.html>> (consulté le 27 décembre 2010)

L'échange multilingue en présentiel et à distance

Pour reprendre des éléments déjà abordés dans notre deuxième partie, il s'agit ici de mettre au service des étudiants étrangers des compétences en communication à la fois écrite et orale.

L'accueil dans la bibliothèque

Les compétences en communication orale sont indispensables à un bon accueil de l'étudiant. Appuyons-nous sur les mots de Bertrand Calenge : « accueillir une personne dans la bibliothèque, c'est être attentif à son bien-être et à ses demandes, c'est l'écouter⁵⁴. »

Quand l'étudiant accueilli n'a pas de familiarité avec les bibliothèques *à la française*, la notion de bien-être prend alors tout son sens. Bien l'accueillir ne se limite pas à bien maîtriser les rudiments de l'anglais bibliothéconomique.

En ce qui concerne l'usage des langues étrangères, les responsables de la bibliothèque peuvent se donner des priorités en fonction de l'origine linguistique des publics les plus nombreux. Si l'établissement (école ou université) a des liens forts, par exemple, avec l'Amérique du Sud, il pourrait paraître intéressant de sensibiliser l'ensemble des personnels à l'espagnol, voire au portugais.

Bien entendu, l'anglais reste une valeur sûre, mais pourquoi ne pas se donner la possibilité d'aller au-delà.

Autre proposition en matière d'accueil dans la bibliothèque, se combinant avec le recours au portail documentaire, celle que pratique désormais le SCD de l'université Lyon 1 avec son service *Votre bibliothécaire sur rendez-vous*⁵⁵. Ce service personnalisé permet de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire pour traiter toute question d'ordre documentaire : aide à la recherche documentaire, aide à la rédaction bibliographique, approfondissement de la formation documentaire. Précisons que l'intention n'était pas de le proposer spécifiquement aux étudiants étrangers, mais rien n'empêche les bibliothèques de le réaliser. Les personnels concernés auront alors à envisager un échange avec l'étudiant, soit en français, soit dans une autre langue, le demandeur précisant ce point dans le formulaire auquel il aura recours en ligne.

Le renseignement à distance : *ask a librarian*

Les bibliothèques dans leur ensemble tentent aujourd'hui de développer ce type de service, pas toutes bien entendu avec les ambitions affichées par la bibliothèque municipale de Lyon et *le guichet du savoir*⁵⁶, mais avec néanmoins la volonté d'être utile aux usagers présents dans le lieu-bibliothèque, sans pour autant négliger les usagers distants. A la bibliothèque de l'Ecole de management de Grenoble⁵⁷, cette problématique s'impose aux bibliothécaires-documentalistes, tant les publics éloignés du site grenoblois sont importants en raison des implantations nombreuses de l'école à l'étranger.

⁵⁴Op. cit. p. 82

⁵⁵<http://portaildoc.univ-lyon1.fr/26195834/0/fiche___pagelibre/&RH=1181648877293> (consulté le 3 décembre 2010)

⁵⁶<<http://www.guichetdusavoir.org/>> (consulté le 3 décembre 2010)

⁵⁷<http://libraryds.grenoble-em.com/en/training/Pages/need_training.aspx> (consulté le 3 décembre 2010)

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

L'échange à distance se noue grâce au service *Poser une question* à la bibliothèque de l'INSA de Lyon, service pour l'instant proposé en français⁵⁸.

Si ces pratiques se multiplient du côté des étudiants, et on sait que les choses avancent dans ce sens, il nous paraît souhaitable que ce service soit offert dans d'autres langues que le français, surtout si la bibliothèque dispose déjà dans son équipe des compétences nécessaires à sa mise en place.

La bibliothèque : espace de rencontres interculturelles

Les nouvelles formes d'échange et de communication symbolisées par le développement des relations physiquement distantes, ne doivent pas nous faire perdre de vue les possibilités multiples que les bibliothèques ont dans le tissage du lien social.

Parmi les douze missions fondamentales recensées dans le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*⁵⁹, rédigé par la Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et d'institutions (IFLA) en 1994, on peut lire :

- Favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité
- Stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes
- Contribuer à faire connaître le patrimoine culturel et apprécier les arts, le progrès scientifique et l'innovation
- Donner accès aux expressions culturelles de tous les arts du spectacle
- Encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle.

Toutes ces dispositions ne concernent pas directement notre sujet, mais certaines d'entre elles sont en prise directe avec ce que nous allons développer un peu plus loin.

Sur le thème de *l'action culturelle* dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur, l'association des directeurs de bibliothèque universitaire a lancé en avril 2007 un sondage⁶⁰, dans le but nous dit Jean Péchenard de l'ADBU, de mener un état des lieux des actions entreprises pour «une activité encore mal repérée au sein de nos établissements.» Implicitement, on perçoit la préoccupation de ces directeurs de service, soucieux de mettre plus en avant, comme le font traditionnellement les bibliothèques municipales, le rôle central de la bibliothèque dans la vie culturelle d'un campus.

Après ce préambule, voyons maintenant ce qui est déjà entrepris et ce qui pourrait l'être en la matière.

La Bibliothèque Publique d'Information (BPI)⁶¹ organise des ateliers de discussion communs au FLE, à l'anglais langue étrangère et à l'espagnol langue étrangère. Ces ateliers connaissent un grand succès depuis qu'ils ont été lancés par la bibliothèque en liaison avec son espace autoformation.

Il s'agit de cycles de rencontres qui s'étalent sur deux mois ½. Chaque séance dure une heure (durée qui va être allongée), la bibliothèque y accueille 12 à 15 participants. Le déroulement de l'atelier s'appuie sur une trame, sans être pour autant dirigé, le but étant avant tout de permettre l'expression de chacun.

⁵⁸<<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/demande-de-renseignement>> (consulté le 3 décembre 2010)

⁵⁹<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html> (consulté le 22 décembre 2010)

⁶⁰<http://www.adbu.fr/IMG/pdf/CR_SONDAGE_actioncul.pdf> (consulté le 4 décembre 2010)

⁶¹Entretien avec Stéphane Tonon, bibliothécaire au service autoformation de la BPI, le 01/12//10

Ces ateliers attirent un public étudiant nombreux, qui trouve là l'occasion à la fois d'améliorer ses compétences linguistiques, et la possibilité d'étendre son réseau de connaissances. Les étudiants étrangers vivant à Paris bénéficient du double avantage de ce dispositif : synonyme de maintien du lien avec leur langue maternelle et d'apprentissage du français dans un cadre autre que scolaire.

Quelles perspectives se donne aujourd'hui la bibliothèque publique d'information ? C'est d'étendre cet atelier à vocation interculturelle à d'autres langues. Cela conserverait tout son sens, sachant que la BPI dans son offre d'autoformation en langues, a souhaité depuis toujours être la plus exhaustive possible. Des langues peu connues en France telles que le gujarati et le malayalam pour l'Inde, le soninké ou le xhosa pour le continent africain⁶², y sont accessibles grâce aux ressources d'auto-apprentissage acquises à cette fin.

Dans le contexte des campus universitaires, on imagine bien que la bibliothèque grâce au support de l'écrit, puisse constituer un lieu adapté à de telles rencontres entre étudiants étrangers et français ou francophones.

La « lecture partagée » pourrait être au centre de ce dispositif innovant, comme l'envisage d'ailleurs un spécialiste des publics allophones, Jean-Yves Petitgirard⁶³. Les bibliothécaires, en qualité de partenaires, seraient là pour apporter leur connaissance du fonds dans le choix des textes lus à haute voix. Ne serait-il pas envisageable de les voir aussi dans le rôle d'animateur de ces rencontres, à l'instar de ce que leurs collègues des bibliothèques municipales réalisent dans le cadre des clubs de lecture ?

La réponse aux attentes des étudiants étrangers fréquentant nos établissements d'enseignement ne serait que partielle sans une réflexion sur la politique documentaire à envisager.

3.2 UNE OFFRE DE COLLECTIONS MULTIFORME

L'ensemble des supports documentaires (imprimé, électronique, multimédia, audiovisuel) vont être convoqués pour sous-tendre nos propositions d'acquisitions, dans le but de constituer une offre de documents à destination des étudiants étrangers qui soit aussi large que possible .

Le développement des collections en Français Langue Etrangère (FLE)

Le niveau de difficulté des ouvrages spécialisés en FLE repose sur un cadre officiel défini en 2001 par le Conseil de l'Europe⁶⁴, il s'agit du *Cadre européen commun de référence pour les langues : Apprendre, Enseigner, Évaluer* (CECR), qui classe les différents niveaux d'apprentissage des langues européennes selon une échelle allant de A1, correspondant au niveau découverte, à C2, induisant une réelle maîtrise de la langue.

⁶²<http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/se_former.html> (consulté le 4 décembre 2010)

⁶³ Entretien avec Jean-Yves Petitgirard, directeur du Centre Universitaire d'Etudes Françaises de Grenoble, le 19 novembre 2010

⁶⁴<http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre_FR.asp> (consulté le 6 décembre 2010)

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

Pour l'illustrer, une école privée d'enseignement du FLE propose en ligne un tableau synoptique⁶⁵ des compétences linguistiques à acquérir pour chacun des 6 niveaux décrits dans le Cadre européen commun de référence pour les langues.

Sur nos quinze bibliothèques enquêtées, seules deux disaient avoir déjà développé un fonds en FLE et quatre affirmaient vouloir le réaliser.

Précisons que pour les universités une démarche de ce type, ne peut s'entrevoir efficacement qu'à partir d'une réflexion sur la carte documentaire du site, tel que l'affirme Pierre Marchand⁶⁶ en évoquant l'exemple grenoblois.

Sur ce campus, les étudiants pourraient disposer aujourd'hui de collections en FLE, à la fois grâce à une bibliothèque généraliste, la bibliothèque universitaire droit-lettres, tête de réseau pour les universités de Grenoble 2 et 3 et grâce à une bibliothèque spécialisée en sciences du langage (université de Grenoble 3). Dans ce type de situation, il faut donc se référer à l'existant avant de lancer une politique d'acquisition ambitieuse en faveur du FLE.

Cet existant nous a été dépeint par Véronique Bonhomme⁶⁷ et l'on a alors découvert l'ambiguïté de la situation grenobloise, avec une bibliothèque spécialisée offrant bien des collections FLE développées, mais à destination en priorité de deux publics-cible : d'une part, les enseignants de français langue étrangère, d'autre part, les étudiants inscrits dans la spécialité didactique du FLE à l'université Grenoble 3.

C'est donc bien du ressort de la bibliothèque tête de réseau documentaire, la BU droit-lettres (sicd2 de Grenoble), d'acquérir des collections FLE adaptées aux besoins des étudiants étrangers, avec l'objectif de rendre plus aisé leur séjour en France, tant sur le plan des études que sur un plan plus personnel.

Les besoins documentaires de ces étudiants, selon Véronique Bonhomme⁶⁸, sont de deux ordres :

-la première collection à développer doit être constituée d'ouvrages composés d'exercices, permettant à l'étudiant de s'entraîner aux examens FLE, tels que le Diplôme Initial de Langue Française (DILF), le Diplôme d'Etudes en Langue Française (DELFI) ou le Diplôme Approfondi de Langue Française (DALF).

-la seconde collection à envisager se compose d'ouvrages en *français facile*, notion retenue par les éditeurs eux-mêmes. Il s'agit d'ouvrages, soit littéraires, soit à vocation plus documentaire, destinés aux apprenants pour leur permettre très vite d'accéder à la lecture en français, grâce à une grammaire et à un vocabulaire simplifiés.

Parmi ces monographies, on trouve aussi bien des adaptations d'œuvres classiques que des ouvrages contemporains spécifiquement écrits pour cette collection.

Citons, par exemple chez l'éditeur Hachette⁶⁹ dans la collection *Lire en français facile*, les sous-collections *Fiction* et *Classique*. Si la première met en avant un ouvrage contemporain intitulé «Enquête capitale», la seconde, elle, donne à découvrir «Le tour du monde en 80 jours».

Enfin, précisons que trois éditeurs sont aujourd'hui incontournables pour le développement de ces collections : Hachette FLE, Didier FLE et Clé International.

⁶⁵<<http://www.azurlingua.com/adultes/cadreurop.htm>> (consulté le 6 décembre 2010)

⁶⁶Entretien avec Pierre Marchand, responsable du département des collections au sicd2 de Grenoble, le 25 novembre 2010

⁶⁷Entretien avec Véronique Bonhomme, responsable de la bibliothèque sciences du langage de l'université de Grenoble 3, le 19 novembre 2010

⁶⁸Cf entretien cité

⁶⁹<<http://www.hachettefle.fr/home/index.php>> (consulté le 7 décembre 2010)

La place de l'autoformation : approche type learning center

La notion d'autoformation intervient aujourd'hui à un moment particulier de l'évolution des bibliothèques dédiées au public étudiant, avec le déploiement à venir du modèle anglo-saxon du learning center. Pour en savoir plus sur ce point, faisons appel à Suzanne Jouguelet, auteur d'un rapport sur le sujet⁷⁰, qui définit⁷¹ en ces termes le *learning centre* : « L'intégration entre l'enseignement (teaching), l'acquisition de connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training), est en effet au coeur de cette notion qui renouvelle la conception de la relation entre formation et bibliothèques. »

Suzanne Jouguelet, en conclusion à son rapport⁷², évoque « l'impact du learning centre dans l'aide à la réussite des étudiants...de la façon suivante :

- Il permet de disposer d'un vaste ensemble de documents sous des formes diversifiées.
- Il offre un environnement conçu pour soutenir une diversité de styles d'apprentissage, depuis l'enseignement traditionnel jusqu'aux présentations multimédia et aux travaux de groupe.
- Il donne un accès maximal aux ressources par des horaires d'ouverture étendus et par un environnement virtuel d'apprentissage. »

On a ici bon nombre d'ingrédients correspondant à la problématique de l'auto-apprentissage des langues étrangères :

-documents sous des formes diversifiées : les didacticiels ou logiciels d'apprentissage incarnent bien la diversité des collections désormais mises à disposition des usagers par les bibliothèques

-diversité de styles d'apprentissage : pour ce qui nous préoccupe ici, il s'agit de l'apprentissage par soi-même des langues étrangères

-environnement virtuel d'apprentissage : on se situe dans une bibliothèque apte à offrir un nombre élevé de postes informatiques permettant l'accès aux ressources nécessaires à l'autoformation en langues.

Les bibliothèques des universités ou des écoles d'enseignement supérieur peuvent s'inspirer en la matière de la politique d'acquisition conduite par la bibliothèque publique d'information (BPI) du centre Georges Pompidou, qui développe depuis la fin des années 1970 une offre abondante de ressources dans le domaine de l'autoformation.

Les étudiants étrangers y ont recours notamment parce que la bibliothèque y propose un large choix de méthodes d'apprentissage du français langue étrangère (FLE), ce fonds constituant un point fort du service nous a confié Stéphane Tonon⁷³.

Dans son catalogue, la BPI juxtapose deux types de ressources payantes, celles acquises définitivement, type cd-rom ou dvd et celles accessibles par abonnement via des sites internet d'autoformation. La méthode *Rosetta Stone*, disponible à la BPI sur cd-rom, constitue un bon exemple de ce qu'il est souhaitable d'offrir au public, selon Marion

⁷⁰ <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf> (consulté le 10 décembre 2010)

⁷¹ Cf rapport cité p.1

⁷² Cf rapport cité p.45

⁷³ Cf entretien cité

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

Lhuillier⁷⁴, tant le travail sur la didactique des langues a été réalisé avec professionnalisme dans cette méthode.

Dans le domaine de l'orthographe, une plateforme spécialisée dénommée *orthodidacte*⁷⁵ a les faveurs des bibliothèques, on y accède par abonnement.

La lecture pratique

Nous reprenons ici les propos de Pierre Marchand⁷⁶, qui souhaiterait à la BU Droit-Lettres de Grenoble, mettre en place un « secteur info-documentaire étudiants étrangers », en constituant notamment une collection de guides de découverte de la région Rhône-Alpes, à l'image de ce que propose déjà, mais pour l'ensemble de ces publics (enseignants, étudiants, etc...), la bibliothèque de sciences de l'université Lyon 1 dans son espace documentaire *Quartier libre*⁷⁷.

La démarche à Grenoble 2 irait jusqu'à recueillir tous types de brochures réalisées par l'ensemble des acteurs du monde culturel et touristique de la région pour les mettre à la disposition des étudiants étrangers et ainsi concourir à une démarche plus globale d'accueil et d'accompagnement de ces étudiants, en rendant leur séjour en France le plus agréable possible.

Ce point rejoint ce qui a été développé dans notre première partie sur le thème de l'attractivité des établissements français. Si ce type d'initiative renforce la démarche d'accueil de l'établissement, elle ne se substitue pas à notre avis aux possibilités qu'offrent en la matière les bibliothèques municipales, mais elle s'inscrit pour un public bien spécifique dans une logique de complémentarité nécessaire. On peut dans certains cas difficilement attendre de l'étudiant chinois ou brésilien, qu'il identifie la bibliothèque municipale comme lieu-ressources, alors qu'il doit déjà fournir l'effort de se situer dans l'environnement documentaire et informationnel de l'institution où il suit sa formation.

La presse en langues étrangères

On se place ici dans une logique de maintien des liens entre le pays d'origine et/ou la langue maternelle et l'étudiant séjournant en France. De nouveau, c'est le « savoir accueillir » des bibliothécaires qui est mis à contribution.

Toute bibliothèque relevant de l'enseignement supérieur dispose en principe d'une offre au moins embryonnaire de périodiques étrangers d'informations générales, en lien avec les enseignements de langues.

Longtemps, la presse étrangère figurait en bonne place dans les espaces des bibliothèques dédiés à l'actualité, visible sur des présentoirs dès le premier coup d'œil.

Aujourd'hui, cette visibilité n'est plus toujours de mise si la bibliothèque a fait le choix du tout électronique, type base *Factiva*⁷⁸ comme c'est le cas à l'université Grenoble 2⁷⁹. Se pose en effet la question du repérage des bouquets de presse sur des portails documentaires de plus en plus fournis. Collections et services se rejoignent ici,

⁷⁴ Entretien avec Marion Lhuillier, responsable de la bibliothèque municipale internationale de Grenoble, le 14 octobre 2010

⁷⁵ <<http://www.orthodidacte.com>> (consulté le 15 décembre 2010)

⁷⁶ Cf entretien cité

⁷⁷ <<http://bulyon1.wordpress.com/2010/10/14/bu-2/>> (consulté le 20 décembre 2010)

⁷⁸ <<http://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr/guides/modes-d-emploi/factiva.html>> (consulté le 20 décembre 2010)

⁷⁹ Cf entretien avec Pierre Marchand

l'étudiant étranger grâce, soit à un document d'information adapté, soit à une formation à la recherche documentaire, soit encore à une visite guidée de la bibliothèque, aura plus facilement connaissance de cette offre de presse étrangère.

L'offre audiovisuelle

Selon Cécile Cassafières⁸⁰: « Les ressources audiovisuelles ont un rôle à jouer dans l'enseignement et la recherche. Pourtant, elles sont peu répandues et parfois dépréciées dans les services communs de la documentation (SCD) des universités ».

Si l'on reprend maintenant les propos de Michel Melot⁸¹ : « L'alliance de l'image et de la bibliothèque ne date pourtant pas d'hier : les livres illustrés y ont toujours été admis, certains conservateurs ont toujours milité pour la conservation des films et même, en France, le Cabinet des estampes fait partie de la Bibliothèque nationale. Beaucoup pourtant reprenaient le vieux procès platonicien fait à l'image, incapable d'universaliser, d'abstraire, de raisonner, et ne lui reconnaissaient dans la bibliothèque qu'une place subalterne. »

De leur côté, les bibliothèques municipales transformées en « médiathèques », en ont fait un axe fort de leur politique documentaire.

Nous proposons ici qu'un fonds multilingue puisse être créé ou développé (selon les cas), pour satisfaire deux types de publics : d'un côté les francophones désireux de mieux appréhender d'autres langues que le français, de l'autre, les étudiants étrangers souhaitant diversifier les sources et les méthodes d'apprentissage du français.

Les deux aspects de ce fonds de films documentaires ou de fiction pourraient, selon les cas, répondre aux attentes des étudiants étrangers si ces derniers envisagent aussi par ce biais de maintenir un lien culturel et linguistique avec leur pays d'origine.

Citons quelques exemples de bibliothèques disposant d'une offre audiovisuelle à destination des étudiants :

-le fonds de dvd de cinéma accessible dans l'espace *Quartier libre*⁸² du SCD de l'université Lyon 1

-l'offre de chaînes de télévision en langues étrangères de Lyon 3 : au départ ce service s'adressait aux apprenants français inscrits dans des formations en langues étrangères. Mais par ricochet, comme nous l'a confié Anne-Marie Boyer⁸³, certains étudiants étrangers y ont également recours pour conserver un lien linguistique avec leur pays d'origine.

Examinons maintenant les répercussions que ne manqueront pas d'avoir sur le personnel des bibliothèques ces nouvelles mesures, en particulier ce qui concernera la mise en place de nouveaux services.

⁸⁰Cassafières, Cécile, « Ressources audiovisuelles en bibliothèques universitaires », *BBF*, 2007, n° 2, p. 17-22

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> (Consulté le 21 décembre 2010)

⁸¹Melot, Michel, « L'image dans les bibliothèques », *BBF*, 2007, n° 2, p. 67-69 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> (Consulté le 21 décembre 2010)

⁸²<<http://bulyon1.wordpress.com/2010/10/14/bu-2/>> (consulté le 21 décembre 2010)

⁸³ Cf entretien avec Anne-Marie Boyer

3.3 LA CONQUÊTE DE CES NOUVEAUX PUBLICS : IMPACT SUR LES PERSONNELS

Dans cette partie consacrée à la dimension ressources humaines de notre étude, nous nous intéresserons aux compétences à acquérir ou renforcer, mais également à la composition de l'équipe d'accueil.

Le développement de nouvelles compétences : linguistique et interculturelle

Une plus grande maîtrise des langues étrangères en situation d'accueil

L'enquête que nous avons menée auprès des établissements rhône-alpins a attesté d'une réelle volonté de mieux former les équipes dans le domaine de la maîtrise des langues étrangères, avec une priorité à l'anglais, langue citée par chacun des répondants.

Concrètement, quelles possibilités ont les personnels de bibliothèques dans l'apprentissage des langues dans le cadre de la formation continue ?

Deux pistes sont bien connues :

-la première repose sur les cours ouverts aux personnels, dans leur propre établissement ou établissement voisin du site. Ces formations s'adressent à tous types de personnels et exigent un engagement fort de la bibliothèque avec inscription au semestre ou à l'année assortie d'une obligation d'assiduité.

-la seconde, moins contraignante pour le service, consiste pour les personnels à suivre des stages courts de formation continue en anglais tels que les propose par exemple le centre régional de formation *Médiat Rhône-Alpes*⁸⁴.

Ces formations à « l'anglais bibliothéconomique » ou anglais professionnel des bibliothèques, inscrites aux catalogues des centres régionaux de formation⁸⁵, reposent sur les objectifs suivants : savoir présenter les spécificités de sa bibliothèque à un accueilli non-francophone, en étant capable de l'initier aux techniques de base de la recherche d'informations.

L'association professionnelle ADBS de son côté, fait une proposition nouvelle de formation, s'inscrivant sur le terrain des compétences en communication écrite avec un stage intitulé : « l'anglais des e-mails »⁸⁶. Ce type de formation a le mérite de professionnaliser les bibliothécaires en répondant notamment aux besoins d'un service de renseignement à distance.

La dernière piste a été évoquée plus haut, dans notre première partie, c'est celle de la mobilité des personnels dans le cadre de l'union européenne : « la mobilité des

⁸⁴<http://mediat.upmf-grenoble.fr/1211192509064/0/fiche___actualite/&RH=MEDIATDR_STAGE1> (consulté le 22 décembre 2010)

⁸⁵<<https://www.sup.adc.education.fr/bib/info/format/cfcbld.htm>> (consulté le 22 décembre 2010)

⁸⁶<<http://www.adbs.fr/l-anglais-des-e-mails-87586.htm>><http://www.adbs.fr/l-anglais-des-e-mails-87586.htm>> (consulté le 22 décembre 2010)

fonctionnaires français au sein des États de l'Union européenne ou des États parties à l'accord sur l'Espace économique européen est possible par la voie du détachement... Un tel détachement vise à donner aux fonctionnaires une expérience dans une fonction publique étrangère de l'Union européenne.⁸⁷ »

Dans le cadre des partenariats bilatéraux noués par chaque établissement d'enseignement supérieur à l'international, les personnels ont également la possibilité de réaliser ce type d'expérience.

Enfin, ceci s'applique aussi aux cas de délocalisations d'établissements d'enseignement supérieur. Il s'agit d'un autre type d'opportunité pour les professionnels des bibliothèques désireux de se confronter à des pratiques professionnelles autres sur fond de relations interculturelles.

La dimension centrale des relations interculturelles

Sur le plan institutionnel, de nombreuses préconisations, études ou recommandations ont été réalisées ou adoptées pour accélérer le développement des pratiques interculturelles dans les services publics.

Ainsi, une étude statistique a été menée de janvier à mars 2009 sur « Le comportement linguistique de l'État sur l'internet »⁸⁸, étude soutenue financièrement par le ministère de la culture et sa Délégation générale à la langue française et aux langues de France.

L'analyse a porté sur 1 739 sites internet des services et établissements publics de l'État, elle a été conjointement menée par l'Observatoire des éditions numériques et l'association *linguo-responsable.org*.

2 235 versions linguistiques ont été référencées pour les 1 590 sites du périmètre « hors ambassades », affichant un indice synthétique de multilinguisme « hors ambassades » de 1,39.

A l'échelle de l'Europe, le Conseil des ministres de l'Éducation, de la Jeunesse et de la Culture des 27 États membres de l'Union européenne a adopté, les 20 et 21 novembre 2008, une résolution relative à une stratégie européenne en faveur du multilinguisme.⁸⁹

Le ministère de la Culture et de la Communication, quant à lui, a souhaité la création du Groupement d'Intérêt Scientifique *Institutions Patrimoniales et Pratiques InterCulturelles*. Cette instance réunit en son sein des institutions diverses : musées, archives et bibliothèques, etc...

Nous reprenons ici un extrait de sa convention de création :

« L'analyse des pratiques interculturelles des institutions patrimoniales, de leurs enjeux et des conceptions qui les sous-tendent nécessite une recherche scientifique qui prenne en compte les caractéristiques de l'objet étudié et ouvre de nouvelles questions à explorer. Pour cela, le Groupement d'Intérêt Scientifique Institutions Patrimoniales et Pratiques InterCulturelles constitue un dispositif original par les atouts qu'il offre à la recherche, tant dans l'élaboration de son objet que dans sa méthodologie. La constitution du GIS Institutions Patrimoniales et Pratiques InterCulturelles se fonde sur le constat qu'en France, la prise de conscience de l'interculturalité par les institutions

⁸⁷ <<http://www.fonction-publique.gouv.fr/article395.html>> (consulté le 22 décembre 2010)

⁸⁸ <http://www.cslf.gouv.qc.ca/images/etude_internet.pdf> (consulté le 22 décembre 2010)

⁸⁹ <http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/publications/Reference09_Multilinguisme-Trad-DialInter.pdf> (consulté le 22 décembre 2010)

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

patrimoniales offre de nouvelles questions de recherche et nécessite des modalités spécifiques. Le GIS a pour objectif de contribuer à l'élaboration d'une connaissance scientifique partagée (...). Pour cela, le GIS se propose de préciser les notions et concepts qui permettent de rendre compte de la complexité sociale et culturelle dans les sociétés contemporaines (diversité, interculturel, transculturel, hybridations...) ».⁹⁰

Les autorités de tutelle affichent donc une volonté forte à travers différentes grandes déclarations et de nouveaux dispositifs. Pour l'instant, il ne semble cependant pas exister d'adéquation avec le quotidien de la majorité des établissements, malgré une volonté également affichée par leur direction.

De manière générale, il semblerait qu'une évolution des mentalités soit nécessaire. En effet, dans le monde de l'entreprise aujourd'hui, un grand nombre de personnels doivent utiliser au quotidien des compétences linguistiques, et s'adapter aux différentes pratiques culturelles des personnes avec lesquelles ils sont en contact. Cela constitue d'ailleurs fréquemment un critère de recrutement.

Qu'en est-il dans les établissements publics ? Le plurilinguisme est-il considéré comme une évidence du monde du travail actuel ?

Le faible enthousiasme, voire la réticence ressentis au cours de l'enquête quant à l'engagement des personnels dans la voie du multilinguisme, malgré parfois une volonté affichée par la direction, semblerait montrer qu'une évolution reste à impulser dans ce domaine.

Si les instances de tutelle envisagent d'en faire une priorité, qu'elles pourraient être les pistes à explorer pour amener les personnels des établissements publics d'enseignement supérieur dans cette voie du multilinguisme ?

La fonction publique est-elle en mesure d'intégrer un plus grand nombre de personnels d'origine extra-nationale ? La diversification de la composition du personnel lui-même, à l'image de notre société actuelle, semble en effet un premier pas dans l'évolution des mentalités. La réalité déjà existante dans les départements d'outre-mer offre d'ailleurs une image multiculturelle de la bibliothèque, à l'image de la société qui l'entoure.

La formation initiale de ces personnels, si elle inclut déjà cet aspect, sera nécessairement amenée à le développer. Les cours de langues (anglais et autres) peuvent prendre une place plus importante dans le cursus, mais la découverte des institutions documentaires qui nous entourent serait également une piste intéressante. Que ce soit par le biais de séjours brefs dans les pays européens, ou par des présentations, par des représentants de ces institutions documentaires européennes, la voie d'un cadre documentaire européen semble tout-à-fait souhaitable.

La formation continue est également un maillon indispensable de cette évolution à mener, auprès des personnels déjà en exercice. L'offre en matière d'apprentissage des langues, ou de perfectionnement, comme nous l'avons vu plus haut, reste à étoffer, de mêmes que la proposition de séjours à l'étranger.

Enfin, la mise en place d'échanges de personnels apparaît comme une solution extrêmement efficace pour la concrétisation de cette dimension multiculturelle. Il serait très intéressant que ces échanges, tout au moins au niveau européen, soient formalisés et facilités.

⁹⁰ Convention de création du GIS *Institutions Patrimoniales et Pratiques InterCulturelles* (signée le 17 mai 2010), reçue au cours de l'entretien cité avec Marion Lhuillier

Précisons enfin qu'il n'est pas souhaitable que l'interculturalité dans une bibliothèque se résume à la seule maîtrise de l'anglais. Pour justifier cette position, référons-nous aux prédictions de Dominique Wolton :

« Non l'anglais n'est pas la langue universelle et n'a pas plus que le hindi ou le chinois vocation à le devenir. Plus personne n'y croit vraiment d'ailleurs, à commencer par les Anglo-saxons eux-mêmes qui ont de plus en plus de mal à saisir ce sabir googlisé que nous prenons pour de l'anglais. (...) Je sais bien que la mode actuelle est à cette nouvelle *trahison des clercs* qui consiste à se résoudre, pire, à prôner le tout à l'anglais. Mais ce n'est qu'une mode. A long terme, il faut tout d'abord défendre toutes les langues maternelles, condition nécessaire de la diversité culturelle. Il faut ensuite que les langues mondiales, c'est-à-dire parlées sur plusieurs continents, le français, l'espagnol, le portugais, l'arabe et le russe, assument leur rôle. Car le problème n'est pas l'anglais mais bien la démission des autres langues mondiales. »⁹¹

Les bibliothèques, dans ce contexte, doivent veiller à bien rester le lieu de la multiculturalité, elles doivent résister à la tentation de la fermeture sur le seul bilinguisme français/anglais.

Terminons maintenant cette partie consacrée aux ressources humaines, en évoquant la question de l'emploi étudiant, après avoir abordé celle de l'emploi des personnels titulaires en bibliothèque.

La composition de l'équipe : apport des étudiants étrangers

Denis Bruckmann⁹² au cours du séminaire sur *le dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales*, affirme « qu'il faut interroger la politique de recrutement du personnel des établissements culturels⁹³. » Il poursuit ainsi : « Les bibliothèques américaines et canadiennes recrutent massivement des étrangers, même primo arrivants, car les responsables de ces bibliothèques pensent que c'est un lieu social d'intégration. »

Si les bibliothèques universitaires emploient des tuteurs documentaires ou des moniteurs-étudiants, la bibliothèque Dieter Schmidt de l'Ecole de management de Grenoble⁹⁴ recrute chaque année des *Information companions*.

Leur rôle est d'accompagner dans leurs besoins documentaires l'ensemble des étudiants sollicitant le bureau d'accueil de la bibliothèque.

Tous les *information companions* sont recrutés au sein-même de l'école. Ils sont issus de différents programmes de formation (5 à 7 programmes selon les années), le choix de la bibliothèque est ici clairement celui de la diversité.

Cette option se vérifie aussi dans les nationalités des étudiants recrutés : 5 étudiants de nationalité étrangère sur 13 pour l'année 2008-2009 et 3 sur 8 pour l'année 2009-2010. Le fait que les étudiants ne soient pas majoritairement de nationalité étrangère ne constitue cependant pas un handicap pour la bibliothèque, dans la mesure où tous les étudiants français intégrant l'école sont tenus d'afficher une très bonne maîtrise de l'anglais.

⁹¹ Dominique Wolton, revue Repères, novembre 2010, n°1, CampusFrance

⁹² Denis Bruckmann est directeur du département des collections à la bibliothèque nationale de France (BNF)

⁹³ Ibid. p. 44

⁹⁴ Cf. entretien avec Mireille Gavarri

3. Comment les bibliothèques peuvent-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

Notons de plus que leur recrutement a été financièrement possible grâce au soutien accordé à la bibliothèque par la région Rhône-Alpes, collectivité compétente pour intervenir dans le champ de l'enseignement supérieur. La bibliothèque a bâti sa demande d'aide en s'appuyant sur les objectifs suivants :

- développer une véritable culture informationnelle chez les étudiants, les rendre plus autonomes
- augmenter la part de Front-office
- satisfaire des étudiants de plus en plus exigeants (culture anglo-saxonne) en matière de services, la bibliothèque n' échappant pas à cette nouvelle tendance dans la relation institution-usager.

En conclusion, interrogeons-nous sur le bénéfice qu'il y a à recruter des apprentis bibliothécaires formés en une poignée d'heures à la médiation documentaire. En réponse, on peut affirmer que le lien de proximité culturelle qu'ont les étudiants entre eux rend plus fluide la relation bibliothèque-usager, tout en rajeunissant l'image du service.

Conclusion

Notre propos visait à prendre en compte les besoins, aujourd'hui mieux qu'hier, des étudiants en mobilité entrante. Ce nouveau positionnement professionnel a sa raison d'être.

En effet, les incitations fortes des instances ministérielles (MAE et MESR) à agir dans ce sens, les moyens considérables mis en œuvre, doivent rencontrer sur le terrain un certain écho.

De plus, les missions des bibliothèques relevant des établissements d'enseignement supérieur s'inscrivent elles aussi dans des grands principes déclaratifs, tels qu'énoncés par l'Unesco ou l'Ifla. Partant, l'accueil à la bibliothèque de la diversité linguistique et culturelle traduit la volonté de répondre aux besoins de la société dans sa dimension interculturelle, même si cela ne s'applique qu'à un segment de la population, les étudiants.

En outre, chaque profession a besoin, pour se régénérer, d'accepter des postures nouvelles. Appréhender les étudiants étrangers comme un public-cible de la bibliothèque, déterminant une offre innovante de services, voire de collections, donne l'opportunité aux professionnels de la documentation et de l'information de reconsidérer leur rapport à langue française comme langue unique de travail.

Enfin, sur le plan des réalisations, les bibliothèques d'enseignement supérieur pourraient œuvrer ensemble à la construction d'un portail collaboratif, sur le modèle de « Libraries for all. New models for intercultural library services⁹⁵ », plate-forme réalisée avec le soutien de l'Union européenne à travers son *programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie*.⁹⁶ Elles mutualiseraient ainsi l'ensemble de leurs expériences, dans un souci de collaboration renforcée, pour qu'avance à grands pas la réflexion sur l'accueil des étudiants étrangers en bibliothèque.

⁹⁵<<http://librariesforall.eu/en/about-project>> (consulté le 4 janvier 2011)

⁹⁶<http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_fr.htm> (consulté le 4 janvier 2010)

Bibliographie

1. Le contexte : internationalisation de l'enseignement supérieur et de la recherche

CAMPUSFRANCE. *Taught in english* [en ligne]. Mise à jour 2010 [consulté le 6 décembre 2010].

URL <<http://www.campusfrance.org/fr/espace-documentaires/offre-de-formations-domaines-d%E2%80%99etudes-et-de-recherche/catalogues/taught-english>>
Catalogue à jour des formations dispensées en anglais (ou autres langues).

CAMPUSFRANCE. *Les étudiants internationaux. Chiffres clé CampusFrance 2010*. [en ligne]. Paris : Agence CampusFrance 2010 [consulté le 6 décembre 2010].

URL<http://ressources.campusfrance.org/publi_institu/etude_prospect/chiffres_cles/fr/ brochure_campusfrance_chiffres_cles_n5_2010.pdf>

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*. [en ligne]. Edition 2010 [consulté le 4 janvier 2011].

URL<<http://www.education.gouv.fr/pid316/reperes-references-statistiques.html>>

WOLTON, Dominique. La mobilité, seconde condition du progrès technique. *Repères* [en ligne]. Novembre 2010, n°1, p.1-3[consulté le 6 décembre 2010].

URL<http://ressources.campusfrance.org/publi_institu/agence_cf/reperes/fr/reperes_01_fr.pdf>

MINISTERE DES AFFAIRES ETRANGERES ET EUROPEENNES. *Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français*. [en ligne]. Mise à jour 2008 [consulté le 6 décembre 2010].

URL<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/pdf/Charte_en_Francais_2008.pdf>

UNION EUROPEENNE. *Charte européenne de qualité pour la mobilité*. [en ligne].

Mise à jour 2 février 2007 [consulté le 8 décembre 2010].

URL<http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11085_fr.htm>

2. Le public : réflexions et actions en faveur des étudiants étrangers

BIANCHI, Florence. L'interculturel en bibliothèque : état des lieux, problématique, enjeux. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, n° 6, p. 105-106 [Consulté le 23 décembre 2010]. URL<<http://bbf.enssib.fr/>>

BROWN, Christopher C. Reference services to the international adult learner : understanding the barriers. *The reference librarian*, 2000, n°69/70, p.337-347.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999

CASSAFIERES, Cécile. Ressources audiovisuelles en bibliothèques universitaires *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, n° 2, p. 17-22 [Consulté le 21 décembre 2010]. URL<<http://bbf.enssib.fr/>>

COULON, Alain. *Le métier d'étudiant, l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Economica, 2005.

COULON, Alain et PAIVANDI Saeed. *Les étudiants étrangers en France : état des savoirs* [en ligne]. Paris : Observatoire de la Vie Etudiante. 2008 [consulté le 29 décembre 2010].

URL<http://www.ovenational.education.fr/medias/files/publications/872e_rap_tr_ove.pdf_1.pdf>

INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES. *Les Learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche*. [en ligne]. Décembre 2009 [consulté le 6 décembre 2010].

URL<http://media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf>

JACKSON, Pamela A. Incoming international students and the library : a survey. *Reference Services Review*, 2005, vol.33 n°2, p.197-209.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Multilinguisme, traduction et dialogue interculturel. Références 2009*. [en ligne]. Paris : Délégation générale à langue française et aux langues de France [consulté le 22 décembre 2010]. URL<http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/publications/Reference09_Multilinguisme-Trad-DialInter.pdf>

MELOT, Michel. L'image dans les bibliothèques», *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, n° 2, p. 67-69 [Consulté le 21 décembre 2010]. URL<<http://bbf.enssib.fr/>>

MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2009.

SACKERS, Nicole, SECOMB, Bess et HULETT, Heather. How well do you know your clients ? International student's preferences for learning about library services. *Australian Academic & Research Libraries*, march 2008, vol.39 n°1, p.38-55.

STUDYRAMA. [site en ligne]. (Consulté le 4 janvier 2011).

URL<http://www.studyrama.com/international/etudiants-etrange.html?id_rubrique=3313>

Site commercial conçu pour répondre à l'ensemble les besoins pratiques des étudiants étrangers séjournant en France.

UNION EUROPEENNE. *Libraries for all* [site en ligne]. (Consulté le 4 janvier 2011) URL<<http://librariesforall.eu/en/news/download-handbook-libraries-for-all-european-strategy-for-multicultural-education-esme>>

Portail collaboratif dédié au montage de projets multiculturels en bibliothèque publique.

Table des annexes

ANNEXE 1.....	60
ANNEXE 2.....	63

Annexe 1

DISCOURS DE VALERIE PECRESSE SUR L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR A L'UNESCO

A l'occasion de la clôture de la Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur organisée par l'UNESCO, la ministre a réaffirmé l'engagement de la France en matière d'accueil des étudiants étrangers et sa volonté de voir la mobilité étudiante renforcée, tout particulièrement avec le continent africain.

Voici le discours dans sa version intégrale :

Mesdames et Messieurs les ministres,
Monsieur le Sous-Directeur général, (Nicholas BURNETT)
Mesdames et Messieurs les délégués,
Mesdames et Messieurs,

Permettez-moi tout d'abord de vous dire combien je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui, à l'occasion de cette conférence qui, j'en suis sûre, marquera les esprits comme les avait marqués, il y a onze ans, la première conférence mondiale sur l'enseignement supérieur.

C'est en effet un moment rare et important qu'il nous a été donné de vivre tout au long de ces quatre journées: plus de 1200 participants venus de près de 200 nations ont dit ensemble leur ferme volonté de faire de l'enseignement supérieur le ferment des progrès de demain.

C'est pourquoi je voudrais saluer d'emblée l'UNESCO (et en particulier George Haddad, Directeur de la Division de l'enseignement supérieur), à l'origine, une fois de plus, d'une très belle initiative. Mais il est vrai que l'UNESCO en a le secret, elle qui a su entretenir envers et contre tout la flamme de l'idéal qui présida à sa naissance : faire naître la paix dans l'esprit des hommes et le faire en misant sur la culture et l'éducation.

C'est à cette inspiration que nous nous montrons fidèles aujourd'hui, en proclamant le rôle essentiel que tiennent l'enseignement supérieur et la recherche dans l'invention de l'avenir. Affirmer, comme l'UNESCO l'a fait à de multiples reprises, que les nations du monde doivent l'éducation à chacun de ses membres, ce n'est pas seulement appeler à la démocratisation de l'enseignement primaire, c'est aussi reconnaître que cette démocratisation demeure inachevée si les portes du supérieur restent fermés à l'essentiel d'une génération.

Il s'agit là d'une évidence dont nous avons tardivement pris conscience : ainsi en France, où il a fallu attendre près d'un siècle après la fondation de l'école républicaine pour voir tous les enfants français poursuivre leurs études, atteindre le cycle secondaire et, finalement, accéder à l'enseignement supérieur.

Mais cette démocratisation de l'enseignement demeurera elle-même inachevée tant que nombre d'étudiants français échoueront dès leurs premières années d'études supérieures.

C'est pourquoi la France a choisi de faire à nouveau de ses universités une priorité nationale : en investissant dans nos établissements d'enseignement supérieur, tout d'abord, et en leur donnant les moyens de faire réussir tous les étudiants. En leur offrant

la liberté d'en user en toute autonomie ensuite, pour répondre au mieux aux besoins singuliers de leurs étudiants. En renovant nos cursus, enfin, et notamment la licence, pour que celle-ci devienne non seulement synonyme de réussite, mais aussi d'insertion professionnelle.

Car si la France a choisi d'investir résolument dans l'enseignement supérieur et la recherche, en augmentant leur budget de 50 % en 5 ans, c'est bien sûr pour offrir un avenir à chacun de nos jeunes ; mais c'est aussi parce qu'elle sait que la connaissance et l'innovation sont la clef de notre avenir commun. C'est en diffusant le savoir dans l'ensemble de la société, c'est en cultivant l'esprit d'innovateur qui sommeille en chaque étudiant que nous nous montrerons à la hauteur du beau défi qu'est la construction d'une société et d'une économie de la connaissance.

Cette circulation du savoir, nous devons l'accélérer dans chacun de nos pays. Mais il serait absurde qu'elle s'arrête aux frontières qui séparent nos nations : à l'évidence, la société de la connaissance n'est pas une société du repli sur soi, bien au contraire, et nous avons tout à gagner à rendre plus intenses encore les échanges qui unissent nos nations.

D'ores et déjà, la France a l'immense privilège d'accueillir chaque année plus de 260 000 étudiants étrangers. C'est pour nous une fierté, mais cela nous crée des devoirs envers la jeunesse du monde que nous accueillons. Depuis toujours, les étudiants étrangers sont considérés comme des étudiants français, y compris du point de vue financier et la France dépense chaque année plus de deux milliards d'euros pour les accueillir et les former. Mais nous pouvons et devons encore faire des efforts pour simplifier leur arrivée en France et faciliter leur séjour.

Cela commence par les démarches qu'ils accomplissent à l'étranger et c'est pourquoi nous avons créé des Espaces Campus France au sein de nos Ambassades dans plus de 75 pays, pour donner envie aux étudiants étrangers de poursuivre leurs études en France, les informer sur les formations qui leur sont offertes et les accompagner dans leurs démarches, que nous avons voulu aussi simples que possible.

Mais il nous faut aller plus loin encore, en leur offrant la même qualité d'information et d'accueil une fois qu'ils sont arrivés en France. C'est essentiel si nous voulons accueillir plus d'étudiants encore. Et il nous faut également aider plus de jeunes Français à vivre cette expérience unique qu'est la découverte d'un pays, d'une culture et d'une université étrangère. Pour l'heure, ce sont seulement 76 000 étudiants français qui franchissent le pas. C'est bien trop peu !

La mobilité étudiante doit en effet devenir la règle : dans un monde où les échanges ne cessent de se développer, ce sera bientôt un handicap de ne pas avoir saisi l'occasion d'étudier à l'étranger. C'est pourquoi la France a fait de la construction d'un Espace européen de l'enseignement supérieur l'une des priorités cardinales de sa Présidence de l'Union européenne l'an dernier, en y associant pleinement chacun des Etats du processus de Bologne.

Entre chacune des 46 nations qui constituent aujourd'hui ce processus, il faut en effet que s'accroisse la mobilité étudiante, avec un seul objectif: que, très vite, au moins 20 % de nos étudiants aient fait une partie de leurs études à l'étranger.

Mais cela ne pourra rester le privilège des étudiants venus des seuls pays européens ou des Etats du processus de Bologne. C'est pourquoi la France n'a cessé de soutenir les programmes comme Erasmus Mundus ou Tempus Meda, pour ouvrir les portes des

universités européennes aux jeunes esprits venus du monde entier, et particulièrement d'Afrique.

Car c'est l'Afrique que l'UNESCO a choisi de placer au cœur de cette conférence mondiale sur l'enseignement supérieur. Et elle a très bien fait : tous les partenariats que la France a noués avec des Etats d'Afrique le montrent, le continent où grandit la jeunesse du monde bouillonne d'intelligences qui ne demandent qu'à parfaire leur formation, à l'étranger, bien sûr, mais aussi dans leurs propres universités.

C'est pourquoi la France s'est engagée dans de nombreux projets, comme l'Institut franco-sud africain de technologie qui, à Pretoria, au Cap et bientôt à Johannesburg, forme des ingénieurs et conduit des recherches qui répondent aux besoins des acteurs économiques et du marché du travail sud-africain.

La France salue et soutient également les projets de l'Agence universitaire de la Francophonie, à l'origine d'initiatives particulièrement remarquables. C'est elle qui anime des campus numériques dans 26 universités africaines ou forme à distance des maîtres au Bénin, au Burundi et à Madagascar. Et c'est elle également qui vient de lancer l'Institut panafricain de gouvernance universitaire, qui formera les cadres dont manquent parfois les universités d'Afrique.

Nous pouvons aller plus loin, par exemple en valorisant les filières scientifiques dans les universités africaines, notamment au niveau du doctorat. Et c'est tout le sens de la conférence organisée à Dakar en novembre prochain par l'association des doyens des facultés de Sciences d'expression française sur le thème du doctorat scientifique dans l'espace francophone.

Ce sont là de très beaux projets et le succès qu'ils rencontrent démontre aux yeux de la France que nous avons tout à gagner à nous concentrer ainsi sur quelques projets-phares, qui accompagnent et intensifient le mouvement qui traverse déjà le continent africain.

Il s'agit là d'un principe simple, qui pourrait irriguer l'ensemble de nos coopérations en matière d'enseignement supérieur : en conjurant le spectre de la dispersion, il nous permet en effet d'être ambitieux et de mettre l'accent sur les projets qui feront naître une véritable dynamique d'échange et des habitudes de mobilité renforcées.

D'ores et déjà, l'UNESCO joue un rôle majeur dans la conception de ces projets ambitieux, à l'instar du programme des chaires de l'Unesco initié en 1989, et je sais qu'elle est prête, demain, à s'impliquer plus encore : je forme donc le vœu qu'ensemble, nous fassions vivre ces coopérations internationales auxquelles elle a tant contribué. Elles sont la clef de notre avenir commun.

Discours de Valérie Pécresse du 9 juillet 2009 à l'UNESCO, Paris.

Annexe 2

ENTRETIENS REALISES : OBJECTIFS, LISTE DES INTERVIEWES, GUIDE D'ENTRETIEN

Remarque sur les différents objectifs qui ont sous-tendu notre démarche de recueil d'informations par le biais d'entretiens semi-directifs :

- aide à la connaissance des enjeux de l'internationalisation de l'enseignement supérieur et de la recherche
- aide à la rédaction du questionnaire d'enquête
- aide à l'élaboration de nouvelles pistes de travail pour la prise en compte des besoins des étudiants étrangers.

Liste des professionnels interviewés :

-Véronique Bonhomme, responsable de la bibliothèque sciences du langage de l'université Grenoble 3

-Anne-Marie Boyer, responsable des services aux publics, SCD Lyon 3

-Alain Caraco, directeur du SCD de l'université de Savoie

-Aline Chareyron, responsable du département services aux usagers, SCD Lyon 1

-Mireille Gavarri, documentaliste à la bibliothèque de l'Ecole de management de Grenoble

-Marion Lhuillier, responsable de la bibliothèque municipale internationale de Grenoble

-Pierre Marchand, responsable du département des collections, sicd2 de Grenoble

-Jean-Yves Petitgrirard, directeur du Centre Universitaire d'Etudes Françaises de Grenoble

-Florence Roche, responsable du département du public, sicd2 de Grenoble

-Jacques Skubich, directeur du service relations internationales, PRES de Lyon

-Stéphane Tonon, bibliothécaire au service autoformation de la bibliothèque publique d'information, Paris

Exemple de trame d'entretien semi-directif : questions à Jacques Skubich, directeur du service des Relations Internationales, PRES de Lyon (le 4 novembre 2010)

1. Quelle nécessité aujourd'hui d'accroître le nombre d'étudiants étrangers pour le PRES de Lyon ? Les enjeux sont-ils multiples ?
2. Quels objectifs à atteindre dans ce domaine (à confronter au chiffre donné sur le site du MESR au niveau national) ?
3. Quel équilibre recherchez-vous entre les échanges intra-communautaires et extra-communautaires ?
4. Les partenariats à développer sont-ils liés à des intérêts d'ordre strictement économique (grands pays émergents par exemple) ? Que reste-il aujourd'hui des partenariats historiques, liés à la présence française dans le monde (anciennes colonies, francophonie) ?
5. Quel impact a l'arrivée d'étudiants étrangers sur la carte des formations proposées par le pôle universitaire lyonnais ? Multiplication des formations en anglais ? Autre impact fort ?
6. Pour convaincre ces étudiants de venir à Lyon, quels arguments essentiels utilisez-vous ? Les services à l'étudiant (non strictement pédagogiques) sont-ils mis en avant dans la promotion du pôle d'enseignement et de recherche lyonnais ? Quid des services documentaires en particulier ?
7. Quelles attentes avez-vous pour développer une politique d'accueil de ces étudiants arrivant des 4 coins de la planète ? Quelle implication nouvelle pour le personnel accueillant ? Quelles compétences à développer ?
8. Quelle place, selon vous, pour la bibliothèque dans ce dispositif d'accueil ?