

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**Les initiateurs nouvelles technologies
face aux besoins des utilisateurs :
une double enquête à la BM de Lyon**

Laurence Khamkham

sous la direction

d'Odile Riondet, maître de conférences à la faculté des Lettres et
des Sciences humaines de l'Université de Mulhouse

2000

RESUME DU MEMOIRE :

Quels sont les usages d'Internet à la Bibliothèque municipale de Lyon en 1999 ? Quels sont les besoins en matière de formation aux nouvelles technologies (en y intégrant également l'interrogation de l'Opac et des cédéroms) ? 201 usagers ont été sondés. Huit initiateurs nouvelles technologies, recrutés sur des contrats précaires appelés « emplois jeunes » ont été interrogés. Les initiateurs forment le public. Ils participent également à l'initiation du personnel, à la maintenance du parc informatique de l'espace culturel multimédia, et à l'enrichissement du site web. Quelques cadres de la bibliothèque se sont également exprimés, lors de réunions, sur ce type de postes. Une réflexion sur les liens entre les besoins des usagers et la création de nouveaux emplois (formation, professionnalisation) est menée.

DESCRIPTEURS

Internet -- Enquêtes

Bibliothèques et multimédias

Technologies de l'information -- Formation des utilisateurs

Formateurs (éducation des adultes) -- Formation

Bibliothécaires -- Formation

Bibliothèque municipale (Lyon) -- Enquêtes

ABSTRACTS :

An investigation, based on 201 users in the library of Lyon, about the Internet uses and the needs in the new technologies training (including the OPAC and CD ROM) is presented. Eight originators hired on precarious contracts, called "emploi jeune" train the public. They take part into the staff training, the computers lot of the multimedia cultural field and the web site improvement. A study about the connection between the users needs and the new jobs opening (training) is being carried out.

KEYWORDS :

Internet -- Investigation

Information technologies – User training

Trainers (adults education) –Training

Library staff – Training

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier particulièrement :

Madame Odile Riondet, maître de conférences à la Faculté des Lettres et des Sciences humaines de Mulhouse, qui a assuré la direction de ce mémoire ;

Monsieur Patrick Bazin, Directeur de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui a accepté de m'accueillir dans son établissement, ainsi que ses collaborateurs et tout spécialement :

Mesdames Anne-Marie Boyer et Françoise Costil, conservateurs du département Société,

Monsieur Martin, conservateur en chef, coordinateur du Pôle Part-Dieu,

Madame Anne-Marie Rouge, bibliothécaire, coordinatrice des initiateurs, qui m'a beaucoup encouragé et aidé durant mon stage.

Je tiens également à manifester ma reconnaissance aux initiateurs nouvelles technologies qui ont collaboré très activement à l'enquête.

Il me dit que son livre s'appelait le Livre de sable, parce que ni ce livre ni le sable n'ont de commencement ni de fin.

(Jorge Luis Borges, Le Livre de sable, Paris, Gallimard, 1990).

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION.....	9
2	LA PROBLEMATIQUE	11
3	LA METHODOLOGIE ET LE CADRE DE L'ETUDE	14
3.1	LE CADRE DE L'ETUDE.....	15
3.1.1	<i>La bibliothèque municipale de La Part-Dieu : un lieu d'étude particulièrement riche</i>	<i>15</i>
3.1.2	<i>L'offre de services numériques à la Bibliothèque municipale.....</i>	<i>17</i>
3.2	LES MODES D'INVESTIGATIONS	20
3.2.1	<i>L'enquête auprès de 201 usagers de la bibliothèque de la Part Dieu....</i>	<i>20</i>
3.2.2	<i>Les entretiens avec les initiateurs</i>	<i>24</i>
3.2.3	<i>Les entretiens avec les cadres des départements.....</i>	<i>24</i>
4	LES UTILISATEURS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES, LEURS BESOINS ET LEURS DEMANDES DE FORMATION.....	26
4.1	REPRESENTATIVITE ET PARTICULARITES DE L'ECHANTILLON SONDE PAR RAPPORT AUX USAGERS HABITUELS DE LA PART-DIEU	27
4.2	PROFIL DES UTILISATEURS DU NOUVEAU CATALOGUE INFORMATISE ET DES CEDEROMS.....	30
4.2.1	<i>Le catalogue informatisé.....</i>	<i>30</i>
4.2.2	<i>Les utilisateurs de cédéroms : un public restreint</i>	<i>32</i>
4.3	PROFIL DES UTILISATEURS INTERNET	32
4.3.1	<i>Les utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu.....</i>	<i>33</i>
4.3.1.1	<i>Un nombre d'utilisateurs important</i>	<i>33</i>
4.3.1.2	<i>Une légère prépondérance masculine.....</i>	<i>33</i>
4.3.1.3	<i>Une majorité de jeunes adultes</i>	<i>34</i>
4.3.1.4	<i>Des usagers d'Internet à la Part-Dieu au minimum bacheliers et souvent très diplômés.....</i>	<i>34</i>
4.3.2	<i>Les internautes de la bibliothèque de la Part-Dieu</i>	<i>37</i>
4.3.2.1	<i>La place du micro-ordinateur chez les internautes.....</i>	<i>38</i>
4.3.3	<i>Les non-usagers d'Internet</i>	<i>39</i>
4.3.4	<i>Les non-usagers d'Internet à la Part-Dieu</i>	<i>40</i>
4.4	LES USAGES ACTUELS D'INTERNET A LA PART-DIEU	41
4.4.1	<i>Une majorité d'utilisateur régulier du service</i>	<i>41</i>
4.4.2	<i>Les types de services utilisés sur Internet à la Part-Dieu.....</i>	<i>42</i>
4.4.3	<i>Motif de l'usage d'Internet à la Part-Dieu</i>	<i>43</i>
4.4.4	<i>Choix du lieu Part-Dieu.....</i>	<i>45</i>
4.4.5	<i>Usage du site web de la bibliothèque.....</i>	<i>46</i>

4.5	INFORMATION, ASSISTANCE ET FORMATION DES USAGERS ..	48
4.5.1	<i>Réception de l'information sur les services numériques de la Part-Dieu</i>	48
4.5.2	<i>Les besoins exprimés en assistance.....</i>	49
4.5.3	<i>Les besoins exprimés en formation</i>	50
4.5.3.1	<i>Les formations souhaitées</i>	50
4.5.3.2	<i>Demandes de formation et usage d'Internet.....</i>	52
4.5.3.3	<i>Le public actuel des formations Internet à la Part-Dieu.....</i>	55
4.5.4	<i>Les compétences des internautes</i>	56
4.5.4.1	<i>Outils utilisés sur le web pour la recherche d'informations.....</i>	56
4.5.4.2	<i>Connaissance d'un opérateur booléen implicite sur Altavista</i>	57
4.5.4.3	<i>Stratégies en cas d'échec d'une recherche par moteur.....</i>	58
4.5.4.4	<i>Connaissance des repères de la navigation</i>	59
4.5.5	<i>Une diffusion des nouvelles technologies qui s'élargit, une demande de formation qui se diversifie.....</i>	59
5	RECRUTER ET PROFESSIONNALISER DES INITIATEURS	
	NOUVELLES TECHNOLOGIES : UNE MISSION DIFFICILE ET AMBIGUE	61
5.1	LE DISPOSITIF « EMPLOI JEUNE »	62
5.1.1	<i>Les objectifs, les textes officiels et les services d'accompagnement.....</i>	62
5.1.2	<i>Les principales caractéristiques de ces emplois</i>	63
5.1.3	<i>Les objectifs de la Ville de Lyon</i>	65
5.2	RECRUTEMENT, QUALIFICATION INITIALE ET AFFECTATIONS	
	DANS LES SERVICES	66
5.2.1	<i>La procédure de recrutement des initiateurs à la Bibliothèque municipale de Lyon</i>	66
5.2.2	<i>Un recrutement sur profil</i>	67
5.2.3	<i>Une qualification initiale essentiellement universitaire</i>	68
5.2.4	<i>Des affectations qui évoluent dans le temps</i>	69
5.3	LE POINT DE VUE DES EMPLOIS JEUNES : ENTRE LA MOTIVATION	
	ET L'INCERTITUDE	70
5.3.1.1	<i>Motivations, illusions et désillusions</i>	70
5.3.1.2	<i>L'avis des emplois jeunes sur les tâches effectuées jusqu'à présent ..</i>	71
5.4	LE POINT DE VUE DES BIBLIOTHECAIRES : ENTRE LE REPLI ET UNE	
	OUVERTURE PARTIELLE	72
5.4.1.1	<i>Des avis relativement homogènes</i>	72
5.4.1.2	<i>Une forte résistance d'une grande partie des cadres</i>	74
5.4.1.3	<i>Le cas particulier de la section jeunesse</i>	76

5.5	FONCTIONS, FORMATIONS ET PROFESSIONNALISATION	76
5.5.1	<i>Essai de catégorisation des tâches actuelles ou futures</i>	76
5.5.2	<i>La formation continue : des attentes contradictoires</i>	81
5.5.2.1	Leur niveau de compétences par auto-évaluation	81
5.5.2.2	Leurs priorités de formation pour l'adaptation au poste	82
5.5.2.3	Les demandes de formation auprès de l'employeur.....	82
5.5.3	<i>Vers quelle professionnalisation faudrait-il s'orienter ?.....</i>	84
5.5.3.1	La fonction d'animateur.....	85
5.5.3.2	La fonction de communication.....	86
5.5.3.3	La fonction documentation	87
5.5.3.4	La fonction informatique.....	88
5.5.3.5	Associer plusieurs fonctions sur un même poste ?.....	89
6	CONCLUSION.....	91
LA FORMATION AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES EN BIBLIOTHEQUE : DEFINITIONS ET CHOIX.....		92
6.1	POINTS DE VUE COMPARES DES INITIATEURS ET DES BIBLIOTHECAIRES SUR LA FORMATION AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES EN BIBLIOTHEQUE	92
6.2	LES CHOIX POSSIBLES ET LEURS IMPACTS SUR LA PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS JEUNES ET LES RECRUTEMENTS.....	95
6.2.1	<i>Répondre aux demandes actuelles des usagers de la bibliothèque.....</i>	96
6.2.2	<i>Valoriser et expérimenter les ressources électroniques de la bibliothèque</i>	96
6.2.3	<i>Elargir le public et démocratiser globalement les nouvelles technologies de l'information et de la documentation</i>	98
6.2.4	<i>Participer à l'effort d'innovation technologique dans le domaine des services éducatifs</i>	98
6.2.5	<i>Eclaircir les choix d'activités, un préalable indispensable à une meilleure définition des besoins en personnel</i>	99
7	PROPOSITIONS	100
7.1	AMÉLIORER LA GESTION LOCALE DU DISPOSITIF.....	101
7.2	SORTIR DE L'URGENCE : POUR UNE VÉRITABLE CULTURE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION EN BIBLIOTHÈQUE.....	103
8	BIBLIOGRAPHIE.....	107
9	ANNEXES.....	117

INTRODUCTION

Les usages publics de l'informatique se développent de plus en plus dans les bibliothèques publiques françaises. A la fin des années 1980, le premier service proposé fut la consultation du catalogue sur des terminaux ou des minitels passifs, plus tard remplacés par des micro-ordinateurs. Au début des années 1990 se mettent en place les accès aux cédéroms sur mono poste ou en réseau. En 1995, certaines bibliothèques municipales pionnières comme la Médiathèque d'Issy-les Moulineaux, la bibliothèque municipale de Lyon se lancent dans l'aventure Internet et offrent à leurs lecteurs la possibilité de consulter les services du réseau mondial sur un ou plusieurs postes informatiques dédiés à cet usage. Aujourd'hui une nouvelle étape est franchie à la bibliothèque municipale de Lyon comme dans d'autres structures avec l'apparition des accès à des systèmes d'information communicants. Par exemple un lecteur pourra bientôt, à partir du catalogue, accéder à un site Internet en cliquant sur un lien hypertexte.

Dans un premier temps l'effort des professionnels, dans les bibliothèques municipales, s'est concentré sur la rétroconversion des fonds et la mise en place technique et administrative des nouveaux systèmes. Aujourd'hui une nouvelle préoccupation émerge : celle de la formation des usagers.

A la bibliothèque municipale de Lyon, c'est le développement des accès Internet qui a induit cette évolution. Depuis 1995, les bibliothécaires assuraient tant bien que mal, après une formation sur le tas un peu improvisée, une assistance aux utilisateurs d'Internet. Très vite les limites de ce service sont apparues : manque de temps des assistants, nécessité d'assurer une véritable formation des lecteurs au-delà de l'aide ponctuelle.

C'est pourquoi en 1997 la direction de la bibliothèque a décidé la création de 21 postes d'initiateurs nouvelles technologies dans l'ensemble du réseau en utilisant les possibilités de créations de postes à durée déterminée sur des contrats emplois jeunes.

Huit premiers recrutements ont été opérés en 1999. L'arrivée de ces nouveaux agents en mai, coïncidant avec la mise en œuvre du nouveau système intégré de gestion des bibliothèques, « Best Seller », et la mise en place d'un nouveau service l'espace culturel

multimédia, les postes ont souffert d'un manque de préparation du fait d'une indisponibilité du personnel d'encadrement.

Parallèlement j'avais sollicité la bibliothèque de la Part-Dieu pour effectuer mon stage d'étude dans cet établissement en précisant que je souhaitais travailler si possible sur les nouvelles technologies, puisque je devais moi-même m'occuper de cette question dans mon futur poste de conservateur territorial, à l'issue de ma formation.

Pour répondre à ma demande et pour l'aider à réfléchir sur ces nouveaux emplois, la bibliothèque m'a donc proposé de choisir ce sujet pour mon mémoire d'étude.

LA PROBLEMATIQUE

Il m'a semblé judicieux de prévoir à l'intérieur de ce mémoire, un travail d'enquête auprès des usagers pour mieux cerner leurs besoins en matière de formation et d'initiation aux nouvelles technologies d'autant plus que l'établissement n'avait pas encore déterminé d'objectifs clairs dans ce domaine.

La problématique du mémoire s'articule donc autour de deux axes de recherche : l'un concerne les besoins des usagers, l'autre concerne la formation et la professionnalisation des initiateurs chargés de la mise en oeuvre des actions d'initiation aux nouvelles technologies.

Dans la première partie du mémoire, je m'attacherai à répondre aux questions suivantes :

- Qui sont les usagers actuels ou futurs des nouvelles technologies à la Bibliothèque municipale de Lyon ?
- De quelle façon les utilisateurs des postes Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu utilisent-ils le réseau (quels services, quelles motivations) ?
- Quels sont les besoins des usagers de la bibliothèque, en assistance et en formation, dans le domaine des nouvelles technologies, y compris pour ceux qui ne les ont encore jamais utilisées ?

Une première difficulté réside dans la définition du terme « nouvelles technologies ». De plus en plus dans le langage courant ce terme désigne les technologies d'Internet et surtout celles du web. Ce terme a été de plus en plus utilisé dans la presse à partir des années 1990 au moment où les technologies de l'informatique et des télécommunications ont commencé à fusionner et surtout, quand certains précurseurs ont compris que ces techniques auraient des applications « grand public ». Pour beaucoup, ce terme désigne surtout les possibilités techniques d'accéder au réseau mondial d'informations. Cependant les technologies en question sont de plus en plus utilisées pour des réseaux locaux. Peu à peu des techniques, comme celle de l'hypertexte, se diffusent largement et des applications informatiques éprouvées comme les traitements de texte l'intègrent dans leurs fonctionnalités.

C'est pourquoi, j'ai délibérément choisi dans ce mémoire une définition large de ce terme. L'expression « usage des nouvelles technologies » désignera ici toutes les applications informatiques modernes que les lecteurs peuvent ou pourront utiliser à la bibliothèque de la Part-Dieu.

Cependant, il n'était pas réaliste d'étudier l'ensemble des usages en question de manière approfondie. J'ai tout naturellement privilégié l'étude des usages des postes Internet à la Part-Dieu, sans exclure toutefois quelques questions plus larges sur l'OPAC, les

cédérons et sur les compétences globales des usagers sur les outils Internet quel que soit leur lieu d'usage, de façon à avoir de meilleurs repères sur les besoins des usagers en matière de formation informatique et multimédia.

Ensuite, je chercherai essentiellement à déterminer dans quelle mesure et à quelles conditions, les initiateurs nouvelles technologies récemment recrutés à la bibliothèque municipale de Lyon peuvent répondre aux besoins émergents des usagers et de la bibliothèque. Le recrutement étant très récent, il n'est pas possible d'avoir suffisamment de recul pour étudier globalement la question. Aussi je me limiterai à l'examen des profils des initiateurs, des projets de formation et au recensement des tâches effectuées ou prévues à moyen terme. La question centrale sera donc d'essayer de préciser quels sont les meilleurs choix en matière de formation et de professionnalisation qui peuvent être conseillés pour répondre au mieux aux besoins identifiés des usagers et de la bibliothèque. Il était impossible dans le cadre de ce mémoire d'examiner si des métiers nouveaux émergeraient ou non. Je formule donc l'hypothèse que dans un premier temps tout du moins, il s'agit plutôt d'une recomposition des métiers existants que je tenterai d'identifier. Cette hypothèse est d'ailleurs abordée d'une façon plus générale dans le bilan « Nouveaux services, Emplois jeunes » du 30 juin 1999, rédigé par les services ministériels. On y lit, concernant les métiers où sont recrutés les emplois-jeunes « il s'agit aussi souvent de métiers recomposés parfois anciens, mais ayant connu de fortes évolutions dans leur contenu. »

Le dispositif « emploi jeune » du gouvernement étant temporaire, il m'a semblé utile de terminer cette étude par quelques questions concernant la pérennisation des emplois des initiateurs.

LA METHODOLOGIE ET LE CADRE DE L'ETUDE

LE CADRE DE L'ETUDE

La bibliothèque municipale de La Part-Dieu : un lieu d'étude particulièrement riche

Réaliser une étude sur les usages des nouvelles technologies et sur le recrutement récent des initiateurs chargés de la formation des usagers dans ce domaine à la bibliothèque de la Part-Dieu, établissement en pointe dans la mise en oeuvre du multimédia en ligne et hors ligne (mise en place du réseau de cédéroms en 1993, ouverture du premier accès Internet public en 1995, mise en place d'un OPAC web) paraissait un choix judicieux et susceptible d'apporter des informations fort utiles à de nombreux professionnels s'interrogeant sur cette question.

Le réseau des bibliothèques lyonnaises

Le réseau des bibliothèques de la ville de Lyon comprend 15 équipements et 3 bibliobus. Il s'agit d'un établissement municipal rattaché aux services administratifs de la Mairie. Cependant une réflexion est en cours sur un éventuel changement du statut administratif de la structure en établissement public.

La bibliothèque de la Part-Dieu assure deux types de services : une offre de services documentaires pour un public lyonnais divers ou universitaire dans 8 salles de lecture différenciées appelées les départements, une offre de services professionnels communs pour les 15 établissements du réseau.

Je présenterai rapidement les deux départements où s'est effectuée l'enquête auprès des usagers ainsi qu'un nouveau service ouvert en 1999 : l'espace culturel multimédia. Pour plus de renseignements sur l'évolution actuelle du réseau, et sur le département Sciences on consultera le rapport de stage : *Départementalisation, proximité, modernisation, quelle intégration dans les nouveaux réseaux ? : l'expérience du département Sciences.*

Le département société

Il est situé au deuxième niveau de la bibliothèque et la fréquentation y est en moyenne la plus élevée des salles de la Part-Dieu. La salle de lecture offre plus de 100 places assises. Plus de 17 000 documents et 400 titres de périodiques sont actuellement proposés au lecteur dans les domaines suivants : administration publique, commerce international, droit, économie-gestion, éducation et pédagogie, géographie, orientation professionnelle et recherche d'emploi, politique, presse d'information générale, sciences sociales, statistiques. Un fonds documentaire spécialisé : le DOFE (Documentation

Orientation Formation Emploi) est animé par un médiateur et géré par les bibliothécaires. Il rassemble une large documentation sur le sujet : guides, annuaire d'entreprises, revues et cassettes vidéos et propose la présentation des ressources de ce fonds, sous forme d'accueil de groupes une fois par semaine.

Les postes informatiques accessibles au public sont dédiés aux usages suivants

- 2 postes OPAC
- 1 poste polyvalent OPAC-consultation courte d'Internet
- 1 poste cédérom
- 1 poste Internet sur rendez-vous (déplacé dans l'espace multimédia le 9 novembre 1999)

L'équipe compte 16 personnes et 12,3 équivalent temps plein.

Le département sciences

Il est situé au troisième niveau de la bibliothèque. Il réalise 96 000 prêts annuels, c'est ainsi le deuxième pôle de prêt de documentaires (par opposition à la fiction) de la bibliothèque de la Part-Dieu. La salle de lecture offre environ 80 places assises depuis le mois d'octobre. Plus de 18 000 documents et 120 titres de périodiques sont actuellement proposés au lecteur dans les domaines suivants : sciences pures, sciences de la vie et de la terre, médecine, techniques de l'ingénieur, jardinage, cuisine, sciences de l'information.

En dehors des documents numériques faisant partie du matériel d'accompagnement de livres et de revues, 150 cédéroms sont proposés en prêt au public (chiffres d'octobre 1999). On peut consulter la liste complète des 150 titres disponibles en prêt dans les annexes du rapport de stage.

Les postes informatiques accessibles au public sont dédiés aux usages suivants :

- 3 postes OPAC
- 1 poste dédié à Internet sur rendez-vous)poste déplacé le 9 novembre 1999 dans l'espace multimédia)
- 1 poste polyvalent OPAC- consultation Internet

L'équipe compte 10 personnes et 7,3 équivalent temps plein.

L'espace culturel multimédia

Il a été ouvert le 9 novembre 1999 avec 3 postes informatiques dédiés à la consultation d'Internet. A partir de cette date les consultations Internet d'une heure sur rendez-vous, ainsi que les formations individuelles ont toutes lieu dans cette salle.

Cette ouverture a été difficile dans la mesure où les financements attendus pour l'équipement matériel de la salle n'ont pas été obtenus à temps.

Le « projet de création d'un espace culturel multimédia à la bibliothèque municipale de Lyon » rédigé en juillet 1999 par la responsable de ce service, décrit un ensemble d'activités très vaste qui comprend aussi bien la formation à la recherche d'information sur l'OPAC, les cédéroms et Internet que l'organisation d'ateliers de création sur le web ou l'organisation de conférences.

Ce projet prévoit l'acquisition de différents logiciels de bureautique, P.A.O, d'animation image et son sur le web et la mise à disposition des postes publics suivants :

- 1 poste DAO/MAO
- 1 poste bureautique
- 1 poste auto formation
- 1 poste multimédia
- 2 postes méthodes de langue
- 2 postes jeux
- 3 postes Internet
- 1 borne BPS

Les prévisions, en matière de personnel, prévoyaient le recrutement de 4 initiateurs pour faire fonctionner l'espace, placés sous l'autorité de la responsable du département sciences qui s'occuperait donc de gérer ce nouveau service à temps partiel. Actuellement les 9 initiateurs recrutés sont affectés d'une façon générale à mi-temps dans l'espace culturel multimédia et à mi-temps dans un département ou service commun de la Part-Dieu.

L'offre de services numériques à la Bibliothèque municipale

Les cédéroms

Environ 1200 cédéroms (sans compter les documents numériques d'accompagnement) sont à disposition du public en prêt ou en consultation sur place à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu. Aucun exemplaire n'est acheté à des fins de conservation.

Les 46 titres installés sur le réseau de cédéroms sont utilisés soit par les professionnels, soit par les lecteurs de la Part-Dieu(cf. annexes listes des cédéroms du réseau). Il n'existe pas de statistiques de consultation qui distinguent les deux usages. Les cédéroms du réseau ne sont pas accessibles dans les annexes.

Les services

La consultation du catalogue informatisé

L'OPAC web, mis en service en juin 1999, a constitué un progrès important par rapport aux possibilités précédemment offertes par le logiciel « GEAC »

Le nouveau catalogue permet l'interrogation des 800 000 notices de la base bibliographique interne. L'interrogation de catalogues d'autres bibliothèques distantes est possible grâce à une interface Z39.50

En mode recherche simple ou experte (appelée recherche combinée) le lecteur peut limiter sa recherche par bibliothèque, par collection (fonds ancien, jeunesse, documentation régionale, documents depuis 1920), par langue, par support, et par date.

L'utilisateur peut effectuer sa recherche dans 9 index : titre, auteur, sujet, collection, éditeur, cote, auteur/titre/sujet, ISBN, ISSN. Les deux index ISBN et ISSN ne sont pas disponibles en recherche simple. Seule la recherche experte permet de combiner plusieurs index avec des opérateurs booléens.

Le lecteur peut également choisir le format d'affichage de la notice (bref ou long).

Il peut consulter l'historique de sa recherche et utiliser une fonction panier.

A la bibliothèque de la Part-Dieu la consultation du catalogue est possible sur une quinzaine de postes publics

Le site web de la bibliothèque municipale

Le site web existe depuis le 14 mars 1996, il en est aujourd'hui à sa troisième version (adresse URL : <http://www.bm-lyon.fr>).

Les services suivants sont actuellement disponibles en ligne :

- interrogation du catalogue sous sa forme web depuis juin 1999 (fonction réservation et consultation du compte des lecteurs bientôt disponibles)
- liste des nouvelles acquisitions de vidéogrammes et phonogrammes
- informations pratiques sur le fonctionnement de la bibliothèque et présentation des départements du pôle Part-Dieu
- calendrier culturel des manifestations
- expositions virtuelles (il s'agit plutôt à l'heure actuelle de documents multimédias du type catalogue d'exposition)
- consultation d'une base de documents numérisés (enluminures)
- annuaire de sites Internet classés par rubrique

La consultation du réseau Internet

Deux types de consultations gratuites sont proposées à toute personne inscrite ou non inscrite à la bibliothèque :

- Une plage de consultation d'une heure sur des postes dédiés à cet usage. La séance doit faire l'objet d'une réservation préalable au bureau d'accueil. La réservation doit être faite environ 15 jours à l'avance. Cette possibilité existe depuis 1995.
- Un accès direct mais court (pas plus de 30 minutes) sur des postes polyvalents en fonction de la disponibilité des postes. Cette possibilité supplémentaire a été mise en service avec le nouveau système soit en juin 1999

En novembre 1999, 3 postes dédiés à la consultation Internet sont disponibles dans l'espace culturel multimédia, et l'accès Internet est possible sur 9 postes polyvalents OPAC-Internet dans les départements.

L'utilisation des services gratuits de messagerie disponibles sur les serveurs commerciaux est possible. Toutes les adresses URL sont accessibles sans bridage. La navigation s'effectue à l'aide d'un navigateur « maison » depuis le mois de novembre 1999 : le téléchargement et le clic droit de la souris sont inutilisables, la prise de notes est possible.

Les formations individuelles à Internet

Les formations individuelles à Internet ont été mises en places en août 1999, peu après l'arrivée des huit premiers initiateurs. C'est la seule offre de formation actuellement proposée au public. D'août 1999 à octobre 1999 ces formations avaient lieu dans chaque département. Depuis le 9 novembre 1999, elles ont lieu dans l'espace culturel multimédia.

La séance de formation dure une heure et doit être réservée à l'avance au bureau d'accueil. Toute personne inscrite ou non-inscrite à la bibliothèque peut avoir accès à ce service gratuitement quelle que soit sa ville de résidence.

Le programme de la formation a été fixé après un travail de concertation entre les huit initiateurs. Il s'inspire des conseils recueillis lors d'une formation de formateurs à Internet, d'une durée de 3 jours, assurée par la société « Hémisphère ».

Ce programme est assez ambitieux puisqu'il vise en une heure, d'une part à transmettre les bases minimales d'une culture Internet : présentation des types de services accessibles sur le net (messagerie, transfert de fichiers FTP, téléchargement, consultation de sites web), bref historique du réseau, connaissances des principales

fonctions d'un navigateur, explication de l'adresse URL, présentation et initiation aux moteurs de recherche, et d'autre part à accompagner l'utilisateur dans ses premières manipulations des outils.

Dans les faits, les initiateurs adaptent à chaque séance le programme et choisissent de développer un peu mieux tel ou tel aspect en fonction de la demande et du niveau de connaissances des usagers qu'ils évaluent par quelques questions préalables..

Cette offre de formation de type intermédiaire est destinée à contenter des usagers assez différents les uns des autres. Elle évoluera certainement vers un ensemble d'offres plus diversifiées, lorsque le nombre de postes et l'équipement de l'espace culturel multimédia le permettra.

J'ai assisté à trois de ces formations individuelles ce qui m'a permis d'apprécier la diversité du public. Sur les trois usagers rencontrés, une était étudiante et souhaitait s'initier à la recherche d'informations sur Internet pour son mémoire de maîtrise, un était retraité et souhaitait une initiation générale, un jeune peu familier de la micro-informatique s'intéressait à la recherche d'emplois sur Internet et aux services généraux.

Dans tous les cas la compétence en animation et la motivation des initiateurs m'a semblé excellente. Ils ont su encourager les usagers quelles que soient les difficultés rencontrées et leur transmettre l'essentiel des informations utiles.

LES MODES D'INVESTIGATIONS

L'enquête auprès de 201 usagers de la bibliothèque de la Part Dieu

J'ai choisi d'utiliser une démarche quantitative pour l'enquête de façon à réunir un maximum d'informations. Il n'était pas possible d'envisager une enquête qualitative complémentaire dans les délais impartis. C'est donc la technique du questionnaire fermé qui a été utilisée.

La première question que nous nous sommes posée avec le responsable de stage concernait le choix de la population sondée. Nous n'avions pas prévu au départ de limiter le sondage à la population adulte. Un questionnaire spécifique pour les enfants a été rédigé mais nous n'avons pas pu traiter les données saisies à cause de difficultés techniques (changement de la version du logiciel utilisé pour traiter le sondage rendant impossible le traitement des données saisies). Dans ce mémoire, je présenterai donc uniquement les résultats de l'enquête adulte réalisée auprès de 201 usagers.

Le choix des deux départements Science et Société comme lieu d'enquête pour les adultes

Ce choix s'explique à la fois par des données propres à l'établissement et par le sujet de l'étude. D'une part les cadres qui ont proposé ce sujet de mémoire assuraient la responsabilité des départements choisis et souhaitaient disposer de renseignements concernant leurs publics. D'autre part, il était intéressant de privilégier les usagers de fonds documentaires par opposition à la fiction, dans la mesure où la typologie des besoins en information de ce type de public semblait bien correspondre aux usages actuels des nouvelles technologies.

L'échantillon

Il se compose de 87 usagers du département Société, de 87 usagers du département Sciences, et de 27 usagers des formations individuelles à Internet quel que soit le lieu où celles-ci ont eu lieu.

Les usagers sondés dans les deux départements Sciences et Société ont été choisis selon le principe suivant : 50% d'utilisateurs des postes informatiques du département et 50% d'usagers pris au hasard dans la salle. L'intérêt de ce choix était à la fois de réunir beaucoup de renseignements sur les usagers actuels des nouvelles technologies d'où le choix de sur-représenter les utilisateurs de micros tout en n'écartant pas une population plus diversifiée dont les besoins en formation pouvaient être significatifs.

Les usagers des formations individuelles à Internet ont été interrogés systématiquement pendant environ 3 semaines, en fonction de leur disponibilité. On en comptabilise 27 au total.

Le questionnaire

Pour répondre aux questions énoncées dans la problématique, j'ai sélectionné les sept thèmes suivants :

- Les usages de la bibliothèque : intensité de la fréquentation, inscription, modalité de la recherche documentaire (question 1 à 3)
- Le profil des usagers sondés (questions 38 à 44) : sexe, âge, niveau d'études, situation professionnelle, catégorie professionnelle, lieu de résidence
- Les usages de la micro-informatique (question 4 à 6)
- Les usages d'Internet et les compétences des internautes (question 18 à 20, 28, 30, 34 à 37) : ancienneté de l'usage, usage et connaissance de la recherche

d'information sur les moteurs (recherche booléenne, stratégie en cas d'échec), connaissance des repères de navigation, formations suivies.

- L'absence d'usage d'Internet (questions 19 et 20) : prospective sur un usage futur, motifs de l'absence d'usage.
- Les usages d'Internet à la Part-Dieu (questions 21, 23-27) : fréquence de l'usage, motifs de la consultation et du choix du lieu pour le faire, typologie des services généraux utilisés, usage du site web de la bibliothèque.
- Les besoins en formation ou en assistance sur les « nouvelles technologies » (question 7 à 14, 22, 29)

L'ordre des 44 questions a été choisi pour faciliter le travail des enquêteurs en distinguant des blocs correspondant aux différentes catégories d'utilisateurs. Ainsi les questions concernant essentiellement les utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu ou les internautes en général, ont été regroupées dans la deuxième partie du questionnaire, alors que les questions concernant les non-utilisateurs d'Internet ou pouvant intéresser toutes les populations ont été classées au début du questionnaire.

Pour tester les compétences des internautes sur les moteurs de recherche nous avons choisi de prendre pour référence le moteur d'Altavista. En effet le site d'Altavista a une très forte audience en France : il fait partie des 13 sites web les plus consultés d'après l'étude de Benchmark Group d'avril 1999, citée dans *Les métiers de l'Internet*.

Le test du questionnaire

Il a été testé auprès de quelques utilisateurs ce qui a permis de mieux expliciter certaines questions. Par exemple dans la première version du questionnaire les questions 5 et 6 étaient regroupées en une seule, sous forme de tableau, ce qui la rendait peu compréhensible des lecteurs, j'ai donc distingué les deux questions. J'ai également apporté quelques modalités supplémentaires de réponses non prévues au départ. Par exemple à la question 7 sur l'accessibilité du catalogue j'ai rajouté le choix « pas d'utilisation » et à la question 21 sur l'usage d'Internet à la Part-Dieu j'ai rajouté « plus maintenant ». La question 28 sur les formations Internet précédemment suivies et la question 29 sur d'éventuelles propositions d'amélioration de la formation Part-Dieu ont été intégrées dans le questionnaire après l'avoir testé sur quelques utilisateurs de ce service. La durée du passage du questionnaire, pendant les tests, était d'environ de quinze minutes.

J'ai donc décidé de maintenir la totalité des questions pour ne pas perdre d'information.

Le passage du questionnaire

Le questionnaire a été passé par 8 initiateurs et moi-même. Une réunion de préparation a permis de fixer les consignes communes : choix de l'échantillon, explications à apporter aux lecteurs, précision sur le moment du passage du questionnaire dans les formations (avant le début de la séance pour la majorité des questions).

La longueur du questionnaire a découragé un certain nombre d'usagers dont certains actifs pressés, qui ont refusé de se soumettre au questionnaire. Cependant dans l'ensemble, celui-ci a été accueilli favorablement par les usagers. Le travail d'explication des enquêteurs a été remarquable puisqu'il a permis une bonne compréhension de l'ensemble des questions ce qui n'allait pas forcément de soi vu la complexité du sujet.

Les dates de passage du questionnaire

Elles ont été déterminées essentiellement à partir de contraintes pratiques : une semaine différente pour chaque département tout en choisissant les mêmes jours de semaine et les mêmes créneaux horaires pour éviter d'éventuelles différences sur la structure de la population sondée.

Les dates de passage du questionnaire pour le département Société ont été les suivantes :

mercredi 29 septembre, vendredi 1^{er} octobre de 10h à 17H

le mercredi 29 et le jeudi 30 septembre de 17H à 19H

le samedi 2 octobre de 13H à 17H

Les dates de passage du questionnaire pour le département Sciences ont été les suivantes :

mercredi 6 octobre, vendredi 8 octobre de 10h à 17H

le mercredi 6 et le jeudi 7 octobre de 17H à 19H

le samedi 9 octobre de 13H à 17H

Le passage du questionnaire auprès du public des formations individuelles sur rendez-vous s'est effectué du mercredi 22 septembre au mercredi 13 octobre de 17h à 19H en semaine et en journée le samedi.

Le traitement du questionnaire

Il a été effectué à l'aide du logiciel Sphynx spécialisé dans le traitement des enquêtes statistiques. Les tableaux simples ont tous été édités. Pour sélectionner les croisements à réaliser des choix ont été faits par rapport à la problématique et par rapport aux tests du χ^2 . Seuls les tableaux croisés mettant en évidence des dépendances significatives ont été édités.

Des contraintes matérielles ont gêné la présentation des tableaux. Les délais étaient courts et je ne disposais pas du logiciel sur le lieu de stage. Si certains tableaux ont été reconstitués sur Word pour en faciliter la lisibilité, d'autres ont été directement importés du logiciel Sphinx en intégrant à l'intérieur du même tableau effectifs et pourcentages ce qui en gêne quelque peu la lecture mais permettait une exploitation plus rapide des résultats.

Quelques erreurs sur les questions initiales sont apparues au moment du traitement. Par exemple il aurait été préférable de scinder la classe d'âge des 25-45 ans en deux

classes : une pour les 25-35 ans, une autre pour les 35-45 ans, ce qui aurait permis une meilleure finesse dans l'analyse.

Cependant la principale difficulté rencontrée a consisté à sélectionner et synthétiser les informations pertinentes dans la masse des informations recueillies. Aussi certains tableaux ne seront pas commentés mais uniquement présentés en annexes.

Les entretiens avec les initiateurs

Le contenu des entretiens

Huit entretiens individuels ont été réalisés avec l'ensemble des initiateurs présents dans l'établissement en septembre. Deux femmes et six hommes, âgés de 24 à 28 ans ont été conviés à une discussion s'appuyant sur un guide d'entretien non limitatif. Les entretiens ont duré une heure en moyenne. Pour répondre aux questions énoncées dans la problématique quatre thèmes ont été sélectionnés : le poste (correspondance des tâches effectuées par rapport au profil, difficultés rencontrées, apport positif des cinq premiers mois), les besoins en formation et bilan des compétences, les avis sur le dispositif emploi jeune, le parcours antérieur et les perspectives professionnelles envisagées.

Des comptes rendus de chaque entretien ont été élaborés. Ils ont été soumis pour relecture aux initiateurs de façon à éviter toute erreur de compréhension et pour des raisons déontologiques. Seuls quelques détails ont fait l'objet de corrections. Pour des raisons de confidentialité les comptes-rendus ne sont pas fournis en annexes. De même les résultats sur les avis exprimés ont été exploités sans aucune référence à des profils précis. Cette exigence d'anonymat n'était pas forcément obligatoire par rapport à l'attitude à priori ouverte de l'établissement, mais elle répondait à un principe de précaution facilitant l'expression des avis les plus divers.

La question de la neutralité de l'observateur

Etant moi-même bibliothécaire depuis plusieurs années et effectuant un stage en qualité d'élève conservateur dans l'établissement, ma problématique n'est certainement pas neutre et les initiateurs avaient, certes conscience, qu'ils s'adressaient à un professionnel impliqué dans un questionnement sur son propre métier et la gestion des services. Cependant la diversité des opinions recueillies et le climat des rencontres m'incitent à penser que les remarques étaient très spontanées. Si des réserves ont pu exister, elles n'ont vraisemblablement pas affecté la qualité globale des entretiens.

Les entretiens avec les cadres des départements

Ils étaient essentiellement menés par la coordinatrice des initiateurs, sollicitée par le directeur de l'établissement pour effectuer un premier bilan de l'affectation récente des initiateurs dans les départements ou les services communs de la Part-Dieu. Selon le cas

un ou deux cadres A des départements participaient à ces entretiens. J'ai assisté à sept de ces rencontres concernant les départements Arts et Loisirs, Civilisation, Documentation régionale, Jeunesse, Littérature, Société ainsi que le service informatique et nouvelles technologies.

Les thèmes abordés étaient les suivants : bilan de la formation individuelle des usagers dans les départements, intégration des initiateurs dans l'équipe, avis des cadres sur le contenu des tâches qui pouvaient être ou non confiées à ces agents, choix à moyen terme du lieu de certaines activités envisagées (département ou espace culturel multimédia).

LES UTILISATEURS DES NOUVELLES
TECHNOLOGIES, LEURS BESOINS ET
LEURS DEMANDES DE FORMATION

REPRESENTATIVITE ET PARTICULARITES DE L'ECHANTILLON SONDE PAR RAPPORT AUX USAGERS HABITUELS DE LA PART- DIEU

Remarque préalable : les tableaux suivants comparent les caractéristiques de la population sondée dans cette enquête de septembre 1999 (Enquête NTIC 09/99) avec la population sondée des utilisateurs de la bibliothèque de la Part-Dieu réalisée lors d'une enquête générale de fréquentation de la bibliothèque en mai 1999 (Enquête BM 05/99). Cette dernière enquête a été effectuée sur 733 usagers de la Part-Dieu choisis de façon aléatoire à la sortie de la bibliothèque.

Légende des tableaux : les chiffres entre parenthèses correspondent aux effectifs.

Le sexe

Sexe	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Non -réponse	1%	1%
A - Homme	50%	46%
B - Femme	49%	53%
TOTAL OBSERVATIONS.	100%	100%

L'âge

Age	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Non -réponse	0,5%	0%
A - entre 14 et 17 ans	4%	4%
B - entre 18 et 25 ans	52,2%	46%
C - entre 26 et 45 ans	32,8%	37%
D - entre 46 et 59 ans	6,5%	9%
E - 60 ans et 65 ans	2%	1%
E - plus de 66 ans	2%	3%
TOTAL OBSERVATIONS	100%	100%

Le niveau d'étude

Niveau étude	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Non -réponse	0,5%	0%
A - sans diplôme	1,5%	4%
B - CAP, BEPC, Brevet de collèges, BEP (avant le bac)	9,5%	11%
C - Baccalauréat	11,9%	9%
D - Bac + 1 ou 2	30,8%	28%
E - Bac + 3 et 4	27,4%	31%
F - grandes écoles (tout diplôme supérieur à la maîtrise)	18,4%	17%
TOTAL OBSERVATIONS	100%	100%

La situation professionnelle

Situation professionnelle	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Non -réponse	1%	3%
Etudiant ou scolaire	49%	49%
En recherche d'emploi	17%	7%
En activité	26%	34%
Retraité	5%	5%
Femme ou homme au foyer	2%	2%
TOTAL OBSERVATIONS	100%	100%

L'inscription à la bibliothèque

Inscription	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Oui	57,2%	76%
Non	42,8%	23%
TOTAL OBSERVATIONS	100%	100%

Pour trouver vos documents aujourd'hui, vous avez	Enquête NTIC 09/99	Enquête BM 05/99
Non -réponse	5,0%	16%
Consulté le catalogue informatisé	50,7%	35%
Cherché directement sur les rayonnages	43,3%	58%
Demandé aux bibliothécaires	22,9%	16%
Effectué aucune recherche	14,9%	0%
TOTAL OBSERVATIONS		

Les particularités de l'échantillon de l'enquête sur les nouvelles technologies

Les hommes, les 18-25 ans, les personnes très diplômées (bac+5), et surtout les demandeurs d'emplois et les utilisateurs du catalogue, sont sur-représentés dans la population sondée

PROFIL DES UTILISATEURS DU NOUVEAU CATALOGUE INFORMATISE ET DES CEDEROMS

Le catalogue informatisé

Utilisation du catalogue selon la situation professionnelle

Accès catalogue/ Situation professionnelle	Non - réponse	En activité	Etudiant ou scolaire	En recherche d'emploi	Retraité	Femme ou homme au foyer	TOTAL
Ne l'utilisent pas	0	17	37	12	7	4	77
Utilisent	2	35	62	21	3	1	124
TOTAL	2	52	99	33	10	5	201

Le nombre d'utilisateurs de l'OPAC est important et atteint 62% de la population sondée. Cependant la population sondée sur-représentait les utilisateurs d'écran. Ce

pourcentage n'est donc pas révélateur du nombre réel des usagers de la bibliothèque qui utilisent l'OPAC.

Il est intéressant de noter que les étudiants n'utilisent pas plus l'OPAC que les actifs. Par ailleurs on remarque que seuls 3 retraités sur 10 et 1 personne au foyer sur 5 utilisent l'OPAC, bien que le faible effectif des ces deux catégories d'usagers ne puisse nous permettre une conclusion fiable à ce sujet.

Accessibilité du catalogue et usage du micro

Accès catalogue/Usage micro	Utilisateur micro	Non-utilisateur de micro
Pas d'utilisation	33% (53)	58,5% (24)
Facile	57% (91)	27% (11)
Pas facile	10% (16)	14,5% (6)
TOTAL	100% (160)	100% (41)

L'absence de pratique de l'outil informatique est un facteur discriminant dans l'usage de l'OPAC : 73 % des non-usagers de micro-ordinateur n'utilisent pas l'OPAC ou le trouvent difficile, alors que 43% des usagers réguliers de micro-ordinateurs sont dans ce cas.

Remarquons également que 41 usagers sondés sur 201 n'utilisent pas régulièrement l'outil informatique.

Age et Accessibilité du catalogue

Accès catalogue/ Age	Non - réponse	Entre 14 et 17 ans	Entre 18 et 25 ans	Entre 26 et 45 ans	Entre 46 et 59 ans	Entre 60 ans et 65 ans	Plus de 66 ans	TOTAL
Non réponse	0% (0)	0% (0)	4,8% (5)	6,1% (4)	15,4% (2)	25% (1)	25% (1)	6,5% (13)
Facile	0% (0)	50% (4)	57% (60)	53% (35)	15,4% (2)	25% (1)	0% 0	50,7% (102)
Pas facile	100% (1)	12,5% (1)	8,6% (9)	12,1% (8)	15,4% (2)	25% (1)	0% (0)	10,9% (22)
Pas d'utilisation	0% (0)	37,5% (3)	30% (31)	28,8% (19)	53,8% (7)	25% (1)	75% (3)	31,8% (64)
TOTAL	100% (1)	100% (8)	100% (105)	100% (66)	100% (13)	100% (4)	100% (4)	100% (201)

Après 46 ans les taux d'utilisation du catalogue informatisé baissent ainsi que la facilité d'utilisation.

Les utilisateurs de cédéroms : un public restreint

Usage des cédéroms

Usage CDROMS	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	21	10,4%
Emprunt	13	6,5%
Interrogation sur place	21	10,4%
Pas d'utilisation	148	73,6%
TOTAL OBSERVATIONS	201	

Le nombre d'utilisateurs des cédéroms dans la population sondée est particulièrement faible : seuls 7% les empruntent et 10% les interrogent sur place. Le public qui utilise les cédéroms sur place est même certainement légèrement surévalué. En effet un usager m'a expliqué qu'il ne voyait pas la différence entre consultation des cédéroms et interrogation de l'OPAC. Des confusions persistent donc sur ce qu'il y a derrière l'écran, pour certains usagers.

Le poste de consultation des cédéroms du département sciences n'a pas été remis en service après la réouverture de la salle, fermée pendant 3 mois. Cependant, les lecteurs pouvaient fort bien se reporter sur les autres postes de la Part-Dieu. Ces circonstances particulières ne peuvent donc pas expliquer cette faible utilisation.

Il semblerait, d'après un conservateur du département société, que le poste de consultation réservé au cédérom soit souvent utilisé. Cependant, les résultats de l'enquête sont clairs : il s'agit vraisemblablement d'un public de spécialistes qui utilisent de façon intensive les postes de cédéroms, cette pratique étant manifestement assez minoritaire.

PROFIL DES UTILISATEURS INTERNET

Remarque préalable

Nous avons utilisé ici les données de l'enquête en utilisant les réponses aux questions 18 (utilisez-vous Internet ici ou ailleurs ?) et 23 (fréquence de l'usage d'Internet à la Part-Dieu), car les enquêteurs ont souvent oublié de remplir la question 21 (Utilisez-vous Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu ?), mais on a systématiquement fait remplir la question 23 à ceux qui avaient répondu positivement à la 21. Quelques usagers ont déclaré ne pas utiliser Internet ici ou ailleurs, tout en indiquant une fréquence d'utilisation d'Internet à la Part-Dieu, cela est dû vraisemblablement au fait que ceux qui utilisent exceptionnellement le média estiment qu'ils ne sont pas

utilisateurs d'Internet en général. Nous avons, dans les tableaux ci-dessous, considéré que tout usager ayant utilisé Internet à la Part-Dieu exceptionnellement est un usager Internet Part-Dieu. Cela explique que certaines catégories avaient un effectif d'internautes inférieur à celui des usagers Internet Part-Dieu. Des croisements ont ensuite été effectués avec les questions 38 à 41 (sexe, âge, niveau d'étude et situation professionnelle).

Le terme internaute désigne les usagers qui ont répondu positivement à la question 18.

Les utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu

Un nombre d'utilisateurs important

Usager	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	101
Population sondée	201

101 personnes utilisent Internet de façon régulière ou irrégulière à la Part-Dieu, soit environ 50% des sondés.

Cette proportion d'utilisateurs d'Internet aurait sûrement été plus faible si nous avions choisi pour le sondage un échantillon représentatif des usagers de la bibliothèque.

Malgré cette réserve, on peut faire l'hypothèse que les usagers de la Part-Dieu sont nombreux à utiliser le service de consultation Internet que celle-ci propose depuis 4 ans, même s'il est impossible de déterminer la proportion exacte des usagers de ce service.

On peut aussi penser que cet usage serait certainement plus répandu encore si d'une part l'accessibilité matérielle était meilleure (plus de postes) et si des services associés étaient proposés (téléchargement).

Par ailleurs on remarque également que le nombre d'utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu (100) est relativement élevé par rapport au nombre d'utilisateurs de l'OPAC (124) alors que le nombre de postes offrant un accès Internet est plus faible que le nombre de postes offrant un accès à l'OPAC.

Une légère prépondérance masculine

Usager /Sexe	Homme	Femme	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	55% (55)	45 % (45)	100% (100)
Population sondée	50% (100)	50% (99)	100% (199)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 199 citations.

Les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes à utiliser Internet.

Une majorité de jeunes adultes

Usager /Age	14-17 ans	18-25 ans	26-45 ans	46-59 ans	60-65 ans	66 ans ou plus	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	3% (3)	50% (51)	37% (37)	7% (7)	2% (2)	1% (1)	100% (101)
Population sondée	4% (8)	52,5% (105)	33% (66)	6,5% (13)	2% (4)	2% (4)	100% (200)

50% des usagers d'Internet à la Part-Dieu sont de jeunes adultes de 18 à 25 ans.
90% ont moins de 45 ans.

Des usagers d'Internet à la Part-Dieu au minimum bacheliers et souvent très diplômés

Usager/ Niveau étude	Sans diplôme	Avant le bac	Bac	Bac +1-2	Bac + 3 - 4	Bac+5	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	2% (2)	9,9% (10)	12,9% (13)	32,7% (33)	22,8% (23)	19,8% (20)	100% (101)
Population sondée	3	19	24	62	55	37	200

88% des usagers d'Internet à la Part-Dieu ont au moins le baccalauréat, 43 % ont un niveau égal ou supérieur à 3 années d'études supérieures post – baccalauréat.
Rappelons que 82% des usagers de la Part-Dieu ont le bac, et que 89% de la population sondée l'a aussi. Il n'est donc pas étonnant de retrouver cette caractéristique chez les usagers d'Internet interrogés.

Répartition des usages d'Internet selon la situation professionnelle

Usager /Situation professionnelle	En activité	Etudiant ou scolaire	En recherche d'emploi	Retraité	Femme ou homme au foyer	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	29% (29)	41 % (41)	26% (26)	4% (4)	0% (0)	100% (100)
Population sondée	26% 52	50% 99	16,5% 33	5% 10	2,5% 5	100% 199

40% des usagers d'Internet à la Part-Dieu sont des étudiants, 30% des actifs, et 26 % des demandeurs d'emplois. Cependant il faut noter que je n'avais pas prévu que certains usagers cumuleraient deux situations professionnelles : certains se sont déclarés à la fois étudiant et en recherche d'emploi. J'ai systématiquement privilégié à chaque fois la réponse en recherche d'emploi.

Comparaison entre les effectifs des usagers Internet Part-Dieu et les effectifs de la population sondée selon la situation professionnelle

usage Internet /Situation professionnelle	en activité	étudiant ou scolaire	en recherche d'emploi	retraité	femme ou homme au foyer	TOTAL
Usager Internet Part-Dieu	29	41	26	4	0	100
Population sondée	52	99	33	10	5	199
% des usagers Internet Part-Dieu/sondés	56%	41%	79%	40%	0%	50%

Les demandeurs d'emplois (à 79%) et les actifs (à 56%) sont proportionnellement ceux qui utilisent le plus les accès Internet de la Part-Dieu, alors que moins d'un étudiant sur deux utilise ce service. Peut-être certains étudiants préfèrent - ils consulter Internet ailleurs : à domicile ou sur le lieu d'étude ? Autre raison envisageable : le manque de disponibilité des postes à la Part-Dieu.

Les demandeurs d'emplois

Ils représentent 17% de la population sondée, alors que cette catégorie ne représente que 6% des usagers de la bibliothèque de la Part-Dieu, d'après l'enquête effectuée en mai 1999. Des croisements effectués sur la population sondée montrent que sur 33 demandeurs d'emplois interrogés : 32 sont bacheliers dont 13 avec un niveau bac+5, 7 ont entre 18 et 25 ans, 26 ont entre 26 et 45 ans. Le mode d'enquête les a privilégiés

puisqu'elle a touché plus de « séjourners » présents dans les salles que d'emprunteurs. Cependant, ils utilisent bien plus que d'autres Internet à la Part-Dieu. En examinant de plus près les catégories socioprofessionnelles des demandeurs d'emplois utilisateurs d'Internet à titre individuel à la Part-Dieu, on constate la répartition suivante : sur 17 demandeurs d'emplois usagers d'Internet à la Part-Dieu et qui ont répondu à la question sur la profession : 2 ont exercé précédemment une profession d'employés, 13 une profession de cadres ou de techniciens, 2 une profession ne nécessitant aucune qualification précise. Il s'agit donc de demandeurs d'emplois majoritairement qualifiés. Cette caractéristique se remarquait également dans le public traditionnel des logithèques. Ce public utilise vraisemblablement le média pour améliorer ses compétences professionnelles, pour rechercher un emploi, et peut-être aussi pour occuper son temps « libre ». Cette une catégorie qui peut-être très intéressée par les formations.

Comparaison des caractéristiques des usagers Internet à la Part-Dieu avec les résultats des enquêtes menées à Grenoble et à la BPI

Les commentaires des précédents tableaux nous montrent que c'est désormais la situation professionnelle et l'âge qui semble caractériser le plus ce public et non plus le sexe (55% d'hommes, 45% de femmes). 90% des usagers ont moins de 46 ans, 41% sont étudiants ou scolaires.

Le profil type de l'utilisateur d'Internet à la Part-Dieu est le suivant : il s'agit d'abord d'un ou d'une étudiante, âgée de 18 à 25 ans.

Cependant on remarque que les actifs représentent une part non négligeable des utilisateurs de ce service (29%), ainsi que les chômeurs (26%).

Les résultats de l'enquête grenobloise menée en 1999 à Grand-Place par une étudiante font apparaître les résultats suivants sur les caractéristiques des utilisateurs du poste Internet :

- 52% sont des hommes
- 38% ont moins de 24 ans, 90% - de 40 ans
- 40% sont des étudiants, 28% des demandeurs d'emplois

Ces caractéristiques sont très proches de celle que l'on a mises en évidence pour les utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu .

Si l'on rapproche ces résultats de ceux obtenus à la BPI en 1996 et à Grand-Place en 1996, on remarquera surtout le fait que l'utilisateur d'Internet en bibliothèque n'est plus exclusivement masculin. Par contre une caractéristique majeure notée en 1996 à la BPI demeure : la possession d'un diplôme égal ou supérieur au baccalauréat. Cette caractéristique étant la plus souvent partagée par une part importante du public de ces bibliothèques, on peut donc émettre l'hypothèse que l'accès à Internet dans les bibliothèques touche d'abord le public de celles-ci. La démocratisation du média serait donc pour le moment très relative, et ne permettrait pas à ces établissements d'élargir leurs publics.

Les internautes de la bibliothèque de la Part-Dieu

Il s'agit de l'ensemble des usagers sondés qui utilisent Internet mais pas obligatoirement à la Part-Dieu. En effet si 101 personnes utilisent Internet à la Part-Dieu ils sont au total 132 à l'utiliser en général. 31 internautes n'utilisent donc pas les accès qui leur sont proposés à la bibliothèque.

Répartition des internautes selon le sexe

Usager /Sexe	Homme	Femme	TOTAL
Internaute	56% (74)	44% (58)	100% (132)

Répartition des internautes selon l'âge

Usager Internet/Age	14-17 ans	18-25 ans	26-45 ans	46-59 ans	60-65 ans	66 ans ou plus	TOTAL
Internaute	2% (3)	59% (78)	33% (43)	4% (5)	1% (1)	1% (2)	100% (132)

Répartition des internautes selon le niveau de diplôme

Usager / Niveau étude	Sans diplôme	Avant le bac	Bac	Bac +1 -2	Bac + 3 - 4	Bac+5	TOTAL
Internaute	0,8% (1)	4,5% (6)	8,3% (11)	37,1% (49)	28,0% (37)	21,2% (28)	100% (132)
Population sondée	(3)	(19)	(24)	(62)	(55)	(37)	(200)

Répartition des internautes selon la situation professionnelle

Usager /Situation professionnelle	En activité	Etudiant ou scolaire	En recherche d'emploi	Retraité	Femme ou homme au foyer	TOTAL
Internaute	25,2% (33)	51,9% (68)	19,8% (26)	2,3% (3)	0,8% (1)	100% (131)

Le taux de pénétration de l'usage d'Internet dans la population sondée est important, il atteint 66%.

Les caractéristiques de la population des internautes sondés sont en grande partie les mêmes que celles que l'on a repérées pour les usagers d'Internet à la Part-Dieu. Quelques nuances cependant : la proportion des diplômés ayant au moins le

baccalauréat y est supérieure (95% au lieu de 88%), de même que la proportion des 18-25 ans (59% au lieu de 50%). Les étudiants y sont également encore plus représentés (52% au lieu de 41%). On peut donc supposer qu'un certain nombre d'étudiants ont préféré choisir d'autres lieux que la bibliothèque de la Part-Dieu pour consulter Internet.

Cette hypothèse est confirmée par le fait que seul 6 étudiants déclarent que la Part-Dieu est leur seul lieu possible pour consulter Internet (réponses à la question 24). Par ailleurs 35 étudiants sur 41 ont signalé que leur motif du choix de ce lieu était la gratuité. Les autres motifs cités (de 4 à 7 mentions) étant faibles pour cette catégorie d'usagers.

Les étudiants qui ont suivi une ou deux années d'enseignement supérieur et ceux d'un niveau bac + 5 sont ceux qui ont le plus tendance, parmi les sondés, à utiliser Internet. On peut avancer deux hypothèses : d'une part les diplômés d'un niveau bac+5 ou plus ont vraisemblablement des demandes d'information spécialisées auxquelles le média Internet répond bien. D'autre part les bac + 1 ou 2 sont probablement de jeunes étudiants. C'est sûrement la génération la plus touchée par la diffusion exponentielle d'Internet . L'université a manifestement joué un rôle important dans la diffusion de la technologie.

La place du micro-ordinateur chez les internautes

Usage d'un micro-ordinateur et utilisation d'Internet

Usage micro/ Usage Internet	Non - réponse	Utilise Internet	N'utilise pas Internet	TOTAL
Utilise un micro	67% (4)	90% (118)	60% (38)	80% (160)
N'utilise pas de micro	33% (2)	10% (14)	40% (25)	20% (41)
TOTAL	100% (6)	100% (132)	100% (63)	100% (201)

On remarque que globalement l'usage d'Internet est plus accessible pour ceux qui utilisent déjà la microinformatique puisque 90% des internautes déclarent utiliser régulièrement un micro-ordinateur.

Lieu de l'ordinateur utilisé et usage d'Internet

Lieu ordinateur/ Usage Internet	Non – réponse	Utilise Internet	N'utilise pas Internet	TOTAL
Non -réponse	3,3% (1)	26,7% (8)	70,0% (21)	100% (30)
à domicile	1,9% (2)	74,8% (77)	23,3% (24)	100% (103)
au travail	1,9% (1)	81,1% (43)	17,0% (9)	100% (53)
sur le lieu d'étude	4,1% (3)	76,7% (56)	19,2% (14)	100% (73)
dans un autre cadre	8,7% (2)	78,3% (18)	13,0% (3)	100% (23)
TOTAL	3,2% (9)	71,6% (202)	25,2% (71)	100% (282)

77 sur 132 internautes utilisent un micro-ordinateur à domicile soit 58% d'entre eux. 56 sur 132 utilisent un micro-ordinateur sur le lieu d'étude, 43 au travail. (tableau croisé question5*question18). 24 non-usagers d'Internet sur 63 soit 38% d'entre eux utilisent un micro-ordinateur à domicile.

Les non-usagers d'Internet

Non-usager Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	139	69,2%
Je ne sais pas ce qu'on peut en faire	12	6,0%
Je connais, mais c'est inutile pour moi	3	1,5%
Les nouvelles technologies, c'est trop compliqué	16	8,0%
Les nouvelles technologies, ça change trop vite	2	1,0%
Les nouvelles technologies, ça m'ennuie	2	1,0%
Cela m'inciterait à trop de dépenses	7	3,5%
Manque de temps	18	9,0%
Autres, précisez	18	9,0%
TOTAL OBSERVATIONS	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

63 personnes sur 201 déclarent ne pas utiliser Internet, soit environ 1 sur 3, seuls 7 d'entre eux soit environ 1 sur 10 déclarent ne pas souhaiter l'utiliser. Les motifs de l'absence de l'utilisation sont surtout le manque de temps (18 citations), la complexité (16 citations) ou la méconnaissance des possibilités du média (12 citations). On

comptabilise 18 citations dans la catégorie autres qui sont le plus souvent des problèmes matériels (pas de poste connecté étant la remarque la plus fréquente) et 7 citations dans la catégorie « incitation à trop de dépenses ».

Pour résumer, on peut dire qu'il existe très peu « d'irréductibles » (1/10), et que la formation peut amener beaucoup d'utilisateurs de la bibliothèque de la Part-Dieu à utiliser cet outil. La médiatisation importante autour d'Internet a vraisemblablement convaincu les usagers de la bibliothèque de l'intérêt de ce nouveau média. Un autre problème réside dans les difficultés d'accessibilité matérielle, un certain nombre d'usagers considérant que l'absence de poste à domicile, et les coûts induits sont un obstacle. L'offre existante sur les lieux publics ne suffit pas pour l'instant à satisfaire certains usagers potentiels.

40% des 63 personnes qui n'utilisent pas Internet n'utilisent pas régulièrement de micro-ordinateur. Or seuls 10% des utilisateurs d'Internet étaient dans ce cas. On peut donc diviser en deux la population des non-usagers d'Internet : la majorité d'entre eux ont déjà une pratique de l'outil informatique et seraient donc plus facile à former. D'autres auront vraisemblablement plus de difficulté, s'ils doivent déjà « apprivoiser » le micro-ordinateur.

Les non-usagers d'Internet à la Part-Dieu

Ceux qui n'utilisent pas Internet à la Part-Dieu sont surtout des étudiants et des actifs comme le montrent le tableau ci-dessous

fréquence Internet/Situation profession	Non - réponse	En activité	Etudiant scolaire	En recherche d'emploi	Retraité	Au foyer	TOTAL
Non-usager Internet Part-Dieu	1	23	58	7	6	5	100
Population sondée	2	52	99	33	10	5	201

Non-usagers d'Internet à la Part-Dieu et fréquentation de la B.M.

Fréquence Internet Part-Dieu	BM/ usage	N'utilise pas Internet à la Part Dieu	Utilise Internet à la Part-Dieu
Toutes les semaines		34	50
1 à 3 fois par mois		25	26
Moins souvent		24	23
C'est la première fois		17	2
Total		100	101

On constate qu'il existe un lien entre la fréquentation hebdomadaire de la BM, et la consultation d'Internet dans ses locaux. Deux hypothèses peuvent être faites : l'accessibilité des postes est meilleure si les visites sont plus fréquentes, par ailleurs on peut supposer que la fréquentation hebdomadaire est un signe d'une plus grande disponibilité en temps pour la BM, disponibilité fort utile pour l'usage d'Internet, caractéristique partagée par les « séjourneurs ».

Or 60% des non-usagers d'Internet fréquentent la BM au moins une fois par mois, 34 % toutes les semaines. On peut penser que ces derniers seraient donc potentiellement plus réceptifs à une offre de formation.

LES USAGES ACTUELS D'INTERNET A LA PART-DIEU

Une majorité d'utilisateur régulier du service

Vous utilisez Internet à la Bibliothèque de la Part-Dieu : ?

Fréquence Internet	Nb. cit.
Non -réponse	100
Tous les jours	6
Une ou 2 fois par semaine	27
1 à 3 fois par mois	22
Moins souvent	7
Exceptionnellement	19
C'est la première fois	20
NB TOTAL	201
D'OBSERVATIONS.	

55% des utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu utilisent le média au moins une fois par mois

Les types de services utilisés sur Internet à la Part-Dieu

Services utilisés le plus souvent	Nb. cit.	% des usagers ayant répondu
Non -réponse	111	
Messagerie	34	29%
Forums de discussion	7	6%
Sites Internet, précisez éventuellement	75	65%
Usagers ayant répondu	116	100%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

Près de deux usagers sur trois déclarent utiliser, « le plus souvent », la consultation de sites Internet à la Part-Dieu. Près d'un sur trois utilisent plus fréquemment la messagerie.

Ce serait donc bien la demande d'information au sens large du terme (c'est à dire y compris l'information pratique) qui motiverait en premier lieu le plus grand nombre des usagers Internet de la Part-Dieu.

Remarquons toutefois que certains usagers ont pu mettre en avant dans leurs réponses, consciemment ou inconsciemment, l'usage qui leur paraissait le plus légitime à la bibliothèque. Trois usagers m'ont, par exemple, spontanément exprimé leur mécontentement sur le service de messagerie électronique offert à la bibliothèque. Un était un non-usager d'Internet et trouvait l'attente trop longue devant l'OPAC, surtout dans les annexes. Deux autres étaient des internautes étudiants : ils trouvaient légitime d'utiliser la messagerie à l'université mais pas à la bibliothèque.

Cependant, le nombre élevé de réponses (75) montre que la préférence marquée pour la consultation de sites Internet est sûrement une réalité.

Motif de l'usage d'Internet à la Part-Dieu

Motif de l'usage Internet à la Part-Dieu	Nb. cit.	% des usagers ayant répondu
Non -réponse	98	
Par curiosité	25	24%
Pour le plaisir, se distraire, communiquer avec des amis	25	24%
Pour un besoin professionnel (emploi, info...)	35	34%
Pour les études ou une formation	37	36%
Pour un besoin pratique	32	31%
Pour une information générale	25	24%
Usager ayant répondu	103	
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Les réponses se répartissent d'une façon relativement équilibrée sur l'ensemble des choix proposés. Cependant on peut faire trois remarques.

Le motif le plus fréquemment cité est un besoin lié aux études (36% des répondants). Notons que 37% des personnes utilisatrices de la bibliothèque de la Part-Dieu ont déclaré dans un sondage en mai 1999 venir à la bibliothèque pour un besoin scolaire ou universitaire. Ce même sondage comptabilisait 44% d'étudiants parmi les usagers.

On peut donc émettre l'hypothèse que la consultation Internet correspondrait en partie aux usages ordinaires du lieu.

Le nombre de citations (35) correspondant au motif besoin professionnel est supérieur au nombre d'actifs utilisateurs d'Internet à la Part-Dieu (29), mais inférieur à la somme du nombre des actifs et des demandeurs d'emplois (55).

Par ailleurs le motif « besoin pratique » est plus fréquemment cité par les usagers que le motif « information générale »

Motifs de la consultation Internet à la Part-Dieu et situation professionnelle

Motif usage Internet	En activité	Etudiant	En recherche d'emploi	Retraité	Au foyer	Total
Par curiosité	30% 8	23% 10	18% 5	2	0	25
Pour se distraire	15% 4	40% 17	14% 4	0	0	25
Pour un besoin professionnel	27% 7	16% 7	71% 20	0	0	35
Pour les études	19% 5	58% 25	21% 6	0	1	37
Pour un besoin pratique	50% 13	26% 11	25% 7	1	0	32
Pour une information générale	35% 9	14% 6	21% 6	2	1	25
Répondants question 41	26 100%	43 100%	28 100%	5	1	103

Les pourcentages correspondent au nombre d'utilisateurs d'une catégorie donnée ayant cité ce motif par rapport au nombre d'utilisateur de la catégorie concernée ayant répondu à la question. Plusieurs réponses étaient possibles, le total des pourcentages en colonne est donc supérieur à 100%.

La majorité des étudiants consultent Internet à la Part Dieu pour leurs études. L'usage studieux d'Internet s'est donc bien répandu sans être généralisé pour autant. **En effet plus de 40 % d'entre eux n'ont pas cité ce motif.** Par ailleurs le besoin de distraction et de communication avec des amis est cité par 40 % des étudiants, ce qui traduit peut-être plus l'importance d'une sociabilité forte à cet âge que l'absence d'intérêt pour d'autres usages.

Si les étudiants sont les plus nombreux à connaître et à utiliser Internet, beaucoup d'entre eux ne recherchent pas d'information en ligne pour leurs études. On peut en déduire plusieurs hypothèses. Soit les possibilités du média dans ce domaine sont encore peu connues des étudiants, ce qui est très vraisemblable et dans ce cas une formation avec des « spécialistes documentaires » de la discipline peut y remédier. Soit le problème est plus profond : difficulté à intégrer la recherche documentaire dans la scolarité, risque d'échec scolaire à plus long terme, ce qui pose d'autres questions. Soit l'information en ligne concernant leur discipline est « déficitaire », une stratégie de production de documentation numérique comme celle qui a été mise en place dans le

département « Documentation régionale » serait alors souhaitable et complémentaire de la démarche de formation.

La majorité des actifs consultent Internet à la Part-Dieu pour un besoin pratique (13 citations pour 26 répondants). Un sur trois pour l'information générale ou par curiosité et 1 peu plus d'un sur 4 pour des besoins professionnels.

Pour les demandeurs d'emploi, ce sont les besoins professionnels qui prédominent pour 71% d'entre eux.

Ces renseignements nous montrent à quel point les motifs de consultation diffèrent selon la situation professionnelle des usagers et même à l'intérieur d'une même catégorie (exemple les étudiants).

Ils peuvent servir à améliorer l'offre de formation en la diversifiant.

On peut également les utiliser pour améliorer l'audience actuellement faible de l'annuaire des sites de la BM en tenant compte des besoins des usagers, sans pour autant perdre de vue les objectifs de la bibliothèque.

Choix du lieu Part-Dieu

- Vous consultez Internet à la Part-Dieu, parce qu'ici ?
- Quelle est votre situation professionnelle ?

Motif lieu d'usage/ Situation profession	En activité	Etudiant ou scolaire	En recherche d'emploi	Retraitée	TOTAL
C'est gratuit	38,5% (15)	60,3% (35)	41,3% (19)	20,0% (1)	47,3% (70)
Le débit est rapide	10,3% (4)	10,3% (6)	6,5% (3)	0,0% (0)	8,8% (13)
On peut m'aider à l'utiliser	25,6% (10)	12,1% (7)	21,7% (10)	60,0% (3)	20,3% (30)
C'est le seul lieu où je puisse le faire	25,6% (10)	10,3% (6)	21,7% (10)	20,0% (1)	18,2% (27)
Autres, précisez	0,0% (0)	6,9% (4)	8,7% (4)	0,0% (0)	5,4% (8)
TOTAL	100% (39)	100% (58)	100% (46)	100% (5)	100% (148)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en colonne établis sur 148 citations.

La gratuité est la raison qui détermine le plus souvent le choix du lieu.

Cependant l'aide potentielle que l'utilisateur peut y trouver est également une raison fréquemment citée (30 citations sur 148).

Le motif « aide à l'utilisation » est le plus cité par les retraités, puis par les actifs et les demandeurs d'emplois.

Usage du site web de la bibliothèque

Connaissance du site web de la bibliothèque

Connaissance du site	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	1	0,5%
Oui	95	47,3%
Non	105	52,2%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS	201	100%

Lieu de la consultation du site web de la bibliothèque

Lieu de consultation du site web de la BM	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	65	32,3%
A la bibliothèque	48	23,9%
A domicile	7	3,5%
Dans un autre lieu	9	4,5%
Pas de consultation	79	39,3%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Types de services utilisés sur le site web de la BM

Services consultés sur le site BM	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	129	64,2%
Sélection de sites Internet	25	12,4%
Consultation des fonds anciens	10	5,0%
Interrogation du catalogue	48	23,9%
Autres, précisez	7	3,5%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

52 % des usagers déclarent ne pas connaître le site web de la bibliothèque, 39 % ne le consultent pas (réponses à la question 32). 24% utilisent l'interrogation du catalogue, 12 % l'annuaire des sites, 5 % le fonds ancien numérisé. 7 lecteurs déclarent consulter le site web à domicile et 9 dans un autre lieu.

Il est fort probable que certains usagers ont confondu l'OPAC web avec le site Internet de la BM.

Le site web de la BM est manifestement sous-utilisé et surtout assez peu connu des lecteurs. Il est rarement utilisé à l'extérieur de la BM, alors que 56% des lecteurs sondés utilisent un ordinateur connecté à Internet.

On pourrait confier une mission particulière d'information sur le site aux initiateurs nouvelles technologies.

INFORMATION, ASSISTANCE ET FORMATION DES USAGERS

Réception de l'information sur les services numériques de la Part-Dieu

L'information générale sur les services numériques

Pour les services : cédéroms, Internet, interrogation du catalogue, êtes vous ?	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	18	9,0%
plutôt bien informé	26	12,9%
assez bien informé	75	37,3%
pas assez informé	82	40,8%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	100%

La question était très générale. Cependant on constate que 41% des sondés estiment ne pas être suffisamment informés

L'information sur les formations Internet à la Part-Dieu

Formations Internet connues	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	2	1%
Oui	77	38,3%
Non	122	60,7%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	100%

61% de la population sondée ignore l'existence des formations Internet proposées par la Part-Dieu. Plusieurs personnes ont demandé une amélioration de l'information sur ce sujet en répondant à la question 29 (Comment, à votre avis, la bibliothèque pourrait-elle améliorer la formation qu'elle propose ?).

Un seul mode de communication a été choisi par la bibliothèque pour diffuser l'information : la presse régionale. Or celle-ci ne touche qu'une catégorie de lecteurs :

les plus âgés. Aucune information n'existe sur ces formations dans les locaux mêmes de la BM : pas d'affiche, pas de dépliant d'information.

Par ailleurs la mise en place de la formation pour les adultes est relativement récente (août 1999).

Dans ces conditions le pourcentage de personnes informées, près de 40%, montre que le bouche à oreilles a bien fonctionné, et que la plupart des usagers s'intéressent vraisemblablement à ce service.

Cependant la bibliothèque pourrait réfléchir à d'autres modes d'information.

Les besoins exprimés en assistance

Pour l'OPAC

Aide souhaitée pour l'OPAC	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	28	13,9%
Dépliant explicatif	26	12,9%
Aide en ligne sur l'écran	54	26,9%
Personne ressource au bureau de renseignement	53	26,4%
Une ou plusieurs séances d'initiation	23	11,4%
Aucune	54	26,9%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	

Pour les cédéroms

Aide souhaitée pour l'interrogation des cédéroms	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	46	22,9%
Dépliant explicatif	32	15,9%
Aide en ligne sur l'écran	41	20,4%
Personne ressource au bureau de renseignement	47	23,4%
Une ou plusieurs séances d'initiation	26	12,9%
Aucune	44	21,9%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	

Pour la consultation Internet

Aide souhaitée pour la consultation Internet sur place	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	87	43,3%
Dépliant explicatif à côté des postes	21	10,4%
Aide en ligne sur le site web de la Part-Dieu	33	16,4%
Personne ressource au bureau de renseignement	51	25,4%
Une ou plusieurs séances d'initiation à la Part-Dieu	40	19,9%
Aucune aide	21	10,4%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	

Plusieurs réponses étaient possibles.

59% des usagers souhaitent une aide pour l'OPAC, 55% pour les cédéroms et 46% pour Internet. Le pourcentage des non-réponses pour la consultation Internet biaise le dernier résultat. La question se trouvant dans le bloc des utilisateurs Internet Part-Dieu, cette question n'a pas été systématiquement posée aux usagers comme c'était le cas pour les deux premières questions. Il faut donc relativiser cette faible demande pour l'aide à l'usage d'Internet sur place que contredit par ailleurs l'importante demande de formation à Internet (voir paragraphe 4.5.1.1)

Pour l'ensemble des différents services numériques la médiation humaine sous forme d'assistance au bureau de renseignements recueille en moyenne 25 % des suffrages par rapport à l'ensemble des usagers sondés. Le nombre d'usagers qui la réclament est en général plus fort que pour les autres formes d'aide, excepté pour l'OPAC. Les usagers sont légèrement plus nombreux en effet à réclamer une aide en ligne pour l'interrogation du catalogue par rapport à d'autres types d'assistance.

Les besoins exprimés en formation

Les formations souhaitées

Quelles formations sur les nouvelles technologies vous intéressent à la Part-Dieu ?

Contenu des formations souhaitées	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	15	7,5%
Utilisation de la messagerie	57	28,4%
Utilisation des forums de discussion	58	28,9%
Recherche d'information sur Internet	127	63,2%
Création de pages web	69	34,3%
Découverte de sites Internet	91	45,3%
Démonstration de cédéroms	33	16,4%
Atelier multimédia de création (art, écriture)	58	28,9%
Initiation à la bureautique	32	15,9%
Autres, précisez	11	5,5%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS	201	

Seuls 15 personnes sur 201 n'ont pas répondu à cette question. 186 usagers soit 93% des sondés ont exprimé un intérêt pour une ou plusieurs formations sur les nouvelles technologies. Le besoin de formation dans ce domaine est donc partagé par un très grand nombre d'usagers.

Une majorité de lecteurs s'intéressent avant tout à des formations sur Internet qui privilégient les usages informatifs par rapport aux usages de communication : 63% des sondés sont intéressés par une formation à la recherche d'information sur Internet, 45% souhaitent découvrir des sites.

Un lecteur sur 3 s'intéresse à une formation sur la création de pages web, 29% à un atelier de création multimédia. Les possibilités d'expression qu'offrent les nouveaux médias semblent donc concerner dès aujourd'hui beaucoup les lecteurs.

La demande de formations sur l'utilisation de la messagerie et des forums de discussion arrive en troisième position. Certains lecteurs savent déjà vraisemblablement utiliser un logiciel de messagerie. Quant à la demande de formation sur les forums, elle vient peut-être d'utilisateurs « éclairés ».

On note que certains lecteurs, 16%, souhaitent être initiés à la bureautique. S'agit-il de ceux qui ne sont pas encore équipés de micro ?

16% des usagers s'intéressent à des démonstrations de cédéroms. Ce mode de diffusion des documents électroniques et des logiciels, intéresse 3 fois moins de lecteurs que le mode de diffusion Internet. S'agit-il d'un effet de mode, d'un problème plus profond d'un manque de diversité des produits proposés ou d'une obsolescence de ce média hors ligne dans sa forme actuelle ?

L'absence d'informations sur les contenus documentaires de ces documents électroniques est peut-être une des raisons majeures de leur faible audience. En effet on note que les lecteurs intéressés par ces démonstrations sont plus nombreux que ceux qui utilisent les cédéroms de la bibliothèque (6,5% les empruntent, 10% les interrogent sur place).

Demandes de formation et usage d'Internet

-Quelles formations sur les nouvelles technologies vous intéressent à la Part-Dieu ?

-Utilisez-vous Internet ici ou ailleurs ? _

Nombre de citations par type de formation et catégories d'utilisateur

Formations souhaitées/ Usage Internet	Non -réponse	Utilise Internet	N'utilise pas Internet	TOTAL
Non -réponse	0	11	4	15
Utilisation de la messagerie	4	38	15	57
Utilisation des forums de discussion	2	40	16	58
Recherche d'information sur Internet	5	76	46	127
Création de pages web	2	49	18	69
Découverte de sites Internet	3	53	35	91
Démonstration de cédéroms	1	17	15	33
Atelier multimédia de création (art, écriture)	2	38	18	58
Initiation à la bureautique	2	16	14	32
Autres, précisez	0	6	5	11
TOTAL OBSERVATIONS	21	344	186	551

La demande en formation est légèrement plus diversifiée chez les non-usagers que chez les internautes 344 citations pour 132 internautes soit 2, 6 citations en moyenne par personne et 186 citations pour 63 non-usagers d'Internet soit 3 citations en moyenne par personne.

Pourcentage du nombre d'utilisateur ayant cité un type de formation dans deux populations précises : internautes et non-usager d'Internet

Contenu formation/usage Internet	% des internautes	% non-usager d'Internet
Non -réponse	8%	6%
Utilisation de la messagerie	29%	24%
Utilisation des forums de discussion	30%	25%
Recherche d'information sur Internet	58%	73%
Création de pages web	37%	29%
Découverte de sites Internet	40%	56%
Démonstration de cédéroms	13%	24%
Atelier multimédia de création (art, écriture)	29%	29%
Initiation à la bureautique	12%	22%
Autres, précisez	5%	8%
Total des effectifs de chaque catégorie d'utilisateur	132 internautes	63 non-usagers

Les pourcentages correspondent au nombre d'utilisateurs ayant cité un type de formation rapporté au nombre total d'utilisateurs de la catégorie (internaute ou non-usager).

Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de citations pour chaque rubrique, plusieurs réponses étaient possibles, le total des pourcentages est donc supérieur à 100.

La demande de formation à la recherche d'information sur Internet est plus forte chez les non-usagers (73%) que chez les internautes (58%).

La demande de formation à la création de pages web est plus forte chez les internautes (37%) que chez les non-usagers (29%).

Ces différences sont encore plus remarquables lorsque l'on fait intervenir le critère d'ancienneté de l'usage

Pourcentage du nombre d'utilisateur ayant cité un type de formation par catégorie d'utilisateur déterminée par l'ancienneté de l'usage d'Internet

Formations souhaitées / Ancienneté de l'usage d'Internet	1 ^{ère} fois	- de 3 mois	3 mois-1 an	2-3 ans	+ de 3 ans
Recherche d'information sur Internet	82%	85%	54%	57%	33%
Découverte de sites	65%	50%	46%	31%	17%
Création de pages web	29%	19%	41%	46%	33%
Forums	41%	27%	29%	37%	33%
Atelier de création multimédia	24%	31%	29%	29%	42%
Messagerie	53%	38%	27%	20%	25%
Démonstration cédéroms	35%	23%	11%	11%	8%
Bureautique	24%	12%	18%	11%	8%
Autres	0%	4%	0%	9%	17%
Effectifs des répondants	17	26	56	35	12

Les pourcentages correspondent au total des citations dans chaque catégorie d'utilisateurs d'Internet rapportés au total des effectifs de chaque catégorie d'utilisateurs ayant répondu à la question. Plusieurs réponses étaient possibles, le total en colonne des pourcentages est supérieur à 100%.

La demande de formation à la recherche d'information sur Internet est la plus forte des demandes, sauf pour les internautes qui capitalisent 3 années d'usage (4/12 seulement sont intéressés). Remarquons toutefois que le faible effectif de cette catégorie d'utilisateurs ne permet pas de conclusion fiable sur leur type de demandes.

Le demande de formation à la recherche d'information sur Internet baisse avec l'ancienneté de l'usage : les usagers sont moins de 60% à la réclamer s'ils totalisent une ancienneté d'usage de 3 mois ou plus, alors que plus de 80% « - de 3 mois » le font.

Les demandes de formations pour la messagerie baissent en même temps qu'augmente l'ancienneté de l'usage. 53% des usagers qui utilisent pour la première fois Internet demandent ce type de formation, alors que seulement 27% des usagers de plus de 3 mois le font.

La demande de formation pour la création de page web est de 43% pour les usagers qui utilisent Internet de 3 mois à 3 ans, elle est bien plus faible pour les usagers de moins de 3 mois (23%) alors que les usagers depuis plus de 3 ans préfèrent nettement l'atelier multimédia de création (5/12).

Le public actuel des formations Internet à la Part-Dieu

Répartition par situation professionnelle

Lieu enquête/ Situation professionnelle	En activité	Etudiant ou scolaire	En recherche d'emploi	Retraité	Femme ou homme au foyer	TOTAL
Formation Internet	48,1% (13)	11,1% (3)	14,8% (4)	22,2% (6)	3,7% (1)	100% (27)

Répartition par catégorie professionnelle

Lieu enquête/ Profession	Etud.	Ouvrier	Employé	Technicien	Cadre moyen	Cadre sup. Prof. Intellectuelle	Cadre sup. privé	TOTAL
Formation Internet	15% (4)	7% (2)	15% (4)	7,4% (2)	33% (9)	15% (4)	7% (2)	100% (27)

Le nombre faible d'usagers sondés utilisateurs de ce service n'autorise pas de constats entièrement fiables. Cependant quelques remarques peuvent être faites.

Le public de ce service serait essentiellement constitué d'actifs, bien que l'on note une part importante de retraités (6/27). Ces derniers trouvent là une formule de formation individuelle bien adaptée à leurs besoins. Les catégories socioprofessionnelles les plus représentées sont les catégories intermédiaires (55%) : employés, technicien, cadre moyen.

Les compétences des internautes

Outils utilisés sur le web pour la recherche d'informations

Lorsque vous cherchez des informations sur Internet, que faites-vous le plus souvent ?

Outils utilisés pour accéder aux sites web	Nb. cit.	% des usagers ayant répondu
Non -réponse	60	
Moteurs de recherche (Yahoo, Altavista, Voilà...)	109	73%
Surf au hasard des liens	16	11%
Saisie d'adresses connues	74	52%
Usagers ayant répondu	141	
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Le nombre de personnes 141 qui ont répondu est supérieur au nombre des 132 internautes déclarés, cela est vraisemblablement dû, comme noté en introduction, au fait que certains faibles utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le média.

109 internautes sur 141 utilisent les moteurs soit 73 % d'entre eux, 74 saisissent des adresses connues soit 52% d'entre eux. L'usage des moteurs est donc en train de se généraliser.

Connaissance d'un opérateur booléen implicite sur Altavista

Sur un moteur de recherche du type Altavista, la requête suivante : France Allemagne saisie dans le formulaire de recherche simple, aboutira à l'affichage de

Test booléen	Nb. cit.	%/nombre de réponses
Non -réponse	62	
Tous les sites référencés qui parlent en même temps de la France ET de L'Allemagne	49	35%
Tous les sites référencés qui parlent soit de la France soit de L'Allemagne	37	27%
NSP	53	38%
Usagers ayant répondu	139	100%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

139 personnes ont cette fois-ci répondu. Or 109 seulement ont précédemment déclaré utiliser un moteur de recherche. On ne s'étonnera donc pas du nombre important de personnes qui « ne savent pas »

27% des personnes ayant répondu à ce test ont donné la bonne réponse, 35% ont fourni une réponse erronée, 38% ont déclaré « ne pas savoir ».

Si l'usage des moteurs s'est généralisé peu d'utilisateurs savent qu'Altavista utilise l'opérateur booléen « ou » comme opérateur implicite dans le formulaire de recherche simple. Cela ne signifie pas que les internautes ne savent pas utiliser la recherche booléenne en général mais qu'ils ignorent tout du moins la façon dont le moteur Altavista l'utilise dans le formulaire simple. Il est utile de remarquer que la plupart des OPAC utilisent plutôt l'opérateur et comme opérateur booléen implicite. La différence est difficile à comprendre. Par ailleurs des études ont montré qu'environ 50% des utilisateurs des OPAC ne savaient pas utiliser les opérateurs booléens, on peut donc supposer qu'il en est de même pour nombre d'utilisateurs d'Internet. Cependant sur Internet c'est encore plus gênant puisque les moteurs du type d'Altavista effectuent des recherches sur un texte intégral et pas seulement sur les références des sites, d'où un effet de bruit documentaire beaucoup plus important.

On peut penser que nombre d'utilisateurs sont surpris par la liste de sites affichés par Altavista et que cela explique en partie l'importante demande de formation à la recherche d'information sur Internet.

Stratégies en cas d'échec d'une recherche par moteur

Si le moteur de recherche que vous utilisez n'affiche pas une liste de site correspondant à votre demande, que faites-vous ?

Réactions face à une liste de sites insatisfaisante	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	94	46,8%
Changement de terme(s)	41	20,4%
Changement avec un terme de la même famille (agriculture au lieu d'agriculteur)	1	0,5%
Changement avec un terme voisin (paysan au lieu d'agriculteur)	3	1,5%
Changement avec un terme plus général (informatique au lieu d'ordinateur)	2	1,0%
Rajout de mots-clés	2	1,0%
Abandon de recherche	13	6,5%
Changement de moteur	50	24,9%
Utilisation d'un annuaire de site	0	0,0%
Autres	16	8,0%
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

107 personnes ont répondu.

La question s'adaptait mal à un questionnaire fermé. Remarquons simplement que 13 personnes sur 107, soit 12%, abandonnent la recherche et que 47% changent de moteur. S'il est vrai qu'un moteur ne couvre qu'une partie du web, cette réaction la plus fréquente est vraisemblablement due à la difficulté pour les utilisateurs de reformuler leur recherche bien plus qu'à une nécessité de trouver plus de références en passant à un autre moteur.

Connaissance des repères de la navigation

Savez-vous quelles fonctions utiliser sur le logiciel pour retrouver la liste des sites que vous avez consultée au cours d'une séance

Fonctions de navigation connues	Nb. cit.	pourcentage sur effectif des répondants
Non -réponse	62	
Oui, une fonction	66	47%
Oui, deux fonctions	17	12%
Non	72	52%
Nombre de répondants	139	
NB TOTAL D'OBSERVATIONS.	201	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Il est intéressant de noter que 52% des internautes occasionnels ou réguliers ne connaissent aucune fonction, des navigateurs, indispensable pour se fixer des repères dans « la Toile », 12% seulement connaissent au moins deux possibilités de retrouver un site précédemment consulté ce qui justifie si l'en était besoin la grande utilité d'un service de formation.

Une diffusion des nouvelles technologies qui s'élargit, une demande de formation qui se diversifie

Les résultats de l'enquête nous donnent des renseignements importants.

Les usagers de la bibliothèque sont nombreux à utiliser les accès au réseau mondial d'information, qui leur sont offerts à la Part-Dieu. La consultation des sites web est le service le plus couramment utilisé par 65% des usagers d'Internet à la Part-Dieu.

La nécessité d'une formation sur les nouvelles technologies est un besoin qui est ressenti par la quasi-totalité des usagers sondés. Bien que domine le besoin d'une formation à la recherche d'information sur Internet, la demande de formation est aussi très diversifiée : initiation à la bureautique, à la création de pages web, à l'usage de la messagerie et des forums...Le niveau de connaissances du public est assez hétérogène, ainsi que la nature de ses besoins en informations.

La demande en assistance sur l'usage des postes informatiques et multimédias de la bibliothèque (OPAC, cédéroms, Internet) est également non négligeable et certains services sont sous-utilisés (réseau de cédéroms, site web de la bibliothèque)

La création de nouveaux emplois correspond donc bien aux besoins de nouveaux services attendus par les usagers. Les initiateurs recrutés pourront-ils et doivent t-ils répondre à toutes les demandes exprimées, et selon quelles priorités ?

RECRUTER ET PROFESSIONNALISER
DES INITIATEURS NOUVELLES
TECHNOLOGIES : UNE MISSION
DIFFICILE ET AMBIGUE

LE DISPOSITIF « EMPLOI JEUNE »

Les objectifs, les textes officiels et les services d'accompagnement

Lors du lancement du programme « nouveaux services, emplois jeunes » en octobre 1997, le gouvernement se fixe deux objectifs : susciter des activités socialement utiles répondant aux besoins pas ou mal satisfaits dans des domaines touchant à l'amélioration de la qualité de la vie et au maintien des liens sociaux et lutter contre le chômage des jeunes de 18 à 30 ans en leur proposant de vrais emplois, inscrits dans la durée et ancrés sur de véritables savoir-faire.

Au 30 juin 1999 200 000 emplois ont été créés dans les associations, les collectivités locales, l'Education Nationale et la Police nationale. 11 % de ces nouveaux emplois concernent le secteur culturel. Au mois de septembre 1999 on comptabilise 30 000 embauches sur ce type de contrat dans les communes sur toute la France et 2 800 embauches dans les communes Rhône – Alpines. En mai 1999 un article de *Livres de France* signale que 896 jeunes ont été recrutés dans les bibliothèques sur ce type de contrat et que 232 ont une mission sur les nouvelles technologies dans ces établissements. Ces chiffres montrent que ce type de recrutement a été fort utilisé par les employeurs.

Les textes officiels

L'ensemble du dispositif juridique se compose : d'une loi celle du 16 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes dite « Loi Aubry », d'un décret n° 97-954 du 17 octobre 1997, et d'une circulaire de Martine Aubry (CDE 97/25) du 24 octobre 1997.

On trouve l'intégralité de ces textes en ligne sur le serveur du site du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

(Adresse URL http://www.travail.gouv.fr/actualites/emploi_jeune.html)

Les services d'accompagnement et de suivi des nouveaux emplois

La circulaire stipule « qu'un dispositif national d'appui sur la professionnalisation, sera mis en place par la Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et aura pour mission d'aider les secteurs en émergence à bâtir les référentiels d'emplois et de qualifications correspondant aux nouveaux métiers, en partenariat avec les grands réseaux associatifs qui sont engagés contractuellement avec l'Etat »

En Rhône-Alpes, comme dans d'autres régions sur l'initiative du préfet de Région, un dispositif chargé de l'aide à la professionnalisation a été mis en place : il s'agit de la « Plate-forme Rhône-Alpes de Professionnalisation des Emplois-Jeunes ». Ce dispositif est piloté par la Direction Régionale du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle Rhône-Alpes. Il associe autour du service administratif de l'Etat des consultants privés et des partenaires publics ou associatifs tels que les délégations régionales du CNFPT et de l'AFPA. L'animation technique de la Plate - forme a été confiée à l'AFPA. Dans le dispositif l'AFPA assure un rôle de conseil pour «l'émergence des référentiels d'emplois, de formation et de validation »

Ainsi le site web de la Plate-Forme offre certains outils et informations diverses : statistiques départementales, profils d'emplois, fiches pour construire des parcours de professionnalisation...(<http://members.aol.com/prapej/>)

Les principales caractéristiques de ces emplois

Les employés susceptibles d'être recrutés sur ce type de contrat sont :

- Des jeunes âgés de 18 à moins de 26 ans lors de l'embauche
- Les moins de 30 ans ne remplissant pas les conditions d'activités pour avoir droit à l'allocation de chômage (par exemple les bénéficiaires du RMI)
- Les moins de 30 ans reconnus handicapés par la COTOREP
- Tous les jeunes sans diplôme ou très diplômés (y compris les docteurs) peuvent avoir accès à ces emplois. En effet aucune limite inférieure ou supérieure n'est fixée pour la qualification initiale.

L'employeur doit présenter une convention qui doit être signée par le Préfet et dans laquelle il engage sa responsabilité sur :

- La définition et la caractérisation de l'activité exercée par les jeunes
- Les perspectives de développement et de pérennisation des emplois
- La mise en oeuvre d'actions pour assurer la professionnalisation des activités concernées

La nature du contrat :

Il s'agit d'un contrat à durée déterminée régi par le droit privé en application de l'article L 122-2-1 du code du travail

La durée du contrat est de 60 mois non renouvelable

La durée hebdomadaire du travail est un temps plein, le temps partiel faisant l'objet d'une dérogation et étant très exceptionnel.

Le contrat doit prévoir une période d'essai d'un mois renouvelable une fois.

Les conditions de rupture sont précisées. La rupture du contrat peut être conclue avant le terme d'un commun accord, à l'échéance annuelle par le salarié avec un préavis de deux semaines, avant la date anniversaire par l'employeur sous réserve d'une justification réelle ou sérieuse. Les indemnités ne sont pas dues en cas de démission, rupture à l'amiable, faute grave ou majeure, fin de contrat. En cas d'embauche, le contrat peut –être rompu sans préavis

Le contrat peut être suspendu avec accord de l'employeur en cas de demande du salarié afin d'effectuer une période d'essai afférente à une offre d'emploi.

Les jeunes peuvent être indemnisés par les ASSEDIC s'ils remplissent les conditions requises.

La question de la formation

La circulaire ne précise pas l'existence d'une obligation ferme pour l'employeur dans ce domaine. Cependant on y lit « La professionnalisation et la construction des nouveaux emplois est le véritable enjeu...S'agissant de la professionnalisation des jeunes, celle-ci pourra se traduire, en fonction des acquis et des besoins identifiés, par la construction progressive d'actions de formation, de bilans de compétences ou de démarches de validation des acquis. La mise en œuvre de ces actions relève avant tout de la responsabilité de chaque employeur ».

D'autre part la convention conclue entre l'Etat et l'employeur comporte des dispositions de nature à assurer la professionnalisation des jeunes.

On peut donc en déduire que tout employeur « responsable » doit s'engager dans un processus de professionnalisation et on voit mal comment celle -ci pourrait être efficace sans actions de formations.

Cependant aucun texte ne précise de quelle ampleur doivent être ces actions de formations, ni si celles-ci sont internes ou externes. L'employeur dispose donc d'une large latitude dans ce domaine.

La question de la pérennisation des activités et des emplois

L'article 1 de la loi précise que les conventions pluriannuelles conclues avec les collectivités doivent notamment comporter dans le cahier des charges « les conditions prévisibles de la pérennisation des activités et les dispositions de nature à assurer la professionnalisation des emplois »

Les objectifs de la Ville de Lyon

La municipalité par une délibération du Conseil Municipal de la Ville de Lyon du 15 décembre 1997 a décidé la création de 330 emplois jeunes au sein des services municipaux en application de la loi du 16 octobre 1997. Seuls 250 emplois sont nouveaux. 80 emplois correspondent à la transformation de 80 emplois de ville en emploi jeune. La Ville prévoit le recrutement de 200 de ces emplois en 1998. Elle entend alors « comme pour les contrats d'insertion (CES, CEC, CEV) maintenir toutes les actions de formation des salariés exerçant ces activités en préconisant des formations diplômantes ou qualifiantes. Le Conseil Municipal a donc décidé lors du vote du Budget 1998 de prévoir le financement des formations des jeunes en contrat emploi jeunes pour permettre leur professionnalisation sur ces activités. ». « Dans le prolongement de ces dispositifs contractuels déjà mis en place, le développement des emplois de service et de proximité apparaît pour la Ville de Lyon comme une réponse à la double question de l'emploi et de la satisfaction des nouveaux besoins sociaux en milieu urbain. » (Cf. « note de description générale du projet Ville de Lyon », in *Développement d'activités pour l'emploi des jeunes : nouveaux services, nouveaux emplois : cahier des charges Etat Ville de Lyon*, avril 1998.)

Quelques chiffres sur les initiateurs nouvelles technologies et les emplois jeunes à la bibliothèque municipale de Lyon

29 recrutements d'initiateurs nouvelles technologies sont prévus pour la Ville de Lyon sur 288 emplois jeunes soit 10% des postes.

A la bibliothèque municipale, les initiateurs seront à terme 21 sur 50 emplois jeunes et représenteront 42% des employés recrutés sur ce type de contrat. Les autres contrats emplois jeunes sur la bibliothèque concernent 10 agents de valorisation du patrimoine, 7 assistants de développement du patrimoine, 6 agents de médiation et de prévention, 5 animateurs d'activités créatives, et un guide orientation nouvelle écoute.

A terme les contrats emplois jeunes représenteront 50 employés sur 300 personnes travaillant sur le réseau des bibliothèques soit 17% de l'effectif. Le directeur administratif du personnel estime que cette proportion ne devrait pas être dépassée, pour des raisons d'équilibre global de la structure des emplois.

RECRUTEMENT, QUALIFICATION INITIALE ET AFFECTATIONS DANS LES SERVICES

La procédure de recrutement des initiateurs à la Bibliothèque municipale de Lyon

Elle a été longue à être mise en place du fait du nombre important de partenaires. La première étape a consisté pour la bibliothèque, dès 1997, à recenser le nombre d'emplois d'initiateurs à créer et à définir avec le service Stages et insertion, dépendant de la Direction du Personnel de la Ville de Lyon, le profil du poste. Ce profil a été défini pour la bibliothèque par la commission personnel avec le concours du responsable du service informatique. Cette commission réunit essentiellement des conservateurs : le directeur, le coordinateur du pôle Part-Dieu, le directeur administratif du service du personnel, la responsable chargée de la formation, une responsable des pôles de quartiers.

Les fiches de postes pour 1998 devaient être préalablement validées par la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi dans le cadre de la convention entre l'Etat et la Ville de Lyon.

La Ville a décidé de ne recruter que des résidents lyonnais employables, c'est à dire, prêts à respecter un certain nombre de règles élémentaires liées au contrat de travail (ponctualité, assiduité...). Dans chaque arrondissement les commissions regroupant tous les partenaires (ANPE, mission locale, équipes de prévention...) ont été chargées de présélectionner les candidats en se référant à la fiche de poste. Après cette présélection tous les candidats étaient reçus systématiquement par le service Stage et insertion en présence de cadres de la bibliothèque. Dans son rapport *Les contrats emplois jeunes de la Ville de Lyon en juin 1999*, le service Stage et insertion note que les postes d'initiateurs nouvelles technologies ont été difficiles à pourvoir, malgré un nombre de candidatures élevées (99 personnes pour les huit premiers postes)

La bibliothèque a chiffré en 1997 à 21 le nombre d'initiateurs dont elle avait besoin soit 7 initiateurs pour le pôle Part-Dieu (un par département) et 14 pour les annexes (1 par bibliothèque). Dans les faits les premières affectations en 1999 n'ont pas suivi ces critères de répartition des initiateurs.

Le système de recrutement étant particulièrement lourd, les huit premiers initiateurs ont pris leur poste en mai 1999 soit un délai d'un an et demi environ après la rédaction définitive du profil de poste.

Un recrutement sur profil

Une caractéristique importante de ce type d'emploi est liée au profil qui a de fait une sorte de valeur juridique puisqu'il permet de vérifier que l'employeur est bien en conformité avec l'esprit de la loi (pas de concurrence avec d'autres emplois publics). La presse s'est fait d'ailleurs l'écho de quelques recours juridiques de certains emplois jeunes contre leurs employeurs qui n'avaient pas respecté le profil annoncé. Cette caractéristique est très spécifique puisque les gestionnaires des services publics ont plutôt l'habitude de recruter en fonction d'une qualification précise définie dans les statuts, le profil précis du poste pouvant varier dans le temps en fonction des besoins de l'établissement.

Il était donc assez difficile, pour les professionnels de rédiger ces fiches pour des emplois qui devaient, d'une part, répondre à des besoins émergents, donc par nature, mal définis et, d'autre part, avoir une validité sur une période de cinq ans. De ce fait les profils décrivent bien plus souvent des missions que des tâches précises.

Le profil défini pour les initiateurs nouvelles technologies à la bibliothèque municipale de Lyon ne fait pas exception à la règle. Il n'est pas très précis et décrit le service rendu plus que les tâches. Les initiateurs sont chargés de « doter la bibliothèque des services Internet par l'installation du réseau, l'animation, le développement des produits susceptibles d'intéresser les divers usagers et le suivi qui en découle et de susciter l'intérêt, chez tout utilisateur potentiel, de ce mode de communication et d'information dans toute démarche de recherche, de documentation, d'investigation, élargissant ainsi l'accès au patrimoine culturel de la bibliothèque et d'autres sites culturels français ou étrangers » On le voit, beaucoup de professionnels titulaires qui utilisent Internet à la Bibliothèque de la Part-Dieu pourraient correspondre à ce profil très général.

Le niveau de recrutement envisagé est plus précis. La bibliothèque précise qu'elle recherche des jeunes de niveau bac+2 (en informatique) qui connaissent les outils Internet (Netscape..), la PAO, ont une bonne expression orale et écrite, ont des aptitudes à gérer des situations humaines très variées et aiment partager leur savoir. L'accent est donc mis sur les capacités techniques en informatique et en outils de communication et sur des capacités humaines de médiation. Aucun intérêt préalable pour la recherche documentaire n'est requis.

A l'issue de cette longue procédure huit initiateurs ont été finalement recrutés au premier semestre 1999 sur les 21 prévus à terme.

Dans l'ensemble le profil des huit initiateurs choisis correspond assez bien aux demandes de la bibliothèque tel qu'il est expliqué dans la fiche de poste sauf pour la spécialité informatique recherchée que l'on ne retrouve que dans le profil de deux

initiateurs. Les bibliothécaires se sont d'ailleurs rendu compte de cette erreur d'évaluation. Il ne paraît pas indispensable d'avoir une formation informatique de deux ans pour former le public à Internet. La fiche n'a pas pu être modifiée mais ce critère n'a pas été retenu comme pénalisant lors des entretiens d'embauche.

Une qualification initiale essentiellement universitaire

Les niveaux de formation initiale

Les niveaux de formation initiale vont d'un niveau bac +1 à un niveau bac + 4.

La grande majorité d'entre eux à un niveau bac+2.

Deux ont suivi des cycles courts technologiques et tertiaires : DEUG de Gestion, DUT de gestion des entreprises en alternance.

Trois étaient engagés dans des études longues dans un domaine artistique, qu'ils n'ont pas poursuivies jusqu'au bout : architecture, beaux-arts.

Un a un profil scientifique : licence de physique, une année de préparation aux concours de l'IUFM, une année d'orientation en DUT informatique

L'un d'entre eux a suivi un cursus moins classique : arrêt des études en terminale, puis après quelques années, reprise des études et passage d'un CAP infographie en alternance.

Connaissance préalable en informatique ou dans le multimédia

Un seul d'entre eux n'avait aucune connaissance initiale dans le domaine de l'informatique ou du multimédia.

La plupart ont découvert les nouvelles technologies dans leurs études par un biais artistique. Deux ont découvert l'informatique par un biais technique soit par « héritage professionnel familial », soit dans le cadre d'études techniques.

L'expérience professionnelle dans le milieu de l'animation

Seuls deux d'entre eux ont eu une expérience préalable en animation.

Dans un cas elle est épisodique (animation sportive), dans un autre elle est plus importante (animation scientifique dans le cadre d'un CDI).

L'expérience professionnelle en informatique ou en infographie

Seul deux d'entre eux ont une expérience professionnelle courte dans un de ces domaines : une année de maintenance informatique dans le cadre d'un service civil, 4 mois d'infographie en CDD.

Des affectations qui évoluent dans le temps

On peut d'ores et déjà distinguer trois phases dans l'évolution du travail des initiateurs :

- De mai 1999 à août 1999 : Au début les initiateurs sont chargés de tâches ponctuelles et circonstanciées : travail d'enquête pour le service de la communication interne, travail de mise en page d'une exposition sur le web... A partir du mois d'août les initiateurs assurent des formations individuelles dans les départements sans affectation précise en fonction d'un planning global. Ils forment une équipe sous la direction à temps partiel de la responsable du département Sciences. Ils s'engagent dans une démarche d'auto formation mutuelle et entament un travail de réflexion sur les activités de la future salle multimédia.
- Septembre 1999 : suite à une surcharge de travail de la coordinatrice et pour leur permettre une meilleure intégration dans la bibliothèque : les internautes sont affectés individuellement dans un service public ou interne. Ceux qui sont affectés à un département « public » y effectuent les formations Internet de façon permanente. Les services qui acceptent de les accueillir parfois après quelques réticences sont les suivants : Arts et loisirs, Langues et littératures, Société, Civilisation, Jeunesse, la Documentation Lyon et Rhône-Alpes, la Communication interne, Informatique et nouvelles technologies.
- Fin octobre - novembre 1999 : quatre formations en alternance sont acceptées, l'espace culturel multimédia est ouvert le 9 novembre avec un fonctionnement réduit. Les formations individuelles sont assurées uniquement dans la salle de l'espace culturel multimédia et non plus dans les départements. Les initiateurs sont donc affectés au moins dans deux services : l'espace culturel multimédia et un des départements cités. Par ailleurs deux d'entre eux sont en théorie affectés à un troisième service le département Sciences.

L'hésitation des responsables sur l'affectation dans les services

Depuis leur arrivée, les responsables de la bibliothèque hésitent sur la conduite à tenir : faut-il disperser ces agents dans les départements ou les affecter globalement à un seul service l'espace multimédia ou bien trouver une solution intermédiaire ? Cette hésitation n'est pas seulement due à des difficultés matérielles : manque de disponibilité de la coordinatrice, retard dans l'acquisition du matériel informatique de la nouvelle salle, mais aussi à des questions plus profondes qui sont liées à la nature des activités envisagées dans ce nouveau service et donc par conséquent aux fonctions des initiateurs. Doivent-ils devenir des spécialistes de l'Internet dans un secteur documentaire donné ? Doivent-ils rester polyvalents autour d'une offre de formation de base ? Sont-ils des prestataires de services techniques ?

LE POINT DE VUE DES EMPLOIS JEUNES : entre la motivation et l'incertitude

Motivations, illusions et désillusions

La motivation initiale sur ce type d'emploi est importante, ce qui s'explique en partie par le lien existant entre les formations initiales ou l'expérience professionnelle antérieure, quand celle-ci existe, et le poste occupé.

Ainsi pour la majorité d'entre eux 6 sur 7, cet emploi constitue une évolution ou une continuité dans leur parcours scolaire et professionnel. Deux d'entre eux le vivent comme une rupture qui est signalée comme très positive par un emploi jeune qui souhaite devenir animateur multimédia professionnel.

5 emplois jeunes ont signalé le fait de travailler dans une bibliothèque comme un des points positifs de leur travail : « C'est très positif d'être embauché dans une bibliothèque quand on est avide de connaissances. Ici c'est une mine de renseignements, c'est super » ou « (ce qui est positif) se trouver dans un endroit où il y a plein de livres, travailler dans un lieu culturel » ou encore « Indexer les revues de presse de la documentation régionale, ça m'intéressait à cause de mon intérêt pour la presse »

La plupart, de part leurs études ou leur goût personnel, se trouvent à l'aise dans un milieu culturel. Ils apprécient ou attendent des échanges avec les bibliothécaires « mieux on connaît le métier (de bibliothécaire), mieux c'est ». « Biblio-fil, Biblio-culture, c'est intéressant, c'est axé sur les bibliothèques, on peut y pêcher des infos »

La plupart ont été particulièrement motivée par le projet de création d'espace culturel multimédia. « A l'entretien (d'embauche), c'est la création de la salle multimédia qui a retenu toute mon attention. Ce projet est motivant », déclare l'un d'eux.

Par contre 6 sur 8 regrettent l'absence de moyens informatiques. Certains émettent des doutes sur la viabilité du projet en lui-même. Il s'agit d'un véritable handicap dans leur travail quotidien et aussi d'une crainte pour leur formation permanente. « Si la salle multimédia ne se fait pas, je quitterai le poste.. » prévient un initiateur toujours en fonction. « De toute façon, on n'y fera pas de la création dans cette salle, je n'y crois plus...on avait commencé à réfléchir sur un programme d'activité de la salle, mais on a pas eu le temps de le finaliser, on a été brutalement affecté dans les départements » explique un jeune après sa démission.

Écoutons trois d'entre eux :

« Le problème du matériel joue sur l'organisation du travail, on n'a pas accès à un poste en particulier. On ne peut pas conserver les favoris. On n'a pas non plus d'emplacement pour ranger nos affaires ». « Le webmestre de la bibliothèque utilise Frontpage (logiciel de gestionnaire de site), c'est pas adapté,... on n'a pas accès à des technologies innovantes comme le logiciel flash... » ou encore « l'outil est archaïque, l'apprentissage n'est pas positif. »

On le voit, depuis 5 mois les initiateurs sont passés successivement par des phases d'enthousiasme, de découragement, puis de doutes profonds.

Ce type de problèmes liés à la création et à l'expérimentation d'un service nouveau n'a rien d'original. Ces difficultés sont ici intensifiées par la précarité du statut de l'ensemble des membres de l'équipe. Ainsi si une certaine impatience peut-être mise sur le compte d'un manque d'expérience du milieu du travail et une méconnaissance des conditions d'exercices du service public, il n'en demeure pas moins que la fragilité et l'incertitude économique qui ont prévalu lors de la création du service sont un facteur de démotivation qui peut jouer sur le contenu du travail.

En effet le jeune est en quelque sorte incité à développer des stratégies individuelles externes, par manque de crédibilité visible du projet. Il préférera recentrer ses acquisitions de compétences, et ses fonctions sur tout ce qui peut valoriser son profil dans le secteur marchand. Pourtant beaucoup ont signalé dans les entretiens que si des emplois se créaient à la bibliothèque, ils souhaiteraient y avoir accès. D'ailleurs certains envisagent la possibilité de passer des concours, et souhaiteraient que ceux ci soient adaptés à leurs fonctions. « Dommage qu'il n'y ait pas de concours adapté aux initiateurs nouvelles technologies, cela nous permettrait une ouverture dans le secteur public » affirme une initiatrice.

L'avis des emplois jeunes sur les tâches effectuées jusqu'à présent

Dans l'ensemble les emplois jeunes ont considéré que la plupart des tâches qui leur étaient confiées : formations individuelles du public, recherche de sites, mise en page sur le web correspondaient à leur profil de poste. Deux estiment que le renseignement en salle, rarement demandé par les responsables de département, dérogeait à ce profil bien qu'ils y trouvent de l'intérêt. Deux initiateurs ont également soulevé le problème du dépannage des postes informatiques, mais l'un d'entre eux souhaite justement intégrer complètement ces tâches techniques à son profil.

En revanche, ils ont tous émis des réserves sur le rangement des livres, à une exception près. Si la plupart du temps ils en acceptent l'idée dans l'optique d'une intégration dans

l'équipe, ils estiment généralement que cette tâche ne correspond pas à leur profil et qu'elle ne devrait pas leur prendre trop de temps.

Une fois que les activités de l'espace culturel multimédia seront développées, ils souhaitent que les bibliothécaires jouent un rôle de force de propositions. Ils rappellent qu'ils sont les mieux à même de connaître le public, que leur rôle n'est pas un rôle d'exécutant et qu'ils doivent « être présents à tous les bouts de la chaîne » de la conception à la réalisation des formations.

Par ailleurs certains signalent l'absence de cohérence dans les tâches qui leur sont confiées. Ils l'expriment de différentes façons « on ne sait pas où on va » ou « je n'ai pas de réponses des responsables sur la valorisation et l'usage du répertoire et des dossiers que je construis », ou bien encore « sur la longueur nos tâches ne sont pas bien définies, il y a un manque de continuité ». La formation du public à Internet est la seule tâche qui leur semble permanente et claire « la formation Internet, c'est précis, personne ne peut le faire à notre place » mais pour le moment à raison d'une dizaine de formations par semaine réparties sur 9 initiateurs, le problème du contenu précis des postes n'est certes pas résolu.

Ce manque de cohérence s'explique par l'absence de préparation des postes. Tout s'est fait dans l'urgence et dans les cinq premiers mois de leur embauche on a fait appel à leurs compétences au coup par coup, en fonction des besoins ponctuels des différents services, sans avoir le temps de définir avec eux des projets solides. Cette situation devrait vraisemblablement évoluer lorsque la salle sera dotée de moyens techniques suffisants.

LE POINT DE VUE DES BIBLIOTHECAIRES : entre le repli et une ouverture partielle

Des avis relativement homogènes

La synthèse des différents entretiens auxquels j'ai participé fait apparaître une convergence importante : la plupart des cadres ne souhaitent pas intégrer l'initiateur au travail d'accueil du public. Quant à leur rôle de formateur les avis varient selon les types de formation envisagée. J'ai classé ci-dessous leurs réactions sur la participation professionnelle exclusive ou partagée des initiateurs aux différentes catégories de services prévues.

La formation du public pour débiter sur Internet

Les bibliothécaires pensent que la formation de base pour les usagers est bien du ressort des initiateurs. Ils en font un bilan très positif, et citent souvent un problème de

génération (exemple : utilité de former les personnes âgées au maniement de la souris). Un bibliothécaire signale cependant la nécessité d'uniformiser les niveaux de compétences des initiateurs dans ce domaine. Cette formation de base doit plutôt avoir lieu dans une salle spécialisée.

La formation du personnel

L'initiation et des compléments rapides de formation à la bureautique et à Internet peuvent être assurés, d'après les bibliothécaires, par les initiateurs. Une seule conservatrice estime que cette responsabilité relève plutôt du service informatique.

L'accueil du public

Presque tous les responsables estiment que l'initiateur ne doit pas être présent au bureau de renseignement. Ils souhaitent en effet fournir une égale qualité du service public sur toutes les tranches horaires. Or les 44 heures d'ouverture au public ne permettent pas d'assurer la présence d'un initiateur en permanence, puisqu'il n'y a eu qu'une seule affectation par département. Quelques-uns ajoutent que cette tâche n'est pas du ressort des initiateurs. Une conservatrice propose par exemple de proposer aux usagers, sur rendez-vous, des recherches documentaires spécialisées avec des bibliothécaires.

La formation à l'OPAC et à la recherche d'information sur Internet

On constate de grandes réticences à confier aux internautes des tâches telles que la formation à l'OPAC, la formation à la recherche d'information sur Internet, la formation à l'interrogation de cédéroms. Certains en acceptent l'idée mais précisent que cette formation devrait associer alors les deux compétences, soit au moins deux agents : un spécialiste de l'Internet et un spécialiste de la recherche documentaire. Un seul cadre responsable d'un département adulte est favorable à une formation à la recherche d'information assurée par l'initiateur si celui-ci connaît le domaine disciplinaire en question, dans le cas contraire il propose alors d'assurer des formations en association avec un « spécialiste » du domaine.

La présentation publique d'une sélection de sites

Si la majorité des cadres de la bibliothèque valident l'idée d'une présentation publique d'une sélection de sites assurée par les initiateurs et validée préalablement par un cadre du département, deux y sont opposés. Un bibliothécaire estime qu'une sélection de sites faite par les professionnels ne se justifie pas puisque les moteurs assurent une recherche d'information bien plus puissante et moins subjective. Une conservatrice pense que la démarche des usagers sur Internet est individuelle et qu'une présentation collective d'une sélection de sites n'a guère de chances de contenter les lecteurs.

Le travail de repérage des sites

C'est certainement là que les avis divergent le plus. Trois responsables de départements envisagent de continuer à confier ce travail à l'initiateur, deux estiment ce travail peu

utile (offre éditoriale insuffisante dans le domaine documentaire couvert par le service ou bien doublage inutile du service offert par les moteurs de recherche), un autre préférerait réserver cette tâche aux bibliothécaires.

La production d'information par les bibliothécaires

Deux cadres se sont exprimés sur cette question

Le premier dirige le service de la documentation régionale. Il estime que le rôle de son service n'est pas de produire des dossiers documentaires pour les collégiens ou les lycéens par exemple car cela dissuaderait les jeunes d'une recherche autonome plus originale et formatrice, mais plutôt de produire de l'information bibliographique sur les fonds régionaux en collaboration avec d'autres centres documentaires. Elle attend donc une aide du service informatique sur cette question et non des initiateurs. En ce qui concerne la numérisation de documents régionaux, cette tâche est assurée par les agents de catégorie C dans ce service, l'initiateur renforçait donc l'équipe pour assurer ce travail.

Un bibliothécaire du département civilisation qui effectue lui-même la numérisation dans son service s'est exprimé sur ce sujet. Il est peu favorable à la délégation de cette tâche à un initiateur pour deux raisons : d'une part le bibliothécaire doit, à son avis continuer d'effectuer lui-même ces travaux de façon à maîtriser ces techniques et pouvoir donc en déterminer un usage qualitatif maximal, d'autre part, le manque de matériel limite beaucoup l'intervention d'une deuxième personne.

La production d'information par le public encadré par des professionnels

Deux cadres ont exprimé un avis à ce sujet. L'un dirige le secteur jeunesse et exprime des demandes assez atypiques par rapport à ses autres collègues. Un autre dirige le département littérature et est favorable à la création d'un forum des lecteurs sur une production d'écrits critiques sur la littérature dans la mesure où ce forum serait géré par un modérateur.

L'intégration dans l'équipe

Tous signalent que l'intégration de l'initiateur dans l'équipe s'est bien déroulée. Cependant la plupart d'entre eux n'envisagent pas une réelle intégration de l'initiateur dans le département. Ils imaginent plutôt leur rôle comme des prestataires de services, intégrés dans une équipe transversale.

Si l'initiateur est toutefois affecté dans le département, sa participation au rangement est vivement souhaitée pour « faciliter son intégration »

Une forte résistance d'une grande partie des cadres

Tout se passe en fait comme si, plus les tâches des initiateurs semblaient éloigner de l'idée que les bibliothécaires se faisaient de leur métier, et plus ceux-ci étaient bien acceptés. L'aide aux débutants est ainsi plébiscitée. Les cadres n'ont pas perçu que les demandes actuelles des usagers sont déjà plus diversifiées. Ils insistent fréquemment sur l'accueil des personnes âgées alors que celles-ci ne représentent qu'une partie du public des formations individuelles. En ce qui concerne des formations à la recherche d'information assistée par ordinateur (interrogation du catalogue, des cédéroms, des moteurs de recherche), ils signalent, sauf en section jeunesse, les manques prévisibles de compétences pour les initiateurs. Ces manques évoqués sont de plusieurs natures. Une conservatrice pose le problème de la méthodologie d'accompagnement de l'utilisateur dans sa recherche documentaire. Un bibliothécaire refuse de laisser aux initiateurs la veille technologique sur les moteurs de recherche qu'il estime être de son ressort. D'autres citent une méconnaissance du domaine disciplinaire. On voit ainsi apparaître une défense de plusieurs identités professionnelles : celle du médiateur, celle du technicien-ingénieur documentaire, celle du généraliste d'une discipline. Cette attitude se maintient même quand les bibliothécaires expriment leur incapacité faute de temps à assurer des services nouveaux comme la formation des usagers à la recherche d'information sur Internet. L'une d'entre elle déclare « Aucune bibliothécaire ne renoncera à ce type de travail » alors qu'elle reconnaît dans le même temps ne pas avoir le temps d'assurer ni la formation, ni le service direct lui-même. Par contre dans la mesure où les services en question touchent d'autres métiers, les réticences s'amenuisent ou disparaissent.

La question du temps de travail

Un des conservateurs que j'ai rencontrés en dehors des entretiens m'a expliqué qu'il a refusé d'intégrer un initiateur dans son équipe parce qu'il estimait ne pas avoir le temps de s'en occuper. Il s'agit là d'un autre problème celui de la surcharge de travail actuel du personnel d'encadrement.

Par ailleurs, la taille des équipes trop réduite est un frein certain au recrutement de spécialiste quel que soit leur statut. La bibliothécaire jeunesse estime que le choix de la polyvalence est incontournable. Confier une spécialisation « Internet » à un agent risquerait à son avis de décourager les autres membres de l'équipe d'investir sur ce terrain. C'est certainement une des raisons supplémentaires qui explique le refus de la plupart des responsables de service d'intégrer les initiateurs au travail de renseignements dans la salle, par crainte d'un effet induit de déqualification ou d'absence de requalification des autres membres de l'équipe. Or la présence d'un spécialiste pourrait tout aussi bien favoriser la qualification des autres membres de l'équipe si ces derniers avaient suffisamment de temps disponible pour échanger avec l'initiateur.

La question du statut

Le recrutement des initiateurs nouvelles technologies succède à la Bibliothèque de la Part-Dieu à d'autres recrutements de deux autres catégories d'emploi sur un statut d'emploi jeune : les agents de valorisation du patrimoine proches du métier d'employé

de bibliothèque et les assistants de développement du patrimoine chargés des archives ou des activités muséographiques. On constate également la présence dans plusieurs services d'un agent embauché sur un contrat emploi solidarité. De ce fait une personne sur trois ou sur quatre, selon les services, est un agent non-titulaire de la fonction publique territoriale. Certains cadres ont évoqué une complexité accrue de la gestion du personnel induite par les différents statuts et les différentes définitions des profils de postes. Lorsqu'on les interroge sur ce sujet, ils estiment dans la plupart des cas les tâches effectuées par ces agents comme des tâches permanentes et non provisoires sans toutefois croire à la possibilité de création de postes, malgré certaines réussites aux concours rendant la titularisation théoriquement possible.

Le statut sur lequel ont été embauchés les initiateurs peut donc expliquer en partie le faible enthousiasme des cadres à intégrer ces agents dans leurs équipes.

Le cas particulier de la section jeunesse

Ce service a beaucoup de projets concernant les initiateurs : accueil de classes pour des séances de découverte d'Internet, formation de groupes pour aider à la construction d'exposés en utilisant les documents disponibles en ligne, animation d'un club d'utilisateurs sélectionnant des sites, participation à la réalisation d'un documentaire en ligne construit par des élèves... La responsable du département estime tout à fait souhaitable la participation de l'initiateur à la formation à l'OPAC, aux cédéroms. Les recherches sur ordinateur des jeunes n'étant pas « pointues », elle estime qu'un initiateur peut tout à fait les accompagner sans grande difficulté.

Dans le cadre d'une affectation d'un initiateur dans son département, sa seule réserve concerne la question de la spécialisation déjà évoquée précédemment.

Ce secteur apparaît comme un élément potentiellement dynamique du développement des nouvelles technologies dans la bibliothèque dans une optique d'animation ce qui explique vraisemblablement cette attitude relativement ouverte.

FONCTIONS, FORMATIONS ET PROFESSIONNALISATION

Essai de catégorisation des tâches actuelles ou futures

Pour essayer d'avancer sur la question du choix du secteur de la professionnalisation des initiateurs, je vais tenter de catégoriser par fonction les tâches qu'ils ont effectuées

depuis leur arrivée, puis celles qu'ils pourraient être amenés à effectuer en fonction des projets.

La présentation choisie est celle d'un tableau qui pourrait éventuellement servir à l'élaboration d'un référentiel de tâches.

Pour renseigner le tableau, je me suis appuyée sur les entretiens réalisés avec les initiateurs, et les bibliothécaires, et sur des documents internes.

Pour classer les tâches, j'ai utilisé des sources bibliographiques citées en annexe : fiches du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois, du Centre d'Information et de Documentation Jeunesse, et des guides d'orientation professionnelle. Ces documents ont une finalité pratique pour les employeurs ou les étudiants. Ils n'ont pas à proprement parler de valeur scientifique mais ils ont l'avantage d'être très actuels et constituent une base d'observation utile sur les métiers.

Légende et explications sur les sources du tableau

Nbre citations entretien :

Il s'agit du nombre de citations des activités listées par les emplois jeunes eux-mêmes au cours des huit entretiens.

Projet (bib.) :

Il s'agit des projets des bibliothécaires. Ceux-ci ont été exprimés soit au cours des entretiens, directement auprès des emplois jeunes ou bien encore en ce qui concerne la coordinatrice dans le projet de création de l'espace culturel multimédia, document écrit transmis aux financeurs éventuels.

Projet (init.) :

Il s'agit d'un document collectif non finalisé, rédigé par les emplois jeunes en juillet et août 1999 et qui avait pour objectif de définir les activités de la future salle multimédia ainsi que ces missions.

Les chiffres :

Ils sont notés à titre indicatif et ne sont pas représentatifs du nombre réel des emplois jeunes effectuant telle ou telle tâche. En effet l'objectif des questions lors des entretiens était alors de faire préciser aux emplois jeunes quelles étaient les tâches effectuées les plus conformes ou les moins conformes à leur profil de poste et non de lister de façon exhaustive tous leurs travaux. Par exemple seuls deux emplois jeunes ont parlé de leur travail de passage d'enquête car ils estimaient que ces tâches ne correspondaient pas à leur profil. Dans les faits les huit emplois jeunes ont tous participé à deux reprises au travail de passage d'enquête.

Note

(1) tache effectuée à partir du 9 novembre et par conséquent non citée dans les entretiens

Les tâches par catégorie de fonctions

Liste des tâches	Nbre citations entretien	Projet (bib.)	Projet (init.)
Fonction communication			
Formation du public à la création graphique fixe ou animée sur le web		1	1
Formation du public à la création de pages web			1
Saisie ou modifications de pages web	1		
Présentation dynamique des informations du site BM	1		
Maquettes de document d'initiation			1
Sélection de sites pour le public		1	1
Réalisation graphique et mise en ligne de documents de la bibliothèque sur le site web (exposition, page de présentation du catalogue)	3	1	
Maquette et illustration d'un document électronique collectif avec le public		1	1
Fonction animateur			
Initiation individuelle du public à Internet	8	8	
Initiation du public à la bureautique		2	1
Formations de groupe (public) à l'usage d'Internet	1	2	
Création d'un club jeunes utilisateurs d'Internet (activité conseils de sites)		1	
Animation d'un site collectif avec des jeunes			1
Présentation publique d'une sélection de sites		3	
Animation d'un atelier critique de jeux sur le web		1	
Animation d'un atelier apprentissage de langues		1	
Animation de conférences (outil, documents, culture Internet)		2	1
Fonction non spécialisée et collective			
Elaboration d'un programme d'activités pour la salle	3		

Fonction de documentaliste			
Création de dossiers à partir de documents trouvés sur Internet	1		
Renseignement d'une grille d'évaluation de site	2	1	
Indexation de sites	2		
Suggestion d'acquisition de cédéroms	1		
Repérages de sites	4	1	
Renseignement dans la salle (OPAC, orientation)	2		
Formation au fonctionnement des cédéroms (personnel ou public)		3	
Formation à l'OPAC		2	
Assistance du public (initiation Internet, catalogue)			
Formation à la recherche d'information sur Internet		1	
Animation d'un atelier « utilisation des catalogues en ligne » public de chercheurs		1	
Rédaction de document d'aide débutant sur le net			1
Indexation de documents numérisés	1		
Fonction d'aide documentaliste			
Transfert d'un fichier manuel d'inscrits sur micro		1	
Couverture des livres, signalétique web	2		
Rangement de livres	6		
Passage de questionnaire d'enquête	2		
Accueil du public dans l'espace culturel multimédia (rendez-vous, informations)	(1)		
Fonction informatique technique			
Formations du personnel logiciel bureautique, PAO, Internet	4	4	
Formation à la gestion d'un site			
Dépannage léger des postes informatiques	1		
Maintenance des postes et du réseau (configuration, sécurité, dépannage)	1		1
Construction ou adaptation d'applications, et d'outils logiciel divers dans un environnement client/serveur			1
Contrôle des liens de l'annuaire de sites	1		
Numérisation de dossiers de presse	1		
Installation d'un moteur de recherche sur le site BM		1	
Référencement du site BM sur les moteurs nationaux et internationaux		1	
Création d'un forum		2	1
Veille technologique pour information du public			1

Le repérage de quatre fonctions principales : communication, animation, documentation, informatique

Les emplois jeunes ont souvent insisté dans les entretiens sur l'importance de ne pas séparer l'activité de formation de leurs autres activités : il s'agit pour eux des deux volets d'un même métier. Dans la mesure où les techniques utilisées ne sont pas encore maîtrisées, puisqu'elles sont très nouvelles, j'ai trouvé cette optique intéressante.

Il me semble donc tout à fait judicieux de ne pas créer une fonction « formation » déconnectée de la réalité. Ils n'initient pas à des outils qu'ils connaissent complètement mais plutôt à des techniques qu'ils apprennent à utiliser et qu'ils pratiquent ou devraient pratiquer le plus régulièrement possible. J'ai ainsi classé les formations de base dans le métier d'animateur. En effet les compétences recherchées dans ce cas précis relèvent plus de la capacité de l'agent à intéresser, à motiver et à encourager l'utilisateur plutôt que de connaissances pointues sur l'outil, une bonne culture de base de l'Internet étant par ailleurs forcément requise. Par contre lorsqu'il s'agit de former par exemple à la création graphique sur le web, le niveau de compétences techniques et artistiques à atteindre est plus élevé et correspond alors à mon avis à des métiers en cours d'évolution : infographiste, designer, etc....

J'ai identifié quatre fonctions principales se référant à des métiers existants : la fonction de communication, la fonction d'animateur, la fonction de documentaliste et la fonction d'informaticien. Dans la fonction documentaliste j'ai fait apparaître une notion de niveau de qualification en créant une fonction d'aide documentaliste qui correspond plutôt à une qualification d'employé, puisque certaines tâches effectuées se réfèrent à un niveau de compétences moins élevé.

La formation continue : des attentes contradictoires

Leur niveau de compétences par auto-évaluation

Dans le domaine des nouvelles technologies, 7 initiateurs estiment avoir désormais les bases suffisantes pour assurer les formations aux utilisateurs ayant peu de connaissances sur le sujet. Ils ressentent surtout un manque de compétences en matière de création de sites (3 sur 7) ou de conception de produits multimédias (3 sur 7). L'un d'entre eux regrette de ne posséder que des connaissances de bases sur les moteurs de recherche. Un autre qui s'oriente sur des fonctions techniques déplore une absence de connaissances théoriques sur l'informatique (réseau, matériel, systèmes d'exploitation spécialisés sur les gros systèmes)

C'est dans le domaine des bibliothèques que leurs avis divergent le plus. Deux d'entre eux estiment ce domaine de connaissances peu utile dans leurs postes. Trois ont un avis contraire, mais un seul estime ce type de compétences indispensable.

En ce qui concerne les compétences en matière de transmission de connaissances, cinq souhaitent encore progresser. La majorité pense que l'expérimentation sur le terrain est la meilleure des formations. Un seul s'intéresse également à la méthodologie et progresse par observation de formateurs de professionnels. La nécessité de mieux s'adapter à la diversité des publics a été citée plusieurs fois, ainsi que le besoin d'échanger avec d'autres collègues. Dans la mesure où pour l'instant les initiateurs ne pratiquent que des séances courtes et individuelles destinées surtout aux débutants, il n'est pas étonnant que peu d'entre eux ressentent un besoin de formations structurées dans ce domaine. Lorsque des formations de groupe d'utilisateurs auront lieu régulièrement d'autres avis seront peut-être émis.

Leurs priorités de formation pour l'adaptation au poste

En ce qui concerne l'adaptation au poste trois initiateurs souhaitent en priorité améliorer leurs compétences dans le domaine des nouvelles technologies au sens large tandis que trois autres se réfèrent d'une façon ou d'une autre aux bibliothèques (meilleure connaissance des activités « nouvelles technologies » en bibliothèque, meilleure connaissance des bibliothèques, meilleure maîtrise de la recherche documentaire sur Internet).

Les demandes de formation auprès de l'employeur

Les demandes de formations « finalisées » concernent essentiellement la production de produits multimédias (3) ou la connaissance d'outils techniques logiciels ou matériels (2), ou bien la « gestion culturelle » du type de celles proposées par l'Arsec (2).

Cinq demandes de formation en alternance ont été déposées, quatre ont été acceptées en 1999. Une demande de formation de 4 mois sur le reportage photo a été définitivement refusée. Ce refus a entraîné la démission d'un des emplois jeunes.

Au total, quatre initiateurs sont inscrits dès cette année dans un cursus de formation pour l'obtention d'un titre homologué par l'Etat de niveau III (technicien supérieur). Il s'agit pour trois d'entre eux de devenir « concepteur de produits multimédias » en 1 an et pour le quatrième de devenir analyste programmeur « concepteur développeur d'applications client-serveur » en deux ans. On trouvera un descriptif rapide d'une de ces formations en annexe.

On constate que les demandes de formation des jeunes sont très axées sur les secteurs du multimédia qui apparaissent comme le plus porteur dans le secteur économique marchand (gestion commerciale, gestion de production, développement de site web, commerce électronique...), alors que l'évaluation des compétences mettait à jour des besoins plus diversifiés.

Apparemment, c'est le processus d'insertion professionnelle qui a été privilégié par la Ville de Lyon et les jeunes lorsque celui-ci correspondait en partie aux besoins du service d'affectation. Cela a été possible pour plusieurs raisons : budget disponible, taille de l'équipe suffisante pour faire face aux absences, proximité des objectifs des jeunes et de l'établissement qui souhaite bénéficier de techniciens pour moderniser son site web et gérer le parc informatique de l'espace culturel multimédia.

La Ville de Lyon dispose d'un budget significatif pour la formation professionnelle des emplois jeunes et s'est donnée des objectifs ambitieux : incitation des jeunes à s'inscrire dans des formations diplômantes, si possible en lien étroit avec les emplois occupés. Cet effort remarquable sur des formations lourdes n'est pas courant et ne concerne pas l'ensemble des 250 emplois jeunes de la ville bien que tous doivent pouvoir accéder à une formation avant la fin de leur contrat de cinq ans. Lorsque j'ai rencontré un des responsables du service Stage et insertion de la commune qui gère les demandes de formation, je n'ai pas pu obtenir de renseignements précis ni sur la ligne budgétaire totale, ni sur le nombre de jours prévisionnel moyen de formation par jeune qui serait atteint à terme.

Comme le remarque une des initiatrices « nous sommes dans une catégorie intéressante d'emploi jeune ». Il y a vraisemblablement eu un effet de vitrine sociale du dispositif qui a joué dans l'acceptation de ces formations ce qui est une chance pour les jeunes concernés et la bibliothèque.

Cependant la gestion de ces demandes de formation a été un peu improvisée et a généré des tensions fortes à l'intérieur de l'équipe des initiateurs et entre certains initiateurs et l'administration de la bibliothèque. En effet toutes les demandes n'ont pu être acceptées la même année, certains projets ont été reportés à l'année suivante ce qui a créé des inquiétudes. D'autre part à aucun moment les emplois jeunes n'ont été correctement informés des possibilités offertes, des critères de sélection retenus, et d'un mode d'emploi clair de la procédure. Était-il envisageable de demander des formations lourdes ? Était-il plus prudent de proposer des formations moins gourmandes en budget et en temps ? La seule directive annoncée aux jeunes par le service Stage et insertion était la suivante : construisez des projets de formation solides, si possible diplômants et/ou permettant une professionnalisation et prenons rendez-vous pour en discuter ensemble. Quant aux responsables concernés de la bibliothèque, ils ont géré l'urgence au coup par coup, sans véritable projet d'ensemble, sans hiérarchisation préalable des demandes ni concertation suffisante avec le service Stage et insertion. Certains jeunes ont donc souvent eu l'impression de jouer une partie de poker avec leur avenir. Au bout du compte le résultat est assez exceptionnel par rapport à ce qui se réalise ailleurs. La ténacité, la maturité et la capacité à saisir les opportunités existantes d'un ou deux leaders parmi les initiateurs, l'esprit de responsabilité de certains cadres qui ont soutenu les demandes, ainsi qu'un contexte favorable ont permis une issue en grande partie positive. Cependant la bibliothèque a tiré les enseignements de ce conflit et a décidé de confier la gestion des demandes à la commission qui gère le plan formation de l'établissement mais qui ne s'occupait pas jusqu'alors de cette catégorie d'emploi.

On le voit les attentes en matière de formation sont contradictoires et sont liées à l'ambiguïté du dispositif.

L'employeur a la responsabilité de la professionnalisation et de la formation des jeunes, alors que ceux-ci sont des agents temporaires et précaires et doivent en outre assurer la régularité du service public. Il investit donc en partie à perte dans les formations.

Parallèlement pour des jeunes relativement diplômés, l'attrait du dispositif réside beaucoup dans les possibilités de formation monnayables sur le marché du travail. L'acceptation relative de leur situation précaire est en partie liée à cette attente. Si cet espoir semble compromis ou incertain, des conflits se produisent.

On constate que l'employeur hésite, pour ce type d'emploi, entre deux stratégies : l'une externe (permettre l'insertion professionnelle du jeune à l'extérieur de l'entreprise) pour respecter l'esprit du dispositif et prévenir d'éventuels conflits, l'une interne pour répondre aux besoins immédiats et futurs du service municipal. Les jeunes quant à eux privilégient une stratégie individuelle externe à l'entreprise comme nous l'avons déjà signalé. Ce phénomène est tout à fait compréhensible dans la mesure où l'employeur leur a rappelé, à plusieurs reprises, qu'il n'y avait pas de débouché particulier dans les services municipaux de Lyon à l'issue des cinq ans.

Il est intéressant de signaler que certaines villes ont décidé d'établir un véritable plan formation pour les emplois jeunes qui est parfois soumis à l'avis du CTP (Grenoble, Le Mans).

Vu les difficultés rencontrées sur le terrain, la procédure de planification soumise à l'avis d'une commission paritaire est vraisemblablement la meilleure façon de garantir une certaine équité dans le système et une bonne qualité de communication entre les différents acteurs : jeunes, responsables administratifs de la bibliothèque et du service Stage et insertion. Ces plans de formation devraient donc être construits à partir d'une collaboration étroite entre le service Stage et insertion et les services municipaux où les jeunes exercent.

Il est vrai que ces plans de formation qui devraient à la fois tenir compte des besoins du service et d'une démarche d'insertion individuelle correspondant au profil des jeunes seront parfois difficiles à élaborer car si les deux démarches coïncident dans certains cas, dans d'autres cas on risque d'aboutir à une mission impossible.

Cependant cette planification devrait permettre une amélioration de la gestion locale du dispositif, même si elle ne résout pas tous les problèmes.

Vers quelle professionnalisation faudrait-il s'orienter ?

Si la diversité des tâches se maintient et si elle correspond toujours aux besoins des services, une fois que ceux-ci auront opéré les choix utiles, il sera nécessaire de préciser la fonction de chacun au sein de l'équipe des initiateurs. Il est en effet impossible de former chaque initiateur à l'ensemble des quatre fonctions repérées. Deux de ces fonctions sont déjà précises pour ceux qui suivent une formation en alternance cette année : il s'agit soit d'un métier de la communication, soit d'un métier informatique. Par contre aucun des initiateurs ne s'est pour le moment intéressé à une formation de

documentaliste ou d'animateur. Une réflexion approfondie devra donc être menée sur ce sujet.

La fonction d'animateur

La question de l'intégration du métier d'animateur en bibliothèque n'est pas nouvelle. Depuis que les bibliothèques ont développé ce secteur d'activité, les responsables d'établissements se sont demandés s'il fallait ou non recruter un ou plusieurs animateurs à plein temps, s'il fallait garder cette fonction, à temps partiel, dans le profil des bibliothécaires et des assistants ou s'il fallait déléguer cette tâche au secteur associatif. Dans les grands établissements comme la bibliothèque municipale de Lyon on a choisi une solution intermédiaire : création d'un service spécialisé et implication dans l'animation directe de quelques bibliothécaires et assistants de conservation, en particulier dans les quartiers. Le service spécialisé, localisé à La Part-Dieu s'est naturellement occupé de l'organisation de manifestations culturelles de grande envergure tandis que les bibliothèques de quartier s'occupaient d'animations de « proximité ».

Avec le recrutement en 1995 de 11 « médiateurs en bibliothèque » à la Bibliothèque municipale de Lyon, la question de l'animation s'est posée de façon nouvelle dans le cadre d'activités socioculturelles d'hyper proximité. (Cf. *Les médiateurs en bibliothèque*, de Sandrine Leturcq). Cette fonction ne représentait initialement qu'un des volets de l'activité des médiateurs, pourtant c'est dans cette filière qu'ils ont été finalement titularisés en catégorie C.

Il est clair qu'un lien existe ou existera entre ces « médiateurs » et les initiateurs nouvelles technologies.

Cela apparaît dans le projet de création de l'espace culturel multimédia : « Nous souhaitons construire un programme d'activités en direction du public jeune... Pour capter l'intérêt de ce public, nous nous appuyerons sur le réseau des bibliothèques de quartier et tout particulièrement des médiateurs..... La création graphique, l'expression artistique autour des centres d'intérêt des jeunes : musique, bande dessinée... les compétences des emplois jeunes recrutés en matière de création de sites, d'infographie, de création de bande dessinée et d'images laissent espérer des réalisations intéressantes ». Les besoins des demandeurs d'emplois sont également évoqués dans ce dossier : la recherche d'emploi est un des thèmes proposés pour des présentations publiques de sites, ainsi que la possibilité de faire des curriculum vitae dans la salle.

Par ailleurs deux médiateurs ont déjà fait appel aux services des initiateurs. Une initiatrice participe déjà partiellement depuis le mois d'octobre à l'accueil des groupes du point emploi-formation de la Part-Dieu en leur présentant le réseau Internet. La médiatrice du premier arrondissement avait également fait appel à un initiateur pour l'aider à créer un site musical avec des jeunes bien que cette collaboration n'ait pas pu se concrétiser.

Rappelons que d'une manière générale les bibliothèques ont souvent mis en place, dans le cadre de leurs animations des ateliers de création divers. Envisager de mettre en ligne les créations obtenues est donc un prolongement de ce type d'action. Dans ce cadre on

peut se demander quel sera le rôle exact des initiateurs nouvelles technologies . Il semble impossible de les cantonner à un rôle purement technique. Ils s'impliqueront vraisemblablement dans le travail artistique et donc dans l'animation du groupe, sinon comment pourrait-on exploiter et démocratiser les nouvelles possibilités d'expression artistique qu'offre le média ?

D'autre part d'autres actions sont envisagées par les initiateurs qui ont imaginé faire participer ou créer avec les jeunes un site journalistique.

Si la bibliothèque opte pour le choix d'une professionnalisation dans les métiers de l'animation, la préparation au Brevet d'Etat d'Animateur de l'Education Populaire, créé par décret en 1986 pourrait être proposée aux initiateurs. En effet ce diplôme est reconnu par l'Etat et les professionnels. Ce diplôme est par ailleurs requis pour passer les concours d'animateurs de catégorie B dans la fonction publique territoriale.

Certains responsables de formation à la préparation du BEATEP ont d'ailleurs compris l'enjeu que représentaient les nouvelles technologies dans cette profession et ont orienté un de leurs programmes dans cette direction : création de l'option « Internet, outil de médiation » à l'IMF de Marseille, création de l'option « communication et multimédia » à la MJC Lyon Montplaisir. Si la taille de l'équipe le permet, et si le niveau d'animation de proximité de la structure est assez important, la professionnalisation devrait s'imposer dans ce domaine si l'on veut offrir un service de qualité.

Cette formation pourrait en effet fournir des connaissances utiles par exemple pour le montage de projet d'animation en partenariat avec d'autres institutions sociales ou culturelles, sur la diversité des publics, sur les techniques d'animation de groupe etc....

La fonction de communication

Les bibliothèques produisent de plus en plus des produits de communication adaptés à leurs différents publics et à leurs différentes activités. Le développement des sites web suit en partie cette logique tout en la dépassant puisque les nouvelles technologies apportent une valeur ajoutée en offrant une possibilité d'interactivité avec les lecteurs. Pour que les produits de communication créés sur le site web de la bibliothèque aient une meilleure audience et soient plus conviviaux, il est nécessaire d'avoir recours à des professionnels qui conçoivent des produits multimédias de façon à mieux faire passer les messages souhaités (informations diverses sur les activités et le fonctionnement de la structure, formation à distance des usagers, etc....) et à mieux présenter les services en ligne qu'offre la bibliothèque (annuaire de sites, documents numérisés...). On peut également penser à la conception d'expositions virtuelles ou plus modestement à des catalogues d'exposition multimédia en ligne. Par exemple la bibliothécaire jeunesse a sollicité les initiateurs pour mettre en ligne ce type de catalogue de façon à garder une mémoire de l'exposition qu'elle avait conçue sur *Le Petit Chaperon Rouge* après sa présentation au public lyonnais en 1999. (cf. extrait du catalogue multimédia en annexe)

Les grandes bibliothèques peuvent imaginer confier ces tâches à un personnel permanent.

Par ailleurs des compétences en matière de communication sur le web peuvent également aider la bibliothèque à monter des ateliers de création de sites avec les lecteurs.

La formation en alternance, organisée par la délégation régionale lyonnaise du CESI (cf. adresse notée en annexe), dans laquelle 3 initiateurs se sont inscrits cette année, semble bien correspondre à ces objectifs.

La fonction documentation

Auparavant marginale en bibliothèque, la démarche qui consiste à rechercher et à collecter des informations quel qu'en soit le support pour répondre aux besoins d'un public bien défini, à tendance à augmenter dans les bibliothèques, suite à la demande plus forte des usagers et à l'arrivée des nouvelles technologies. Les deux métiers bibliothécaires et documentalistes sont-ils en cours de rapprochement ? Un débat récemment organisé au salon du livre de Paris témoigne de ce questionnement.

On fera ici deux remarques. D'une part les documentalistes ont été touchés par la vague Internet bien plus tôt que les bibliothécaires. Les documentalistes seraient par exemple à 40% des utilisateurs des éditeurs HTML dans le cadre de leur travail (cf. l'article d'Emilie Bourget « Ce que vous faites d'Internet », publié par Archimag). Cette profession réfléchit à la recomposition des métiers de la documentation induite par les nouvelles technologies et organise des débats sur cette question, alors que la réflexion des bibliothécaires est assez embryonnaire sur ce sujet.

D'autre part le recrutement des documentalistes et des bibliothécaires de catégorie B ou A dans la fonction publique territoriale s'effectue dans trois catégories d'emplois communes : assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques (niveau bac), assistant territorial qualifié de conservation du patrimoine et des bibliothèques (niveau bac+2), bibliothécaire territorial (niveau bac+3). La documentation et les bibliothèques apparaissent comme une spécialité de cette catégorie d'emploi pour les assistants qualifiés et les bibliothécaires. La lecture du statut nous inciterait à penser qu'il ne s'agit pas dans le cadre territorial tout du moins de deux professions distinctes mais d'une fonction spéciale à l'intérieur d'une même profession.

On peut noter également que, bien que les bibliothécaires sachent très bien identifier et localiser des documents, elles ont souvent moins d'expérience que leurs collègues documentalistes en ce qui concerne la recherche d'informations en texte intégral sur les supports numériques et la constitution de dossiers documentaires.

Il apparaît donc très utile de développer cette spécialité à l'intérieur des bibliothèques.

Il serait possible d'orienter quelques initiateurs sur des formations de documentalistes en formation continue ou par correspondance. Certains DUT offrent cette possibilité (cf. fiches du CIDJ, n°2.677, juin 1999, les métiers de la documentation), ainsi que le CNED.

Plusieurs questions se posent.

Faut-il dans le contexte des grandes bibliothèques spécialiser ces documentalistes dans une discipline donnée et pour quel type de public ?

S'il s'agit de développer les fonds à caractère universitaire pour les chercheurs ou des fonds utiles aux professionnels de différents corps de métier ou des fonds avec des caractéristiques sociales fortes (orientation scolaire et professionnelle, information sur la santé, le droit...), une relative spécialisation disciplinaire s'impose si l'on veut offrir une aide à la sélection d'informations pertinentes. Cela semble cohérent par rapport à l'organisation actuelle du pôle Part-Dieu.

Faut-il des documentalistes spécialistes du net ?

Un récent article, « 800 millions de pages Web, peu indexées par les moteurs » paru dans *Netsources*, montre que les ressources documentaires de nature universitaire représentent moins de 10 % de l'ensemble des informations disponibles sur le réseau, ce qui peut se traduire par d'importants problèmes de « bruit documentaire ». Par ailleurs le niveau actuel de performance des moteurs de recherches est généralement considéré comme insuffisant et de nouveaux moteurs apparaissent chaque jour. Parallèlement des recherches sur d'autres outils, permettant un tri plus élaboré des informations, sont en cours. Le caractère exponentiel de l'innovation technologique dans ce domaine impliquerait donc l'existence d'un personnel spécialisé qui a une pratique quotidienne de l'outil et qui actualise ces connaissances en permanence.

La mise en évidence d'une double spécialisation professionnelle, dans le cas des grandes bibliothèques tout du moins, justifierait le recrutement d'un personnel qualifié, ayant un bagage universitaire de trois années d'études supérieures, à compléter par une formation technique avant ou après le recrutement.

La fonction informatique

Les bibliothécaires s'interrogent de plus en plus sur la nécessité de recruter des informaticiens à plein temps dans les bibliothèques, y compris dans les villes moyennes. L'arrivée des nouvelles technologies accentue le phénomène puisque le nombre de micro-ordinateurs augmente de plus en plus dans les équipements avec la mise en place progressive de l'architecture client-serveur, de l'Intranet public, et des sites web de bibliothèque.

En plus des questions de maintenance du parc une nouvelle fonction apparaît celle de webmestre. Le webmestre au départ avait un rôle de généraliste et s'occupait en même temps des fonctions éditoriales et techniques d'un site. Aujourd'hui l'homme orchestre d'hier se spécialiserait comme l'indique le webmaître du Monde dans un article paru dans le Monde interactif du 8 septembre 1999 : « Les compétences éditoriales, techniques, en marketing, en communication, de support, relationnelles ou encore artistiques qui se mêlaient sont maintenant plus clairement distribuées au sein de l'entreprise ». (http://www.lemonde.fr/article_impression/0,2322,21438,00.html).

On distingue ainsi de plus en plus souvent une fonction de webmestre technique différenciée de la fonction éditoriale : gestion du serveur, de la sécurité, et veille technologique.

« Les pré-requis indispensables sont : une connaissance minimale des principaux systèmes d'exploitation (Windows, Mac et Unix) et du langage html, le maniement de logiciels de navigation, d'éditeurs html, de graphismes, de transferts de fichiers (FTP), des suites bureautiques, des bases de données et des notions de développement (Java, Javascript, CGI) mais surtout, le fameux "esprit web" » .

Le dimensionnement du site web de la bibliothèque déterminera vraisemblablement si les fonctions techniques du webmestre seront assurées par un informaticien polyvalent de la bibliothèque ou par un informaticien spécialisé de la Mairie, ou si elles sont assurées de façon plus ou moins artisanal par un bibliothécaire ou un autre professionnel travaillant à la bibliothèque qui se spécialiserait partiellement dans la gestion du site.

Les formations recensées par les initiateurs dans ce domaine sont de plusieurs types : concepteur développeur d'applications client-serveur, technicien de maintenance au CESI, formation personnalisée de webmestre en 25 jours par la société Hémisphère (cf. annexes)

Dans une grande bibliothèque comme celle de la Part-Dieu, il est vraisemblable que plusieurs personnes s'occuperont du site. Actuellement le site est géré et alimenté par un agent de catégorie C rattaché au service informatique qui s'est formé en interne avec des outils modestes. La responsabilité éditoriale du site a été confiée à une conservatrice responsable du service de communication interne.

Le recours aux initiateurs semble traduire la volonté d'une professionnalisation plus importante du site. Cela pourrait paraître contradictoire si parallèlement les initiateurs ne suivaient pas des formations qualifiantes.

Associer plusieurs fonctions sur un même poste ?

Chacune de ces fonctions correspondra t'elle a un poste ou complètera t'elle d'autres fonctions existantes dans un poste ? La taille de l'établissement, ses choix en matière d'activités multimédias, la qualification initiale et les motivations des agents induiront vraisemblablement des réponses de moyen terme à cette question.

D'après l'ouvrage *Les métiers de l'Internet* les titulaires du DUT services et réseaux de communication qui associe dans une même formation des compétences techniques en informatique-télécommunications et des compétences sur le contenu de la communication trouvent de bon débouchés. Ce même ouvrage signale que les études orientées Internet sont en pleine structuration en France comme à l'étranger. Il est donc bien difficile de faire des pronostics à long terme sur la question des voies de la professionnalisation. Comme l'indique la fiche du CIDJ consacrée au secteur du multimédia « Toute une palette de métiers se raccroche au développement de l'utilisation domestique de l'ordinateur. On assiste surtout à un rapprochement de secteurs jusque-là bien distincts tels que l'audiovisuel, les télécommunications et l'informatique ». Il y a certainement place pour ce type de technicien généraliste du multimédia dans les moyennes et grandes bibliothèques.

D'autres postes se construiront autour d'autres métiers ceux de l'animation et de la documentation.

CONCLUSION

LA FORMATION AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES EN BIBLIOTHEQUE : DEFINITIONS ET CHOIX

POINTS DE VUE COMPARES DES INITIATEURS ET DES BIBLIOTHECAIRES SUR LA FORMATION AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES EN BIBLIOTHEQUE

Des avis sur ce sujet se sont spontanément exprimés lorsque j'ai interrogé les initiateurs sur le rôle respectif de chacun, bibliothécaires et initiateurs, dans le service de formation.

Initier à la recherche d'information sur support électronique via le réseau

L'un d'entre eux déclare « on va proposer un autre moyen pour accéder à l'information recherchée, c'est par Internet. La collaboration avec les départements est évidente, sinon on limiterait la formation Internet à une formation bureautique. Le véritable intérêt, c'est de faire vivre tout ça. Internet en soi, ça ne veut rien dire ».

Un autre exprime l'importance du lieu où s'effectue la formation « améliorer la recherche documentaire, c'est l'aspect le plus important ici. L'Espace culturel multimédia est dans une bibliothèque.... Sur Internet il n'y a pas de classification sur les différents types de contenus, avec des mots clés on arrive sur des contenus très divers, c'est difficile de donner des conseils. Mais on entre là sur le terrain des bibliothécaires... C'est le plus cohérent des services à offrir aux lecteurs »

Un troisième précise « on a le même rôle que les bibliothécaires : on aide les gens à trouver de l'information sur Internet » Une quatrième « Il y a une partie recherche documentaire sur Internet, une autre découverte de logiciel. Dans la formation, on ne peut pas différencier la technique du contenu, ça va ensemble ». Un seul initiateur exprime un avis différent, il estime en effet qu'il faut bien différencier les techniques de

recherche qu'il pense être de son ressort, de l'évaluation du contenu qui serait du ressort des bibliothécaires.

On a vu certains bibliothécaires souhaiter limiter l'intervention des initiateurs à un travail technique de base, soit ce qu'on appelle l'alphabétisation fonctionnelle : manipulation de la souris, usage d'un menu déroulant, des touches de fonction d'un navigateur etc...

Les initiateurs ont bien compris que l'attente des usagers dépassait ce cadre. Imaginerait-on expliquer à un jeune comment utiliser une table des matières, un index sans se référer au contenu du livre et à la question centrale « quelle information est recherchée »? Or la complexité des accès à l'information sur les documents électroniques du réseau est bien plus importante que sur un document imprimé. On voit mal en effet comment distinguer la question du maniement des outils de la question documentaire initialement posée. C'est d'ailleurs ce type d'argument que les bibliothécaires emploient quand ils s'opposent à la participation des initiateurs à la formation ou à l'information des lecteurs sur l'usage de l'OPAC.

Il vaudrait peut-être mieux accepter l'idée de proposer dans la salle multimédia une initiation à la recherche documentaire assistée par ordinateur intégrant tous les outils électroniques de la bibliothèque. C'est d'ailleurs l'idée qui est exposée dans le projet de création de l'espace culturel multimédia. « notre objectif fondamental est de créer un lieu ressources en ce qui concerne l'accès à l'information, la maîtrise des techniques pour un meilleur accès au contenu » et dans la liste des activités envisagées « initiation à la recherche d'informations sur Internet avec présentation des moteurs de recherches, sur le réseau de CD-Rom et également sur le catalogue de la bibliothèque »

Internet, un complément du livre ou le futur média universel ?

Longtemps le livre sous sa forme imprimée a été considéré comme le média universel. Le livre était, presque par essence, considéré comme émancipateur, libérateur et omniscient. L'avènement des bibliothèques publiques devait permettre à tous un accès illimité à « tous les savoirs du monde ». Aujourd'hui il y a un transfert de cette « mythologie » sur un nouveau média l'Internet. Comment les bibliothécaires et les initiateurs réagissent - ils devant ce discours ?

J'ai été frappée dans les entretiens par la différence d'approche du média entre bibliothécaires et initiateurs. Pour les initiateurs Internet est le média qui vient en premier recours, et dont les possibilités sont souvent considérées comme illimitées. L'un d'entre eux exprime très bien cet enthousiasme « Sur Internet quelle que soit l'info qu'on cherche, elle y est, ça peut prendre du temps mais elle y est... Si c'est dans un livre, oui, ça peut être plus rapide dans un livre, (concede t'il après une de mes remarques), mais Internet ce n'est pas que la France, il voyage pour vous, ...et c'est un outil encore jeune. »

Dans leur programme d'activités que les initiateurs ont rédigé, et où ils décrivent le déroulement théorique de la formation individuelle, la réorientation éventuelle des usagers sur une recherche livresque n'est envisagée que pour le « public averti ». Dans les faits j'ai pu constater que l'orientation des lecteurs sur des documents imprimés était

rarement proposée et faisait suite le plus souvent à une question précise du lecteur. Dans ce même document ils envisagent certes une information équilibrée du lecteur sur les apports différents des supports imprimés et des documents du réseau. Cependant on sent bien que, pour eux, la priorité c'est d'explorer et d'exploiter le média le mieux possible, même s'ils en connaissent, au fond, les limites actuelles.

En revanche, au cours du stage, j'ai pu remarquer que les bibliothécaires concevaient l'Internet comme une extension de la bibliothèque. Le réseau est là pour trouver les renseignements que l'on ne pourra pas trouver dans les ressources traditionnelles de l'établissement. Au bureau de renseignement, il est utilisé le plus souvent en dernier lieu ou pour répondre à une demande explicite du lecteur en matière de documents numériques. Il est parfois même oublié. D'ailleurs dans la « Liste des connaissances à transmettre par les correspondants informatiques », établie par la bibliothécaire du service informatique on lit « pour vos collègues qui assurent les renseignements auprès du public **faire prendre conscience** que la recherche documentaire sur le web est **complémentaire** des recherches effectuées sur des supports imprimés et CD-ROM ». Le constat est également valable en ce qui concerne la production d'informations. Par exemple la bibliothécaire jeunesse envisage de faire travailler des classes à la production d'un document numérique sur un sujet non pris en compte par l'offre éditoriale des éditeurs jeunesse de façon à pouvoir ainsi, en plus de l'intérêt pédagogique de l'opération, combler un manque dans ses collections.

On peut expliquer ce choix des bibliothécaires sur l'usage d'Internet conseillé au public en se référant à la situation économique actuelle des bibliothèques et du monde de l'édition. D'une part l'accessibilité matérielle au réseau mondial d'informations est très limitée sur le site de la bibliothèque (nombre de postes Internet insuffisant, coût élevé de l'impression, téléchargement impossible). D'autre part, l'offre éditoriale de documents intégraux conséquents, sur support électronique en ligne (ceux qui ressemblent le plus au modèle actuel du « livre ») est actuellement globalement faible pour le grand public. La mission des bibliothécaires qui est celle de donner accès à des collections imprimées reste donc toujours au cœur de la profession. Dans beaucoup de cas, Internet n'est alors qu'une étape, dans les locaux de la bibliothèque ou à domicile, dans un parcours de recherche documentaire.

Par ailleurs, le manque de formation et de connaissances approfondies des bibliothécaires sur ce nouveau média est une autre cause probable de cette attitude.

Il est bien difficile de déterminer aujourd'hui, au-delà des discours contradictoires des médias, si Internet détrônera ou non le livre tout du moins dans sa forme traditionnelle et à quelle échéance. La production de documents numériques intégraux deviendra t'elle un pari économique jouable ? Il semblerait que pour certains documents : les encyclopédies, les livres pratiques, les annuaires, les textes réglementaires, cela soit possible, mais sans que l'on puisse généraliser aujourd'hui cette hypothèse à d'autres secteurs de l'édition.

Cependant, malgré ces réserves, la question d'une comparaison entre la performance actuelle ou prochaine des deux médias, en fonction du type de demande d'information des usagers, serait intéressante à approfondir au moins sur un plan expérimental.. On

pourrait certainement mieux utiliser l'enthousiasme et le dynamisme des initiateurs dans la découverte des potentialités informatives de l'Internet, mais cela nécessiterait de faire évoluer la formation, d'une partie de l'équipe du côté des métiers de la documentation. De même l'expertise des bibliothécaires de la Part - Dieu dans un domaine disciplinaire pourrait également être mieux exploitée dans cette optique.

Culture de l'image et production d'information par le public en bibliothèque

Dans leur majorité, les initiateurs souhaitent proposer des activités de création sur le web aux usagers et leur faire bénéficier d'une initiation aux techniques les plus récentes. Ceci dit leurs discours manquent un peu de clarté. Ils englobent en effet sous le terme de création des notions différentes (évolution de la manipulation de l'image sur le web et autres évolutions techniques telle la cryptologie par exemple)

Cette question a été rarement abordée par les bibliothécaires pendant les entretiens sauf par la bibliothécaire jeunesse. Peut-être parce que la culture traditionnelle des bibliothécaires est essentiellement une culture de l'écrit et non de l'image, peut-être aussi parce que la plupart d'entre elles ne croit pas que le rôle de la bibliothèque, en tout cas pour le public adulte, est de favoriser la production d'information ou de création artistique sous forme d'image tout du moins. La coordinatrice des initiateurs estime quant à elle que ces activités relèvent essentiellement de la compétence des annexes puisqu'elle envisage qu'à moyen terme les activités de l'espace culturel multimédia de la Part-Dieu s'orienteraient plutôt vers de l'interrogation de bases de données documentaires.

Dans la mesure où je n'ai pas interrogé les bibliothécaires responsables des pôles de quartiers, il est difficile de savoir si elles pensent que les bibliothèques dont elles ont la charge sont concernées par le développement de ces activités de création.

Cependant les difficultés financières que rencontre la bibliothèque incitent plutôt à penser que seul l'espace culturel multimédia de la Part-Dieu pourra répondre à moyen terme à l'ensemble des demandes des usagers, y compris celles-ci.

LES CHOIX POSSIBLES ET LEURS IMPACTS SUR LA PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS JEUNES ET LES RECRUTEMENTS

Répondre aux demandes actuelles des usagers de la bibliothèque

La synthèse des résultats de l'enquête met en valeur le besoin important des usagers à une formation à la recherche de l'information sur Internet. 63% des personnes sondées le souhaitent et 40% d'entre eux se prononcent pour une formation de perfectionnement. Plus de la moitié des internautes de la bibliothèque utilisent déjà les moteurs de recherche. L'offre de services pour le public devrait donc se diversifier assez rapidement pour proposer des séances de formation à l'usage des moteurs, au tri de l'information voire même à la méthodologie de la recherche documentaire sur Internet, ainsi qu'aux techniques de téléchargement.

La demande de formation à la création de pages web ou la participation à des ateliers de création multimédia est également forte puisqu'elle concerne un usager sur 3 en moyenne.

Si l'on veut mieux répondre aux demandes des usagers, il est donc souhaitable d'encourager les initiateurs vers une professionnalisation dans les métiers de la documentation ou de la communication. La nature des demandes d'informations étant très diversifiée, une relative spécialisation des « apprentis-documentalistes » est à envisager.

Valoriser et expérimenter les ressources électroniques de la bibliothèque

Seuls 11% des lecteurs se déclarent intéressés par des séances de formation à l'interrogation du catalogue et 13% à des séances d'initiation au cédéroms. Cela ne signifie pas que la majorité d'entre eux sachent utiliser ces outils et connaissent leurs potentialités. Par ailleurs, l'enquête montre que nombre d'étudiants internautes fréquentant la bibliothèque n'utilisent pas Internet à la Part-Dieu pour leurs études. Dans le cadre d'une valorisation des ressources de la bibliothèque, il serait utile d'envisager, en partenariat, avec les établissements scolaires et universitaires des formations à la recherche documentaire dans la mesure où des enquêtes ont montré que certaines de ces formations permettaient une meilleure réussite dans les cursus. On peut également imaginer des formations en lien avec les pratiques innovantes de l'établissement. Celui-ci s'orientant vers un enrichissement du catalogue par des liens sur des ressources électroniques propres ou sur des sites Internet, il serait intéressant d'intégrer l'usage de ces nouvelles possibilités dans les formations à la recherche documentaire. Cela pré- suppose que cet enrichissement du catalogue soit développé de manière importante autour d'un choix de disciplines « pilotes », répondant aux demandes des usagers, de façon à rendre l'apprentissage positif et incitatif.

L'apport des initiateurs dans ce type de formations est indispensable, en particulier dans l'accueil de groupe. Les connaissances à acquérir se situeraient autour de celles d'un documentaliste-animateur. Cependant cet apport devrait être alors complété par celui des bibliothécaires de l'établissement de façon à faciliter l'apport de connaissances précises sur des fonds documentaires donnés et surtout pour faire le lien entre expérimentation et construction des « produits » documentaires élaborés.

Par ailleurs, même si on limite l'offre de services à des formations généralistes sur Internet, l'implication des bibliothécaires dans la conception de ces services de base est éminemment souhaitable si l'on veut inciter les lecteurs à utiliser les ressources pour l'instant sous-utilisées comme le réseau de cédéroms ou les services du site web de la bibliothèque.

Elargir le public et démocratiser globalement les nouvelles technologies de l'information et de la documentation

L'enquête met en évidence le fait que l'absence d'usage de la micro-informatique est un facteur discriminant de l'usage de l'OPAC. Dans ce cadre l'organisation d'ateliers d'initiation à l'outil informatique, ouverte à tous les publics, serait intéressante, d'autant plus que la demande d'initiation à la bureautique concerne encore 16% des usagers de la bibliothèque.

Par ailleurs, il est utile de savoir si la bibliothèque souhaite ou non avoir un rôle de diffusion de la technologie, en dehors de ses missions traditionnelles. Cette diffusion pourrait alors se concevoir selon trois axes :

- Un axe social orienté vers les publics en difficulté en partenariat avec d'autres services publics ou associatifs. Les compétences et les connaissances professionnelles requises sont alors celles des animateurs.
- Un axe culturel orienté vers la production artistique ou journalistique et qui permettrait de répondre à la demande des usagers de la bibliothèque précédemment évoquée.
- Un axe de vulgarisation de l'innovation technologique orienté vers un public jeune d'amateurs spécialisés et de professionnels, en collaboration avec les entreprises du multimédia, le secteur universitaire. Dans ce cadre l'acquisition de compétences et de connaissances techniques et artistiques des animateurs (concepteur de produit multimédia, webmestre..) serait valorisée et viendrait en complément de l'intervention de prestataires extérieurs à la bibliothèque (activités autour de conférences spécialisées prévues dans le projet de l'espace culturel multimédia)

Participer à l'effort d'innovation technologique dans le domaine des services éducatifs

La médiathèque de la Cité des sciences de la Villette s'est impliquée depuis plusieurs années dans un travail de prospective sur les documents éducatifs interactifs sur cédéroms dans le cadre d'une didacthèque spécialisée. Les espaces culturels multimédias étant particulièrement concernés par les services d'auto formation, on peut se poser la question d'un travail de recherche dans ce sens. L'espace culturel multimédia pourrait nouer des liens avec l'IUFM, la cellule FORMIST de l'ENSSIB, le CNED, des établissements scolaires novateurs dans ce domaine, voire même construire des partenariats avec certaines de ces institutions.

Dans le projet actuel un poste informatique est dédié nommément à l'auto formation, deux à l'apprentissage des langues. Peut-être serait-il intéressant de développer mieux cette activité en relation avec un travail de recherche sur la sélection de services éducatifs interactifs hors ligne ou en ligne.

Dans cette optique c'est plutôt des documentalistes-enseignants ou des documentalistes-formateurs pour adultes qu'il faudrait recruter. Notons que l'IUFM recrute des doctorants sur des contrats emplois jeunes pour participer à la formation des enseignants aux nouvelles technologies éducatives, et que ce secteur d'activités est en extension.

Cependant si cette optique est potentiellement intéressante, elle ne peut être développée à l'heure actuelle dans la mesure où le service n'a pas encore pris une place stable à l'intérieur de l'établissement et qu'il est doté de moyens nettement insuffisants aussi bien en terme de personnel que de matériel pour assurer une telle mission.

Eclaircir les choix d'activités, un préalable indispensable à une meilleure définition des besoins en personnel

La palette d'activités décrites dans le projet de création de l'espace culturel multimédia est particulièrement large. L'établissement ne pourra pas, vu ses difficultés financières, supporter le coût de l'ensemble des activités envisagées, tout du moins à moyen terme. Des choix clairs sur un calendrier prévisionnel du développement des activités de la salle pourraient permettre d'envisager au mieux des conseils sur l'orientation professionnelle des jeunes initiateurs, et permettre éventuellement une meilleure implication des cadres A de l'établissement.

PROPOSITIONS

Améliorer la gestion locale du dispositif

Diversifier les profils des candidats au poste d'initiateur nouvelles technologies

La coordinatrice des initiateurs regrette de ne pas avoir trouvé de candidats intéressés par une orientation vers les métiers de la documentation. Or l'enquête a bien confirmé que la formation à la recherche d'information sur Internet était la demande la plus forte des usagers. Certains jeunes ne trouvant pas de débouché à la sortie des IUT ou des maîtrises en documentation, il serait fort utile d'engager pour les recrutements futurs des actions de communication auprès des établissements universitaires concernés et dans les bibliothèques du réseau : affichage des fiches de postes sur les panneaux d'information de l'université et des bibliothèques (bureau d'accueil général de la centrale et des annexes, bureau de renseignement Sciences), information orale des professeurs, messages sur biblio-fr...

On proposerait ensuite aux initiateurs de suivre des formations complémentaires par correspondance (cf. paragraphe 3.5.3.3), de préparer les quelques concours de documentalistes de la fonction publique ou d'envisager un débouché dans les entreprises.

Construire des projets professionnels avec les initiateurs s'appuyant sur les besoins de la bibliothèque

Les quatre fonctions repérées : animation, communication, documentation, informatique correspondent aux différents besoins de la bibliothèque. Il serait souhaitable d'inciter les initiateurs à choisir des formations dans ces quatre familles de métiers. On pourrait en particulier mettre en place des actions d'informations et d'orientations sur ces secteurs d'activité avec le service Stage et Insertion, et avec le concours éventuel de la plateforme régionale. Deux mesures peuvent par exemple être suggérées : réunion d'information pour les initiateurs avec des professionnels des branches concernées, possibilité d'un stage d'observation d'une semaine en entreprise ou dans le secteur associatif pendant la première année d'activité. Cela suppose, certes, que le Service Stage et Insertion dégage du temps pour organiser les réunions, trouver les intervenants et les entreprises d'accueil. Mais on peut espérer des retombées positives de ce type de mesure aussi bien pour les jeunes que pour la bibliothèque.

En ce qui concerne la bibliothèque municipale de Lyon, on pourrait suggérer une orientation vers une association de deux spécialités au sein d'un même poste : communication web / informatique, animateur / communication web, documentaliste web / animateur, documentaliste web / généraliste d'une discipline (cf. paragraphes 5.3.3.1 à 5.3.3.5)

Faire valider le plan formation des emplois jeunes par une commission paritaire

Une fois le plan de formation établi, il paraît utile de le soumettre pour avis à une commission paritaire de façon à mieux impliquer l'ensemble du personnel, initiateurs compris, dans les objectifs poursuivis et de mieux informer les jeunes sur les moyens disponibles pour atteindre ces objectifs (cf. paragraphe 3. 5.2.3)

Recruter au minimum un cadre pour développer et encadrer les activités créées

Les difficultés rencontrées pendant les six premiers mois suivants l'arrivée des initiateurs mettent en évidence la nécessité de renforcer le personnel d'encadrement.

Les manques se ressentent dans deux domaines :

- L'encadrement quotidien de l'équipe (planning des permanences auprès du public, répartition et suivi des tâches internes, suivi du respect des horaires de travail et de l'assiduité dans certain cas, animation et information de l'équipe...)
- La gestion et le développement des usages publics du multimédia à la bibliothèque : élaboration d'un programme de formations pour le public, demande de subventions et recherches de financements, coordination avec les différents services de la bibliothèque (informatique, départements), veille sur l'offre de services documentaires électroniques, instauration de partenariats, réflexion sur les besoins en formation des initiateurs...

La taille de l'équipe des initiateurs affectés à la bibliothèque de la Part-Dieu, ainsi que la complexité des questions soulevées par le développement du multimédia en bibliothèque rendent apparemment indispensable l'affectation d'un cadre A à plein temps sur ce secteur, à la fois responsable de l'espace culturel multimédia et chef de projet pour la Part-Dieu.

Créer les meilleures conditions d'une collaboration active entre les initiateurs et les bibliothécaires

L'affectation des initiateurs sur plusieurs services pourrait favoriser des phénomènes de dispersion et de non-intégration réelle dans les équipes de travail. Peut-être serait-il plus réaliste d'envisager des affectations à plein temps sur un service en procédant à des choix préalables en correspondance avec les domaines de professionnalisation précédemment déterminés. On pourrait ainsi proposer l'affectation de deux initiateurs sur les services communs : un au service informatique, un au service communication interne soit deux postes orientés sur l'association « communication web / informaticien »

Par ailleurs plutôt que de disperser les forces, peut-être faudrait-il choisir deux ou trois disciplines « pilotes » dans les départements, qui développeraient de manière prioritaire une politique de production d'information documentaire et une politique de formation

des usagers. On pourrait par exemple affecter deux initiateurs sur chacune des disciplines sélectionnées, dont l'un serait affecté dans le département, et l'autre dans l'espace culturel multimédia soit un « documentaliste web / généraliste de la discipline » et un « documentaliste web / animateur ».

Ce choix de départements « pilotes » dans le multimédia pourrait permettre également de mieux doter, dans la mesure du possible les départements concernés en personnel, en moyens informatiques, et de mieux y développer des actions efficaces de formation du personnel titulaire, ce qui favoriserait l'implication des cadres des départements dans ce domaine d'activité.

Quant à un ou plusieurs postes du type « communication web / animateur », ils pourraient être affectés à plein temps dans l'espace multimédia.

Dans ce cadre la polyvalence de l'ensemble de l'équipe des initiateurs sur des formations généralistes de base pourrait être maintenue.

Sortir de l'urgence : pour une véritable culture de l'information et de la communication en bibliothèque

La pérennisation des nouvelles activités induites par les progrès du multimédia en bibliothèques

Les investissements à réaliser sur le plan du matériel et du personnel sont lourds : extension et renouvellement régulier du parc informatique, recrutements nécessaires à l'offre de nouveaux services, frais importants en matière de formation d'un personnel spécialisé et de remise à niveau du personnel en place. La pérennisation des nouvelles activités, en cours d'expérimentation ou en projet dans l'espace culturel multimédia de la bibliothèque de la Part-Dieu, ne peut s'examiner qu'à partir d'une réflexion sur la question des financements des postes à l'issue des cinq ans. Cette question est hors du sujet de ce présent mémoire, cependant quelques remarques peuvent être faites.

La question de la répercussion sur les usagers d'une partie du coût des activités proposées

Celle-ci peut s'envisager. Cependant, l'enquête montre que beaucoup de lecteurs concernés ont un pouvoir d'achat faible (étudiants, demandeurs d'emplois), et que la motivation la plus forte exprimée par les usagers d'Internet à la bibliothèque est la gratuité. Cette répercussion ne peut donc pas être très importante.

Le partenariat avec le secteur public ou privé

Un partenariat sur objectifs avec financements communs peut-être envisagé avec d'autres institutions publiques à partir du moment où l'accueil de groupes sera possible dans l'espace (niveau minimal d'investissement en matériel à dégager sur le budget de l'établissement). Cependant les difficultés financières des institutions concernées (établissements relevant de l'Education Nationale par exemple) laissent envisager une marge de manœuvre plutôt étroite.

Un partenariat avec des entreprises du secteur tertiaire et des organismes professionnels sur des offres de formations pour les petites et moyennes entreprises est tout à fait possible surtout si l'établissement change de statut.

Une forme de mécénat peut également être mise en place avec les entreprises qui investissent dans le commerce électronique et certaines administrations ou entreprises publiques régionales.

Cependant pour diverses raisons un financement privé ne peut-être que complémentaire de financements publics (maîtrise des choix d'activités).

La question du financement public pour assurer la pérennisation des emplois dans les bibliothèques territoriales

L'aide de l'Etat pourrait-elle en partie être maintenue et changer de nature ? Cette question dépasse le cadre des bibliothèques. Cependant dans la mesure où certaines associations professionnelles ont pris position sur le droit de prêt et donc sur la question de l'accessibilité matérielle de certains services fournis par les bibliothèques, on peut se demander si des associations telles que l'ABF ou l'ADDNB pourraient servir de porte-parole de la profession sur ces questions. Une proposition de mise en place de certaines mesures incitatives engagées par l'Etat pourraient ainsi être suggérées, dans un cadre contractuel, à l'image de ce qui s'est fait au début des années 1980 pour professionnaliser les sous-bibliothécaires dans les mairies. Ainsi à l'issue de la période de cinq ans, on pourrait par exemple envisager la création de postes territoriaux en bibliothèque s'intégrant aux filières existantes avec une subvention d'Etat couvrant 50% des frais salariaux pendant une période donnée : un ou deux ans.

Vers une diversification des métiers dans les bibliothèques et des mesures d'adaptation dans les filières concernées ?

De plus en plus les bibliothécaires ont besoin de solliciter le concours d'autres professionnels pour assurer une meilleure qualité des services rendus en même temps que les missions de leurs établissements s'élargissent et que la gestion des équipements se modernise : arrivée des informaticiens, des médiateurs, des spécialistes des nouvelles technologies recouvrant d'ailleurs plusieurs métiers. Comme le signale M. Konrad Umlauf, professeur de bibliothéconomie à Berlin, « d'un côté, la formation de bibliothécaire s'élargit et se détache de plus en plus de la seule institution bibliothèque ; d'un autre côté, de plus en plus de spécialistes issus d'autres domaines se voient employés par les bibliothèques »

Les modalités de recrutement en vigueur dans les statuts sont-ils adaptés à ces nouveaux besoins en personnel ? Des mesures d'adaptation des épreuves des concours doivent-elles être engagées ? De nouvelles spécialités doivent-elles être créées ?

Pour favoriser l'intégration d'un certain nombre d'initiateurs dans la fonction publique mais aussi pour tenir compte de l'émergence de nouvelles compétences dans les métiers concernés on peut proposer la création ou la modification de certaines épreuves des concours d'assistants et de technicien territorial de façon à vérifier l'aptitude et les connaissances des candidats en matière de nouvelles technologies. Par exemple pour les assistants on pourrait concevoir une épreuve orale centrée sur la connaissance des documents et médias électroniques : présentation d'une méthodologie de recherche et de sélection de sites sur un sujet donné ou bien une épreuve optionnelle sur la formation des usagers aux nouvelles technologies de l'information en bibliothèque etc..... Quant aux deux filières territoriales concernant les professionnels de l'informatique et de la communication, un toilettage des modalités de recrutement semble indispensable si on veut éviter le recours de plus en plus courant aux contractuels.

Une autre question se pose, celle d'une accessibilité suffisante des concours pour les initiateurs afin de leur offrir un débouché réel dans le secteur public. En effet à l'issue des cinq ans beaucoup auront fait leurs preuves sur le terrain et il serait dommageable dans ce cas de les voir s'orienter ailleurs faute de possibilité de titularisation, d'autant plus que des financements publics ont permis leur formation. La mise en place de concours réservés, comme cela s'est produit pour d'autres catégories de non-titulaires pourrait donc être proposée, pour faciliter l'intégration d'un certain nombre d'entre eux dans les bibliothèques.

La programmation d'un plan de formation ambitieux ?

Nos professions s'intègrent dans le secteur tertiaire qui subit actuellement de profondes évolutions induites en partie par l'émergence des nouvelles technologies. Or les formations proposées aujourd'hui en formation continue ou en formation initiale d'application n'ont pas encore intégré suffisamment ces nouvelles données en particulier dans les métiers de la fonction publique territoriale.

Le gouvernement, quant à lui, a exprimé récemment, par la voie de Jean-Marc Sauvé, lors du salon Idt-Net, le 8 juin 1999 sa volonté de moderniser les services d'Etat en proposant en particulier un programme spécifique pour les administrations (formation en deux ans de 5 000 nouveaux spécialistes du multimédia)

Les collectivités territoriales représentées au conseil d'administration du CNFPT pourraient également se saisir de cette question et réfléchir à la mise en place de programmes de formation continue et initiale adaptés aux évolutions récentes des métiers des bibliothèques et de la documentation.

On pourrait en attendre, entre autres, des retombées positives sur le dialogue existant entre les différents métiers présents dans les bibliothèques et concernant la création de nouveaux services induits par les développements des technologies de l'information et de la communication.

Pour conclure, les difficultés rencontrées à la bibliothèque de Lyon dans la mise en place de ces nouveaux emplois mettent en évidence plusieurs types de questionnements sur l'avenir des usages du multimédia en bibliothèque, sur l'évolution des métiers suite à la modernisation des établissements, et sur le financement du développement des nouveaux services.

Les études actuelles abordent de plus en plus la problématique des usages et la profession disposera certainement de meilleures informations sur cette question. Quant à l'apparition de nouveaux emplois liés aux nouvelles technologies dans les bibliothèques est-elle induite par un retard d'une redéfinition de nos métiers ou par une évolution conjoncturelle (ou durable) de la structure économique des emplois publics ? Peut-être devrait-on mieux développer notre réflexion sur ce sujet.

BIBLIOGRAPHIE

Archives et documents sur la bibliothèque municipale de Lyon

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (LYON). *Internet mode d'emploi*, Bibliothèque municipale de Lyon, 1998, [document d'information pour le public].

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (LYON). *Rapport annuel 1997 des services de la Bibliothèque de Lyon*, Bibliothèque municipale de Lyon, 1998.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (LYON). *Livret d'accueil 1999-2000*, Bibliothèque municipale de Lyon, 1999.

BONNEAU (Béatrice). *Evaluation de l'OPAC de la Bibliothèque Municipale de Lyon*, ENSSIB, 1993. 131p.

« Désacraliser Internet : depuis lundi, la bibliothèque municipale propose des initiations gratuites au web », *Le Progrès*, le 4 août 1999.

KHAMKHAM (Laurence). *Départementalisation, proximité, modernisation, quelle intégration dans les nouveaux réseaux ? : l'expérience du département Sciences à la BM de Lyon : rapport de stage*, ENSSIB, 1999,36-XXXV p.

LENOIR (Xavier). « Réinformatisation de la bibliothèque municipale de Lyon », *Document numérique*, vol.2, n°3-4, n° spécial : les bibliothèques numériques, 1998, p. 89-105.

MARGUIN (Georgette). « Accès publics à Internet à la bibliothèque municipale de Lyon », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°174, 1997, p.111.

MAZON (Romain). « BM de Lyon : un terminal pour tous, tout pour le terminal », *Livres-Hebdo*, n°344, 2 juillet 1999.

ROUGE (Anne-Marie). *Projet de création d'un espace culturel multimédia à la bibliothèque municipale de Lyon*, Bibliothèque municipale de Lyon, 1999, 7p. dact.

Bibliothèques et technologies

BELAYCHE (Claudine). « Réseau local, intranet, et circulation d'information dans l'entreprise », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°184-185, 1999, p.227-229.

BERNON (Jean). « Usages d'intranet au SCD Lyon-3 », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°184-185, 1999, p. 213-214.

Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français : « [La bibliothèque en ligne](#) », n°174,1997.

COCCOLA (Cécile de) et al.. *Le site web du Service Commun de la Documentation de l'Université Jean-Monnet de Saint-Étienne : bilan et restructuration : gestion de projet*. ENSSIB, 1999,120 p.

LAHARY (Dominique). « Intranet en bibliothèque : pourquoi ? », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°184-185, 1999, p207-212.

REMIZE (Michel). « Université de technologie de Troyes : bibliothèque au cœur du système », *Archimag*, n°129, 1999, p 40-41.

REMIZE (Michel). « Best Seller : jusqu'à la moindre fonctionnalité », *Archimag*, n°129, 1999, p 35-37.

SANTANTONIOS (Laurence). « Informatisation peut mieux faire : une enquête de la DLL indique qu'en 1998 un peu plus de la moitié des bibliothèques sont informatisées et 10% offrent Internet à leur public », *Livres-Hebdo*, n° 356, 5 novembre 1999, p.64.

UMLAUF (Konrad). « Les bibliothèques au XXI^e siècle », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°183, 1999, p140-145.

Bibliothèques et formations des utilisateurs

BAJARD (Cécile). *Quelle formation pour les utilisateurs de la médiathèque de l'IUFM de Lyon ?*, ENSSIB, 1996.

BAUD (Dominique). « Formation aux CD-ROM à la bibliothèque publique d'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1995, p. 32-34.

Bulletin des bibliothèques de France : « La formation des usagers », t. 40, n°1, 1999.

CHOUVY (Martine). « Former les enfants à l'Internet », article à paraître en 2000 dans la collection *La boîte à outil* aux Editions de l'ENSSIB.

DOUGNAC (Marie-Hélène). *La formation des usagers en bibliothèque universitaire : l'exemple des bibliothèques de l'UQAM*, ENSSIB, 1996. 61p. et annexes.

DUBLANGE-ANNABI (Aline). *La fonction de formation des usagers à la Bibliothèque Cujas*, ENSSIB, 1992.

Inter CDI : « Spécial technologies au CDI », n°160, juillet-août 1999.

Lecture jeune : « Bibliothèques et nouvelles technologies », n°89, 1999.

NOEL (Elisabeth). « Les formations à l'information en bibliothèque universitaire : enquête nationale 1997-1998 », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°1, 1999, p. 30-34.

POCHET (Bernard), THIRION (Paul). « Formation documentaire et projets pédagogiques », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°1, 1999, p. 16-22.

Les missions des bibliothèques municipales

Bertrand (Anne-Marie). Quels objectifs pour les bibliothèques municipales ? in *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, Ed. du Cercle de la librairie, 1994.

Généralités sur le réseau Internet

FOENIX-RIOU (Béatrice). « 800 millions de pages Web, peu indexées par les moteurs », *Netsources*, n°21, juillet-août 1999, p. 1-4.

FEDERATION DES MAIRES DES VILLES MOYENNES. Internet - Intranet, clés pour les collectivités locales, Fédération des Maires des Villes Moyennes, 1998.

Usagers et nouvelles technologies

Bulletin des bibliothèques de France : « Lectures électroniques », t.44, n°5, 1999.

BRODEUR (Chantal). « Les enfants et la recherche d'information », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°177, 1997, p.18-25.

CHAZAUT- TISSOT (Anne-Sophie). « Usages d'Internet à la Bibliothèque publique d'information », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.42, n°3, 1997, p. 34-40.

DONNAT (Olivier). L'audiovisuel domestique in *Les pratiques culturelles des français : enquête 1997*, La documentation française, 1998, p.89-98, p.153-155.

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, MEDIATHEQUE DE LA CITE DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE. *Les catalogues en ligne accessibles par le public (OPACs), recherche exploratoire* : rapport de l'étude réalisée dans le cadre du programme PARINFO (programme d'aide à la recherche en information), novembre 1991-janvier 1993. Février 1993.

HEDON (Guy). « L'évolution des utilisateurs d'Internet à la bibliothèque de Grand Place à Grenoble », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.44, n°5, 1999.

LE VAILLANT (Philippe). « Les Français s'équipent doucement mais sûrement : enquête TMO-Ordinateur individuel », *L'Ordinateur individuel*, n°109, septembre 1999, p. 28-32.

LE MAREC (Joëlle). *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*, BPI, 1989, 92p.

MARIE (Hélène). « Attentes et craintes envers les NTIC : des représentations paradoxales », *Bulletin des Bibliothécaires Français*, n°182, 1999, p. 26-31.

MARIE (Hélène). « Pratiques et représentation des nouveaux médias, les étudiants et les outils de recherche documentaire informatisée », *Documentaliste*, vol.36, n°1, 1999, p. 43-49.

POUTS-LAJUS (Serge), TIEVANT (Sophie). « Observations des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.44, n°5, 1999.

POUTS-LAJUS (Serge), TIEVANT (Sophie), et al. Observation et analyse d'usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, en Espagne et au Portugal : décembre 1998. (Page consultée le 8 janvier 1999). Adresse URL avec possibilité de téléchargement <http://www.Internet.gouv.fr/francais/textesref/rapports.htm>

RIONDET (Odile). « Enquête sur le réseau Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu : mai-juillet 1996, [document de travail].

« Les usages de loisirs de l'informatique domestique », *Développement culturel*, n°130, octobre 1999. Adresse URL <http://www.culture.fr/culture/editions/r-devc/dc130.pdf>

Les politiques du multimédia

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE. La mise en œuvre du programme d'action gouvernemental pour la société de l'information : janvier 1998 - janvier 1999. (Page consultée le 8 janvier 1999)
Adresse FTP. <ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/realisations/samra.rtf>.

ATTILIO (Henri). Le développement des nouvelles technologies d'information et de la communication dans les collectivités locales : de l'expérimentation à la généralisation : rapport au Premier ministre, juillet 1998. (Page consultée le 8 janvier 1999). Adresse URL <http://www.Internet.gouv.fr/francais/index.html>

COLLIER (Philippe), TRAUTMANN (Catherine). « La démocratisation des technologies de l'information est d'ordre culturel », *Multimédia hebdo*, n°103, 5 mars 1999.

SAUVE (Jean-Marc). « La politique des pouvoirs publics en faveur des métiers et des technologies de l'information », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol.36, n°3, 1999, p166-170.

TEITGEN (Benjamin). « Espaces culture multimédia : démocratiser Internet », *La Gazette*, 19 avril 1999, p. 37.

« Trautmann milite contre l'illectronisme », *Livres de France*, n° 216, mars 1999, p. 19.

Les métiers des bibliothèques et de la documentation

ACCART (Jean-Philippe), RETHY (Marie-Pierre). *Le métier de documentaliste*, Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 1999.

BOURGET (Emilie). « Ce que vous faites d'Internet », *Archimag*, n°127, 1999, p. 20-26.

CALENGE (Bertrand). « Les bibliothécaires au cœur des évolutions professionnelles », *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°3, 1998, p. 11-22.

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION JEUNESSE. *Les métiers de la documentation : fiche actuel-cidj n° 2.677, juin 1999*, CIDJ, 1999. p. 1-15.

GUINCHAT (Claire), MENOU (Michel). L'avenir de la profession, in *Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation*, UNESCO, p. 517-521.

HADENGUE-DEZAEL (Véronique). « Compétences émergentes en information et documentation : résultats de l'enquête de l'UR-ESID, 1997-1998 », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 36, n°3, 1999, p.186-191.

KUPIEC(Anne).Ed. *Premier recensement des métiers des bibliothèques*, Université de Paris X - Médiadix, 1995, 206 p.

LETURCQ (Sandrine). *Les médiateurs en bibliothèque*. ENSSIB, 1999. 169p.

LINE (Maurice B.). « Le métier de bibliothécaire : un ensemble de pratiques confuses et discontinues », *Bulletin des bibliothèques de France*, t.43, n°2,1998, p. 44-48.

RIONDET (Odile). *Les professionnels des bibliothèques et Internet : rapport de recherche au CERSI*, ENSSIB, 1996.

VAN LERBERGHE (Rose-Marie). Spécialiste de la gestion de l'information : fiche n°32 214, 1995, in *Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois : édition 1997*, La Documentation française, 1997.

Les métiers de l'animation

Le BEATEP. (Page consultée le 4 janvier 1999). Adresse URL

http://www.rhone-alpes.pref.gouv.fr/jeunesse_sports/formations/beatep.html

Cette page du site de la Préfecture Rhône- Alpes décrit le diplôme créé par le décret N° 86-687 du 14 mars 1986, les conditions d'accès et le contenu de la formation.

Calendrier des formations BEATEP en Rhône-Alpes. (Page consultée le 4 janvier 1999).Adresse URL

http://www.rhone.pref.gouv.fr/jeunesse_sports/formations/calendrier_beatep.html

Cette page du site de la Préfecture Rhône-Alpes présente une sélection de 20 formations au BEATEP dispensées en Rhône-Alpes : adresses des organismes formateurs, liste des options proposées, lieu, nombre d'heures, et coût total de la formation.

Le BEATEP. (Page consultée le 4 janvier 1999).Adresse URL

<http://www.imf.asso.fr/INITIAL/BEATEP2.HTM>.

Cette page de l'Institut Méditerranéen de Formation et recherche en travail social de Marseille décrit la formation BEATEP, option « Internet, outil de médiation » que l'institut dispense.

Les métiers de la communication

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION JEUNESSE. *Les métiers de la communication : fiche actuel-cidj n° 2.672, juin 1999*, CIDJ, 1999. p. 1-15.

Design-graphisme : quel diplôme, pour quel métier. (Page consultée le 4 janvier 1999). Adresse URL

<http://www.phosphore.com/french/etudes/metiers/design/index.html>

Les métiers de l'informatique

ASSOCIATION NATIONALE POUR L'EMPLOI MISSION EMPLOI QUALIFICATION. Les facteurs d'évolution des métiers informatique, in *Informatique*, La documentation française : ANPE, Collection ROME, 1995, p. 110-116.

Les métiers de l'Internet et du multimédia

ALIX (Thomas). *Les métiers de l'Internet*, Jeunes éditions, 1999.

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION JEUNESSE. *Travailler dans le multimédia : fiche actuel-cidj n° 2.685, mai 1999*, CIDJ, 1999, p. 1-15.

DUMONS (Olivier). «L'Homme-orchestre du Net », *Le Monde Interactif*, 8 septembre 1999 (Page consultée le 15 octobre 1999). Adresse URL

http://www.lemonde.fr/article_impression/0,2322,21438,00.html

« Le webmaster inconnu », *Le Monde Interactif*, 20 septembre 1999. (Page consultée le 15 octobre 1999). Adresse URL

http://www.lemonde.fr/article_impression/0,2322,23337,00.html

Multimédia : quel diplôme, pour quel métier. (Page consultée le 15 octobre 1999). Adresse URL

<http://www.phosphore.com/french/etudes/metiers/multimedia/diplome.html>

Le dispositif « emplois jeunes »

Emplois jeunes et collectivités locales, Actes de la journée d'étude, jeudi 29 avril 1999, Rueil-Malmaison, Alliance Villes Emploi, 1999, 74p.

BIHAN (Solenn), et al. Les emplois-jeunes dans les bibliothèques du département du Rhône : formation à la recherche, ENSSIB, 1999. 73p.

CHAMBARD (Elisabeth). « Emplois-jeunes dans les collectivités locales : et après ? », *Le Progrès*, 8 septembre 1999.

« Circulaire CDE 97/25 du 24 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes », *La Gazette*, 10 novembre 1997, p. 72-77.

« Décret n° 97-954 du 17 octobre 1997 relatif au développement d'activités pour l'emploi des jeunes », *La Gazette*, 10 novembre 1997, p. 70-71.

« Emplois-jeunes : encore un effort », Livres de France, n°218, mai 1999, p. 22.

« Loi n° 97-940 du 16 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes », *Journal Officiel de la République Française*, 17 octobre 1997, p.15076-15079.

MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE. *Nouveaux services, emplois jeunes : mode d'emploi*, La Documentation française, 1999,125 p.

Nouveaux services, Emplois jeunes : bilan au 30 juin 1999. (Page consultée le 29/11/1999) Adresse URL

http://www.travail.gouv.fr/actualites/emplois_jeunes/bilan_300699.html

« Nouveaux services, nouveaux emplois : la culture, une mine d'emplois jeunes », *Lettre d'information du Ministère de la Culture et de la francophonie*, n°28, 1998, p. 3-10.

VILLE DE LYON, DIRECTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES HUMAINES. *Les contrats emploi jeunes de la Ville de Lyon : juin 1999*, Ville de Lyon, 1999.

VILLE DE LYON, DIRECTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES HUMAINES. *Référentiel des métiers : récapitulatif des 288 postes validés par l'Etat : juin 1999*, Ville de Lyon, 1999.

Adresses utiles

CESI

19 avenue Guy de Collongue, BP 160. 69131 Ecully cedex. Tél. 04 72 18 89 89. Fax 04 72 18 89 39 .
recherches

ANNEXES

SOMMAIRE DES ANNEXES¹

L'ESPACE CULTUREL MULTIMÉDIA EN CHIFFRES.....	119
LES TITRES DES CÉDÉROMS CONSULTABLES SUR LE RÉSEAU MULTIMÉDIA DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON.....	120
LES 12 TITRES DE CÉDÉROMS LES PLUS CONSULTÉS SUR LE RÉSEAU DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON.....	122
QUESTIONNAIRE FERMÉ POUR LES USAGERS ADULTES.....	123
QUESTIONNAIRE FERMÉ POUR LES USAGERS ENFANTS.....	131
AUTRES TABLEAUX DE L'ENQUÊTE USAGERS ADULTES	134
LES ENFANTS ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES A LA BIBLIOTHÈQUE DE LA PART-DIEU :.....	136
GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES INITIATEURS	148
LES MÉDIATEURS NOUVELLES TECHNOLOGIES.....	150
À LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE GRENOBLE	150
FORMATION PERSONNALISÉE À LA FONCTION DE WEBMESTRE.....	152
DISPENSÉE PAR LA SOCIÉTÉ HÉMISPHERE.....	152
TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LES INITIATEURS : EXEMPLE 1.....	153
TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LES INITIATEURS : EXEMPLE 2.....	155

¹ Les annexes de la version numérique du mémoire sont légèrement différentes de la version imprimée : suppression des annexes utilisant une image photocopiee (présentation de la formation organisée par le CESI, et de l'image de la page d'accueil de l'exposition virtuelle *Dans la forêt des contes*), ajout des résultats de l'enquête enfants

L'espace culturel multimédia en chiffres

FORMATIONS INDIVIDUELLES POUR LE PUBLIC D'août à fin octobre 1999	600 séances d'une heure assurées
SALLE DE LECTURE ouverture le 9.11.1999	160 m ²
	3 micro-ordinateurs publics sur les 12 prévus à terme
RESSOURCES HUMAINES novembre 1999	9 initiateurs à temps partiel 1 bibliothécaire responsable du département Sciences assure la coordination de l'équipe (sans détachement)
	Formations professionnalisantes de niveau bac + 2 accordées au 15.11.1999 : 3 en alternance sur un an 1 en alternance sur deux ans
BUREAUX INTERNES novembre 1999	24 m ²
	9 places de travail

Les titres des cédéroms consultables sur le réseau multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon

Liste mise à jour le 22 mars 1999

ART

Catalogue Mayer
Cinémania 94
Encyclopédie de la musique
Music index 1981-1991

CIVILISATION

La Bible de Jérusalem
Corpus des œuvres philosophiques de langue française
Dictionnaire biographique du mouvement ouvrier français
L'Histoire au jour le jour 1939-1996
L'Histoire sur CD-ROM 1978-1996 (revue)
Philosophie bac
Talmud
Dossiers de presse
Sommaires de revues

DICTIONNAIRES ET ENCYCLOPÉDIES

Encyclopédie Encarta
Encyclopaedia Universalis
Tous les savoirs du monde

FONDS ANCIEN

Illustrated Incunabula Short Title Catalogue

LITTÉRATURE

CD littérature
Dictionnaire des oeuvres littéraires de langue française Bordas
Discotext : textes littéraires français 1827-1923

REPERTOIRES ET BIBLIOGRAPHIES

Catalogue de la Bibliothèque nationale avant 1970
Bibliographie nationale française
Bibliographie nationale française, documents sonores et audiovisuels
CD actualité
CD-RAP
DocThèses
Electre
Myriade
Repère

SCIENCES

Pour la Science : index 1977-1995
La Recherche 1990-1994
Lexique des termes techniques
Techniques de l'ingénieur : index

SOCIETE

50 ans du J.O. 1986-1998
Actuel CIDJ
Alternatives économiques : janvier 1993-juin 1997
Atlas du monde
Bottin des entreprises
Conventions collectives
Kompass France
Kompass Europe
Lois et règlements 1980-1998
Lois et décrets 1997
Le Monde sur CDRom 1987-1998

RHONE-ALPES

Dossiers de presse Rhône-Alpes
Catalogue régional

JEUNESSE

Encyclopédie Hachette multimédia
J'apprends l'art
La machine à remonter le temps
Mini-Loup

Les 12 titres de cédéroms les plus consultés sur le réseau de la bibliothèque municipale de Lyon

Titres	Nombre de connexions de durée pertinente du 01/01/1998 au 30/09/1998	Estimation théorique du nombre de connexions journalières sur 180 jours ouvrables
1. Revue de presse de la documentation régionale	2701	15
2. Electre	2069	11
3. Myriade	1976	11
4. BNF	1833	10
5. Kompass France	1546	8,6
6. Le Monde	1538	8,5
7. Catalogue de la Bibliothèque Nationale	1388	7,7
8. Encyclopédie Encarta	1357	7,5
9. Mémoire et actualités de la Région Rhône-Alpes	1008	5,6
10. Kompass Europe	834	4,6
11. BN Autorités	828	4,6
12. Encyclopédie Universalis	753	4,2
Total des connexions sur 55 titres	27493	152

Ces statistiques établies à partir des chiffres communiqués par le service informatique de la bibliothèque cumulent les connexions professionnelles et publiques au réseau de cédéroms.

Questionnaire fermé pour les usagers adultes

NOUVELLES TECHNOLOGIES, LA BIBLIOTHEQUE VOUS ECOUTE...

Enquête sur les besoins des usagers en matière d'information et de formation aux nouvelles technologies à la BM de Lyon (septembre-octobre 1999)

1. Vous venez à la Bibliothèque de la Part-Dieu

- A - tous les jours
- B - une ou 2 fois par semaine
- C - 1 à 3 fois par mois
- D - moins souvent
- E - exceptionnellement
- F - c'est la première fois

2. Etes vous inscrits à la Bibliothèque de la Part Dieu ? Avez-vous un document en prêt en ce moment ?

- A - oui, pas de prêt en cours
- B - oui, avec un prêt en cours
- C - Non

3. Aujourd'hui, pour trouver vos documents, vous avez

- A - consulté le catalogue informatisé
- B - cherché directement sur les rayonnages
- C - demandé aux bibliothécaires
- D - effectué aucune recherche

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

4. Utilisez-vous régulièrement un micro-ordinateur (au moins 10 fois par an)

- A - oui
- B - non

5. Où se trouve(nt) le ou les ordinateurs que vous utilisez ?

- A - à domicile
- B - au travail
- C - sur le lieu d'étude
- D - dans un autre cadre

Vous pouvez cocher plusieurs cases

6. L'un de ces micros que vous utilisez, est-il connecté à Internet ?

- A - Oui
- B - Non

7. Trouvez-vous le nouveau catalogue informatisé de la bibliothèque facile à utiliser ?

- A - Oui
- B - Non
- C - pas d'utilisation

8. Comment utilisez-vous les cédéroms de la Part-Dieu ?

- A - vous les empruntez
- B - vous les interrogez sur place
- C - vous ne les utilisez jamais

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

9. Trouvez-vous les cédéroms en consultation sur place à la Part-Dieu faciles à interroger ?

- A - Oui
- B - Non
- C - pas d'utilisation sur place

10. Quel type d'aide souhaiteriez-vous avoir pour interroger le catalogue ?

- A - un dépliant explicatif
- B - aide en ligne sur l'écran
- C - une personne ressource au bureau de renseignement
- D - une ou plusieurs séances d'initiation
- E - aucune _____

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

11. Quel type d'aide souhaiteriez-vous avoir pour interroger les cédéroms à la Part-Dieu ?

- A - un dépliant explicatif
- B - aide en ligne sur l'écran
- C - personne ressource au bureau de renseignement
- D - une ou plusieurs séances d'initiation
- E - aucune _____

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

USAGERS OU NON-USAGERS DE MICRO-ORDINATEURS

12. Quelles formations sur les nouvelles technologies vous intéressent à la Part-Dieu ?

- A - utilisation de la messagerie
- B - utilisation des forums de discussion
- C - la recherche d'information sur Internet
- D - la création de pages web
- E - découverte de sites Internet
- F - démonstration de cédéroms
- G - atelier multimédia de création (art, écriture)
- H - initiation à la bureautique
- I - autres, précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases

13. Quel niveau pour ces formations à la Part- Dieu vous intéresse ?

- A - initiation
- B - perfectionnement, précisez éventuellement _____

14. Quel temps accorderiez-vous à ces formations à la Part- Dieu ?

- A - moins d'une heure
- B - de une à 2 heures
- C - de 3 à 4 heures
- D - plus de cinq heures
- E - pas de temps disponible

15. Pour les services et documents électroniques (cédéroms, Internet, interrogation du catalogue...) de la Part-Dieu, estimez-vous que vous êtes

- A - plutôt bien informé
- B - assez bien informé
- C - pas assez informé

16. Connaissez-vous l'existence du site web de la bibliothèque de Lyon ?

- A - Oui
- B - Non

17. Connaissez-vous l'existence des formations Internet à la Part-Dieu ?

- A - Oui
- B - Non

18. Utilisez-vous Internet ici ou ailleurs ?

- A - Oui
- B - Non

Non-USAGERS D'INTERNET

19. Si vous ne l'utilisez pas ici ou ailleurs, souhaiteriez-vous le faire ?

- A - oui
- B - non

20. Si vous n'utilisez pas Internet ici ou ailleurs, c'est parce que

- A - je ne sais pas ce qu'on peut en faire
- B - je connais, mais c'est inutile pour moi
- C - les nouvelles technologies, c'est trop compliqué
- D - les nouvelles technologies, ça change trop vite
- E - les nouvelles technologies, ça m'ennuie
- D - cela m'inciterait à trop de dépenses
- E - manque de temps
- F - autres, précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

21. Utilisez-vous Internet à la Part-Dieu ?

- A - oui
- B - non
- C plus maintenant _____

UTILISATEURS D'INTERNET PART-DIEU

22. Pour vous aider à mieux consulter Internet à la Part-Dieu, vous souhaitez utiliser...

- A - un dépliant explicatif à côté des postes
- B - une aide en ligne sur le site web de la Part-Dieu
- C - une personne ressource au bureau de renseignement
- D - une ou plusieurs séances d'initiation à la Part-Dieu
- E - aucune aide

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

23. Vous utilisez Internet à la Bibliothèque de la Part-Dieu : ?

- A - tous les jours
- B - une ou 2 fois par semaine
- C - 1 à 3 fois par mois
- D - moins souvent
- E - exceptionnellement
- F - c'est la première fois

24. Vous consultez Internet à la Part-Dieu, parce qu'ici ?

- A - c'est gratuit
- B - le débit est rapide
- C - on peut m'aider à l'utiliser
- D - c'est le seul lieu où je puisse le faire
- E - autres, précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

25. Les services Internet que vous utilisez le plus (ou avez utilisé) à la Part-Dieu sont : ?

- A - la messagerie
- B - les forums de discussion
- C - les sites Internet, précisez éventuellement _____

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

26. Les services que vous souhaiteriez utiliser le plus à la Part-Dieu sont ?

- A - la messagerie
- B - les forums de discussion
- C - les sites Internet
- E - aucun, précisez _____

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

27. Pour quelles raisons consultez-vous ou avez- vous consulté Internet à la Part-Dieu ?

- A - par curiosité
- B - pour le plaisir, se distraire, communiquer avec des amis
- C - pour un besoin professionnel (emploi, info...)
- D - pour les études ou une formation
- E - pour un besoin pratique
- F - pour une information générale

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

28. Avez-vous déjà suivi une formation Internet ?

- A - Oui, à la Part-Dieu
- B - Oui, dans un autre lieu
- C - Non

29. Comment, à votre avis, la bibliothèque pourrait - elle améliorer la formation qu'elle propose ?

30. Vous utilisez Internet ici ou ailleurs depuis ?

- A - c'est la première fois
- B - moins de 3 mois
- C - de 3 mois à un an
- D - de 2 à 3 ans
- E - plus de 3 ans
- F - pas d'utilisation

31. Trouvez - vous facile l'usage d'Internet ?

- A - oui
- B - non, précisez éventuellement _____

32. Où consultez-vous le site web de la bibliothèque ?

- A - à la bibliothèque
- B - à domicile
- C - dans un autre lieu
- D - pas de consultation

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

33. Quels services utilisez-vous sur le site Web de la bibliothèque ?

- A - la sélection de sites Internet
- B - la consultation des fonds anciens
- C - l'interrogation du catalogue
- D - autres, précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

34. Lorsque vous cherchez des informations sur Internet, que faites-vous le plus souvent ?

- A - vous utilisez des moteurs de recherche (Yahoo, Altavista, Voilà...)
- B - vous surfez au hasard des liens
- C - vous saisissez des adresses connues

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

35. Sur un moteur de recherche du type Altavista, la requête suivante : France Allemagne saisie dans le formulaire de recherche simple, aboutira à l'affichage de

- A - tous les sites référencés qui parlent en même temps de la France ET de L'Allemagne
- B - tous les sites référencés qui parlent soit la France soit de L'Allemagne
- C - ne sait pas

36. Si le moteur de recherche que vous utilisez n'affiche pas une liste de site correspondant à votre demande, que faites-vous ?

37. Savez-vous quelle(s) fonction(s) utiliser sur le logiciel pour retrouver la liste des sites que vous avez consultée au cours d'une séance

A - oui, je connais une fonction_____

B - oui, je connais une deuxième fonction
fonction_____

C - non

38. Voici maintenant quelques questions pour mieux vous connaître. Etes - vous ?

A - Homme

B - Femme

39. Vous avez entre

A - entre 14 et 17 ans

B - entre 18 et 25 ans

C - entre 26 et 45 ans

D - entre 46 et 59 ans

E - 60 ans et 65 ans

E - plus de 66 ans

40. Quel est votre niveau d'étude ? A - sans diplôme

B - CAP, BEPC, Brevet de collèges, BEP (avant le bac)

C - Baccalauréat

D - BAC + 1 ou 2

E - Bac + 3 et 4

F - grandes écoles (tout diplôme supérieur à la maîtrise)

41. Quelle est votre situation professionnelle ?

A - en activité

B - étudiant ou scolaire

C - en recherche d'emploi

D - retraité

E - femme ou homme au foyer

42. Quelle est la catégorie dans laquelle on peut classer la profession que vous exercez ou avez exercée ? Précisez si possible

- A - ouvrier, manutentionnaire, salarié agricole, personnel de service _____
- B - employé _____
- C - technicien, agent de maîtrise _____
- D - professions de la santé, assistanat social, éducateur, instituteur _____
- E - enseignant, chercheur, profession intellectuelle ou artistique _____
- F - cadre moyen _____
- G - cadre supérieur, profession libérale _____
- H - patron _____
- I - sans expérience ni qualification précise
- J - autres, précisez _____

43. Habitez-vous :

- A - Lyon 3ème ou 6ème
- B - un autre quartier de Lyon
- C - une commune voisine de Lyon
- D - dans le Rhône
- E - dans la région Rhône-Alpes
- E - plus loin

A REMPLIR PAR L'ENQUETEUR

44. Lieu de l'enquête

- A - Sciences Internet assis
- B - Sciences écran polyvalent
- C - Sciences CDROM
- D - Sciences Opac
- E - Société Internet assis
- F - Société écran polyvalent
- G - Société CDROM
- H - Société Opac
- I - Formation Internet
- I - autres, précisez _____

Questionnaire fermé pour les usagers enfants

ENQUETE A LA BIBLIOTHEQUE JEUNESSE DE LA PART-DIEU

Enquête sur les enfants et adolescents fréquentant la bibliothèque de la Part-Dieu, septembre-octobre 1999

1. En quelle classe es-tu ?

- A - CE1 ou CE2
- B - CM1 ou CM2
- C - 6ème ou 5ème
- D - 4ème ou 3ème
- E - CAP ou BEP
- F - lycée
- G - autres, _____

2. Tu viens à la Bibliothèque de la Part-Dieu ?

- A - tous les jours
- B - une ou 2 fois par semaine
- C - 1 à 3 fois par mois
- D - moins souvent
- E - exceptionnellement
- F - c'est la première fois

3. Es - tu inscrit à la Bibliothèque ?

- A - oui
- B - non

4. Aujourd'hui, as - tu cherché à la bibliothèque des livres, des disques, des cédéroms, ou des vidéos ?

- A - Oui
- B - Non

5. Comment as - tu cherché ?

- A - tu as utilisé l'ordinateur
- B - tu as regardé sur les rayons, dans les bacs
- C - tu as demandé à une personne de la bibliothèque ou de ta famille

Vous pouvez cocher plusieurs cases

6. Utilises - tu un ordinateur quand tu es... ?

- A - à la maison
- B - à l'école
- C - à la bibliothèque de la Part-Dieu
- D - ailleurs
- E - je n'en utilise jamais

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

7. Est-ce que tu utilises souvent ce ou ces ordinateurs, au moins une fois par mois ?

- A - Oui
- B - Non

8. Empruntes - tu les cédéroms de la bibliothèque ?

- A - oui
- B - non

9. Regardes - tu les cédéroms sur l'ordinateur de la bibliothèque ?

- A - oui, lesquels _____
- B - non

10. Peux-tu utiliser Internet ?

- A - à la maison
- B - à l'école
- C - à la bibliothèque
- C - chez des amis
- D - nulle part, pourquoi _____ ?

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

11. Pourquoi utilises - tu Internet ici ?

- A - par curiosité
- B - pour jouer
- C - pour un travail donné à l'école
- D - parce qu'un adulte me l'a conseillé
- E - pour une autre raison, laquelle...

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

12. Tu utilises Internet ici ou ailleurs ?

- A - chaque jour
- B - chaque semaine
- C - moins souvent

13. Qui t'a appris à utiliser Internet ?

- A - une personne de la bibliothèque
- B - une personne à l'école
- C - une personne de ta famille
- D - j'ai appris tout seul

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

14. Trouves-tu facile l'usage d'Internet ?

- A - oui
- B - non, _____

15. Voici maintenant quelques questions pour mieux te connaître. Est-tu ?

- A - Garçon
- B - Fille

16. Quel est ton âge ?

17. Où habites-tu ?

- A - à Lyon
- B - une ville à côté de Lyon
- C - plus loin

18. Quel est le métier de ton père ? (facultatif)

19. Quel est le métier de ta mère ? (facultatif)

20. Souhaites-tu participer à un club Internet ?

- A - oui, merci de préciser ton nom _____
- B - oui, mais pas maintenant, éventuellement précises ton nom _____
- C - non

Autres tableaux de l'enquête usagers adultes

Il s'agit des tableaux qui n'ont pas été intégrés dans le mémoire. Ils ont été directement importés du logiciel Sphinx.

1.Fréquentation de la BM

Vous venez à la Bibliothèque de la Part-Dieu ?

Fréquentation BM	Nb. cit.	Fréq.
A - tous les jours	18	9,0%
B - une ou 2 fois par semaine	66	32,8%
C - 1 à 3 fois par mois	51	25,4%
D - moins souvent	22	10,9%
E - exceptionnellement	25	12,4%
F - c'est la première fois	19	9,5%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	100%

2.Niveau des formations nouvelles technologies

Quel niveau pour ces formations à la Part- Dieu vous intéresse ?

Niveau formation	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	20	10,0%
A - initiation	108	53,7%
B - perfectionnement, précisez éventuellement	73	36,3%
TOTAL OBSERVATIONS	201	100%

3. Temps disponible pour les formations nouvelles technologies

Quel temps accorderiez-vous à ces formations à la Part- Dieu ?

temps formation	N.B. cit.	Fréq.
Non -réponse	11	5,5%
A - moins d'une heure	29	14,4%
B - de une à 2 heures	107	53,2%
C - de 3 à 4 heures	24	11,9%
D - plus de cinq heures	15	7,5%
E - pas de temps disponible	15	7,5%
TOTAL OBSERVATIONS.	201	100%

4.Profession

Quelle est la catégorie dans laquelle on peut classer la profession que vous exercez ou avez exercée ? Précisez si possible

Profession	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	107	53,2%
A - ouvrier, manutentionnaire, salarié agricole, personnel de service	3	1,5%
B - employé	22	10,9%
C - technicien, agent de maîtrise	12	6,0%
D - professions de la santé, assistanat social, éducateur, instituteur	9	4,5%
E - enseignant, chercheur, profession intellectuelle ou artistique	18	9,0%
F - cadre moyen	13	6,5%
G - cadre supérieur, profession libérale	12	6,0%
H - patron	0	0,0%
I - sans expérience ni qualification précise	3	1,5%
J - autres, précisez	2	1,0%
TOTAL OBSERVATIONS	201	100%

5.Ville

Habitez-vous :

Ville	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	5	2,5%
A - Lyon 3ème ou 6ème	60	29,9%
B - un autre quartier de Lyon	70	34,8%
C - une commune voisine de Lyon	48	23,9%
D - dans le Rhône	8	4,0%
E - dans la région Rhône-Alpes	6	3,0%
E - plus loin	4	2,0%
TOTAL OBSERVATIONS	201	100%

Les enfants et les nouvelles technologies a la bibliothèque de la Part-Dieu :

Résultats de l'enquête réalisée en septembre 1999

Introduction

Cinquante enfants ont été interrogés dans les locaux de la section enfant de la bibliothèque de la Part-Dieu en septembre 1999.

L'échantillonnage a été effectué de la façon suivante :

- les enfants ont été interrogés à partir de 7 ans
- 25 enfants utilisaient un des écrans de la salle enfant
- 25 enfants ont été pris au hasard dans la salle de lecture

On trouvera ci – dessous les résultats bruts sans commentaires.

1.Niveau étude

En quelle classe es-tu ?

Niveau étude	Nb. cit.	Fréq.
A - CE1 ou CE2	4	8,0%
B - CM1 ou CM2	7	14,0%
C - 6ème ou 5ème	19	38,0%
D - 4ème ou 3ème	12	24,0%
E - CAP ou BEP	3	6,0%
F - lycée	4	8,0%
G - autres,	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	100%

2. Fréquentation de la Bibliothèque de la Part-Dieu

Tu viens à la Bibliothèque de la Part-Dieu ?

Fréquentation BM	Nb. cit.	Fréq.
A - tous les jours	3	6,0%
B - une ou 2 fois par semaine	36	72,0%
C - 1 à 3 fois par mois	5	10,0%
D - moins souvent	4	8,0%
E - exceptionnellement	2	4,0%
F - c'est la première fois	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	100%

3. Inscription

As - tu une carte de la Bibliothèque de la Part Dieu ?

Inscription	Nb. cit.	Fréq.
A - oui	42	84,0%
B - non	8	16,0%
TOTAL OBS.	50	100%

4. Recherche documentaire

Aujourd'hui, as tu cherché à la bibliothèque des livres, des disques, des cédéroms, ou des vidéos ?

Recherche documentai	Nb. cit.	Fréq.
A - Oui	28	56,0%
B - Non	22	44,0%
TOTAL OBS.	50	100%

5. Modalités de la recherche documentaire

Comment as - tu cherché ?

Recherche documentaire	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	9	18,0%
A - tu as utilisé l'ordinateur	16	32,0%
B - tu as regardé sur les rayons, dans les bacs	20	40,0%
C - tu as demandé à une personne de la bibliothèque ou de ta famille	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

6.Lieu de l'usage de l' ordinateur

Utilise - tu un ordinateur quand tu es... ?

Lieu ordinateur	Nb. cit.	Fréq.
A - à la maison	25	50,0%
B - à l'école	26	52,0%
C - à la bibliothèque de la Part-dieu	33	66,0%
D - ailleurs	9	18,0%
E je n'en utilise jamais	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

7.Fréquence de l'usage de l' ordinateur

Est ce que tu utilise souvent ce ou ces ordinateurs, au moins une fois par mois ?

Fréquence ordinateur	Nb. cit.	Fréq.
A - Oui	41	82,0%
B - Non	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	100%

8. Emprunt des cédéroms

Empruntes - tu chez toi les cédéroms de la Part-Dieu ?

Emprunt CDROMS	Nb. cit.	Fréq.
A - oui	11	22,0%
B - non	39	78,0%
TOTAL OBS.	50	100%

9. Utilisation sur place des cédéroms

Utilises - tu les cédéroms sur l'ordinateur de la bibliothèque ?

CDROM sur place	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	2,0%
A - oui, lesquels	6	12,0%
B - non	43	86,0%
TOTAL OBS.	50	100%

10. Accessibilité d' Internet selon les lieux

Peux-tu utiliser Internet ?

lieu Internet	Nb. cit.	Fréq.
A - à la maison	12	24,0%
B - à l'école	16	32,0%
C - à la bibliothèque	34	68,0%
C - chez des amis	14	28,0%
D - nulle part, pourquoi ?	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

11. Motif de l'usage d'Internet à la Part-Dieu

Pourquoi utilise tu Internet à la Part- Dieu ?

Motif Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	3	6,0%
A - par curiosité	25	50,0%
B - pour jouer	29	58,0%
C - pour un travail donné à l'école	12	24,0%
D - parce qu'un adulte me l'a conseillé	1	2,0%
E - pour une autre raison, laquelle....	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

12. Fréquence de l'usage d' Internet

Tu utilise Internet ici ou ailleurs ?

fréquence Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	2	4,0%
A - chaque jour	0	0,0%
B - chaque semaine	19	38,0%
C - moins souvent	29	58,0%
TOTAL OBS.	50	100%

13. Formation à Internet

Qui t' a appris à utiliser Internet ?

form. internet BM	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	3	6,0%
A - une personne de la bibliothèque	22	44,0%
B - une personne à l'école	6	12,0%
C - une personne de ta famille	11	22,0%
D - j'ai appris tout seul	15	30,0%
TOTAL OBS.	50	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

14. Accessibilité de l'usage d' Internet

Trouve -tu facile l'usage d'Internet ?

Accès Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	2	4,0%
A - oui	36	72,0%
B - non, _____	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	100%

15. Sexe

Voici maintenant quelques questions pour mieux te connaître. Est - tu ?

Sexe	Nb. cit.	Fréq.
A - Homme	33	66,0%
B - Femme	17	34,0%
TOTAL OBS.	50	100%

16. Age

Quel est ton âge ?

Age	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	2,0%
A 7-8	3	6,0%
B 9-10	5	10,0%
C 11-12	17	34,0%
D 13-14	16	32,0%
E 15-16	6	12,0%
G 17-18	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	100%

17.Ville

Où habites -tu ?

Ville	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	2,0%
A - à Lyon	45	90,0%
B - une ville à côté de Lyon	4	8,0%
C - plus loin	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	100%

18.Métier du père

Est ce que ton père travaille ?

Métier père	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	10	20,0%
ouvrier	9	18,0%
employé	4	8,0%
technicien	8	16,0%
profession de santé	0	0,0%
enseignant	0	0,0%
cadre moyen	0	0,0%
cadre supérieur	4	8,0%
patron	2	4,0%
sans expérience	3	6,0%
autres	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	100%

19.Métier de la mère

Est ce que ta mère travaille ?

Métier mère	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	22	44,0%
ouvrier	1	2,0%
employé	8	16,0%
technicien	0	0,0%
profession santé	6	12,0%
enseignant	1	2,0%
cadre moyen	0	0,0%
cadre supérieur	0	0,0%
patron	0	0,0%
sans expérience	5	10,0%
autres	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	100%

20. Participation à un club Internet

Souhaites tu participer à un club Internet

Club Internet	Nb. cit.	Fréq.
A oui	35	70,0%
B non	15	30,0%
TOTAL OBS.	50	100%

21. Recherche documentaire et niveau étude

Comment as - tu cherché ?

En quelle classe es-tu ?

Recherche documentaire /Niveau étude	CE1 ou CE2	CM1 ou CM2	6ème ou 5ème	4ème ou 3ème	CAP ou BEP	lycée	Autres, _ _____ _____ _____	TOT.
Non- réponse	0	0	3	4	1	1	0	9
Tu as utilisé l'ordinateur	1	1	6	3	2	2	1	16
Tu as regardé sur les rayons, dans les bacs	3	4	7	5	0	1	0	20
Tu as demandé à une personne de la bibliothèque ou de ta famille	1	4	5	1	0	1	0	12
TOTAL	5	9	21	13	3	5	1	57

Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.

22 .Motif de l'usage d'Internet et niveau étude

Pourquoi utilise tu Internet à la Part- Dieu ?

En quelle classe es-tu ?

Motif Internet/ Niveau étude	A - CE1 ou CE2	B - CM1 ou CM2	C - 6ème ou 5ème	D - 4ème ou 3ème	E - CAP ou BEP	F - lycée	G - autres, __ _____ _____ _____	TOTAL
Non- réponse	0	0	3	0	0	0	0	3
A - par curiosité	2	2	5	9	2	4	1	25
B - pour jouer	4	5	11	8	0	1	0	29
C - pour un travail donné à l'école	0	2	5	3	1	1	0	12
D - parce qu'un adulte me l'a conseillé	0	0	0	0	1	0	0	1
E - pour une autre raison, laquelle.. ..	0	0	2	1	1	0	0	4
TOTAL	6	9	26	21	5	6	1	74

Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.

23. Accèssibilité de l'usage d'Internet et niveau étude

Trouve -tu facile l'usage d'Internet ?
En quelle classe es-tu ?

Accès Internet/ Niveau étude	A - CE1 ou CE2	B - CM1 ou CM2	C - 6ème ou 5ème	D - 4ème ou 3ème	E - CAP ou BEP	F - lycée	G - autres, __ _____ _____ _____	TOTAL
Non- réponse	0	0	2	0	0	0	0	2
A - oui	4	6	11	9	1	4	1	36
B - non, __ _____ _____	0	1	6	3	2	0	0	12
TOTAL	4	7	19	12	3	4	1	50

Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.

Guide d'entretien pour les initiateurs

Pour faciliter la discussion, cet entretien est structuré autour de quatre grands thèmes : votre poste, votre formation et information professionnelle, le dispositif emploi-jeune, votre parcours professionnel. Vous pouvez rajouter toute remarque qui vous paraît utile en dehors de ces thèmes.

LE POSTE

Pouvez-vous préciser le profil de votre poste tel qu'il vous a été expliqué lors de votre recrutement ?

Quelles sont les activités que vous avez effectuées depuis qui vous paraissent le plus conforme à ce profil de poste ?

Quelles sont celles qui vous paraissent le moins conforme à ce profil ? Quel part ces tâches représentent - elles dans la semaine ?

Quelles sont les difficultés les plus importantes que vous avez rencontrées depuis votre embauche ?

Quels sont les points les plus positifs de cette expérience de 5 mois ?

En ce qui concerne les missions de formation qui vous seront confiées à partir de l'ouverture de la salle multimédia, quel devrait être, à votre avis, votre rôle (conception, mise en œuvre, évaluation..) et le rôle des bibliothécaires ?

FORMATION ET INFORMATION PROFESSIONNELLE

Pour mener à bien vos missions actuelles ou à venir dans la bibliothèque, vous estimez-vous suffisamment formé et quels sont vos besoins en formation dans les domaines suivants :

- les nouvelles technologies ?
- les bibliothèques ?
- la pédagogie (comment transmettre des connaissances) ?

Parmi les 3 domaines précédemment cités, quelles sont vos priorités en matière de formation par rapport à ce poste ?

Etes-vous abonné à une liste de discussion professionnelle (ex Biblio.fr, Adbs info, autres domaines. Lisez-vous la presse ou la documentation professionnelle ? Dans quel domaine ?

Pensez-vous qu'il existe une communication professionnelle suffisante entre vous et le personnel de la bibliothèque de la Part- Dieu ?

En particulier avez-vous eu l'occasion de présenter de façon structurée, les objectifs de votre travail, les premiers résultats obtenus, vos questionnements.... etc. , dans les équipes avec lesquelles vous avez- travaillé ?

Lisez-vous régulièrement Biblio-fil, Biblio-culture ? Si oui quel apport pour vous ? Assistez-vous aux réunions de service ?

LE DISPOSITIF EMPLOI-JEUNE

Quels sont à votre avis les points positifs du dispositif emploi-jeune ?

Quels sont à votre avis les points négatifs de ce dispositif ?

PARCOURS PROFESSIONNEL ET PERSPECTIVES

Quel est votre bagage universitaire ?

Quels autres emplois avez-vous précédemment occupés ?

Cette expérience s'inscrit-elle dans une rupture ou une continuité ?

Avez-vous un projet professionnel, lequel ?

Les médiateurs nouvelles technologies à la bibliothèque municipale de Grenoble

Nombre d'agents et statut : 4 médiateurs nouvelles technologies ont été recrutés depuis deux ans sur des contrats « emploi jeune »

Les tâches exercées par les médiateurs nouvelles technologies :

- **Formation du public :**

Initiations individuelles d'une heure à Internet sur rendez-vous

- **Formation du personnel :**

Séances d'initiation ou d'assistance sur rendez-vous
Présentation de cédéroms et de sélection de sites Internet par thèmes

- **Assistance du public :**

Assistance à la recherche sur l'Opac, les postes de consultation des cédéroms et les postes de dépouillement de périodiques

- **Tâches internes :**

Travail en collaboration avec les bibliothécaires : sélection de sites, de cédéroms.

L'avenir des médiateurs

« Il a été demandé dans le profil de poste de l'emploi jeune qu'il soit si possible titulaire d'un DUT métiers du livre, de manière à pouvoir être intégré dans l'équipe à long terme, en passant les concours de la fonction publique auxquels la période en bibliothèque les aura préparés. Etant donné la compétence demandée, ils sont rémunérés au niveau de rémunération d'un assistant de conservation. » (*Les pratiques d'Internet à Grand-Place*, intervention de Guy Hédon à la journée ABF Rhône-Alpes le lundi 6 décembre 1999)

Autres actions de formation ou d'initiation menées à la bibliothèque municipale :

Depuis 3 ans, 17 séances d'information sur le fonctionnement d'Internet ont été réalisées par l'association ADEMIR.

Audience : 20 personnes en moyenne

Durée des séances : de deux à trois heures

Périodicité : 1 fois par mois le samedi

Niveau : celui-ci a évolué dans le temps, au départ il s'agissait d'initiation, aujourd'hui les participants viennent se perfectionner.

Contenu : démonstration d'un aspect du réseau Internet sur grand écran à l'aide d'un vidéo projecteur numérique.

Source

Ces renseignements ont été communiqués par Guy Hédon, via un message électronique, le 15/10/1999. Le paragraphe sur l'avenir des médiateurs est tiré d'un compte rendu de la journée d'étude de l'ABF Rhône-Alpes du lundi 6 décembre 1999 : « Les usages d'Internet en lecture publique » rédigé par Céline Keller et disponible sur le site de l'ABF, rubrique « les 21 centres régionaux » Adresse URL <http://www.abf.asso.fr>

Note

Initialement, j'avais adressé une demande de renseignements sous forme de courrier électronique sur les emplois-jeunes nouvelles technologies travaillant en bibliothèque municipale à 15 établissements adhérents de l'ADDNB. Seul un établissement la bibliothèque municipale de Grenoble a répondu.

Formation personnalisée à la fonction de webmestre

dispensée par la société Hémisphère

Cette formation se compose de modules choisis par les stagiaires en fonction de leurs besoins. Un initiateur avait ainsi construit une proposition de formation comportant 8 modules. Il a finalement abandonné ce projet au profit d'une formation diplômante d'analyste programmeur.

Le projet de formation s'étalait sur 22 jours et comportait les modules suivants : concepts et aspects techniques Internet-Intranet, sécurité Internet, Internet Information Server, Photoshop, Flash, Frontpage, Dream weaver, Programmation Java.

Cette formation visait l'appropriation par le stagiaire des connaissances et compétences suivantes

- Avoir une vision globale des acteurs et du marché Internet -Intranet
- Acquérir les connaissances techniques Internet-Intranet
- Savoir réaliser et modifier un site serveur (Frontpage, Dream weaver)
- Connaître les points sensibles des serveurs et les méthodes de prévention
- Maîtriser l'installation, la configuration et la gestion d'Internet Information Server afin d'assurer l'intégration de Windows NT et du web pour les systèmes Internet-Intranet ou extranet d'entreprise
- Savoir traiter et imprimer des documents noir et blanc et couleurs numérisés par un scanner (Photoshop)
- Etre capable de réaliser une animation pour intégration web (Flash)
- Connaître les fonctions de base de Java pour créer divers applets ou pour développer des applications indépendantes

Adresses de l'organisme formateur :

HEMISPHERE, Centres de formation professionnelle

7, rue de la République 69001 LYON. Tél : 04 72 00 11 11. Fax 04 72 00 80 80

5, avenue de la République 75001 PARIS . Tél : 01 49 29 21 00. Fax 01 49 29 21 10

Travaux effectués par les initiateurs :

exemple 1

UN FORMULAIRE D'ANALYSE DE SITES DE PERIODIQUES RENSEIGNE PAR LES INITIATEURS

Sujets				
Nom du périodique				
Adresse du site				
		Oui	En partie	Non
Périodicité	Quotidien			
	Hebdo			
	Mensuel			
	Autre			
Type d'information	Archives en ligne			
	Numéro en cours accessible			
	Existence d'une version papier			
	Existence d'une version CDROM			
	Coût de l'abonnementF		
	Langues			
Navigation	Mode requête, moteur de recherche			
	Liens externes			
	Téléchargement de logiciel			
Mise à jour du site	Quotidienne			
	Hebdomadaire			
	Mensuelle			
	Semestrielle			
	Annuelle			
	Autre, préciser			
Appréciation personnelle	Datée			

Certains responsables de département ont demandé le renseignement d'une grille d'analyse plus approfondie.

Travaux effectués par les initiateurs :

exemple 2

« Dans la forêt des contes » : page web extraite de l'exposition virtuelle réalisée par les initiateurs en août 1999.

Il s'agit de la page web d'accueil d'un catalogue multimédia d'une exposition sur le Petit Chaperon Rouge. Cette exposition avait été présentée à la Bibliothèque de la Part-Dieu du 5 mai au 10 juillet 1999. Le document peut être consulté dans son intégralité sur le site web de la bibliothèque.

Adresse URL: <http://www.bm-lyon.fr/expo/chaperon/accuexpo.html>