

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2008

**Médiation et /ou formation en
bibliothèque : quel accompagnement
pour les publics de l'autoformation ?**

Auteur : Stéphanie DAVID

Sous la direction d'Anne Volkoff

Conservateur, chef du service Son et Autoformation de la Bibliothèque
Publique d'Information

Remerciements

Tout d'abord je tiens à remercier la tutrice de ce mémoire, Anne Volkoff, pour ses encouragements et son soutien et la responsable de mon stage à la Bpi au sein du Service Autoformation, Cécile Denier, pour sa relecture attentive et ses conseils avisés.

Je remercie toutes les personnes du Service Autoformation pour leur accueil chaleureux et leur disponibilité.

Je remercie également toutes les personnes effectuant leur service public au bureau d'accueil de l'Autoformation d'avoir bien voulu me confier leurs impressions.

Merci aux personnes qui m'ont accueillie dans leurs établissements pour me faire profiter de visites instructives, que ce soit en bibliothèque ou dans des centres de ressources.

Merci également aux personnes qui ont pris le temps de répondre à mon questionnaire et à mes mails, à Gaëlle Tigier de la médiathèque Lucien Herr de St Jacques de la Lande pour ses réponses, à Florence Couvreur-Neu de La médiathèque de Melun pour son accueil, à Ilka Milanov de la bibliothèque universitaire de Grenoble pour ses informations.

Je remercie tout particulièrement Pascaline Blandin, du Carrefour Numérique de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, pour ses riches présentations et le temps qu'elle a accordé à mes demandes.

Résumé :

De plus en plus de bibliothèques s'équipent d'espaces d'autoformation et proposent de nombreux didacticiels à leurs usagers. L'utilisation sur place de ces outils pose la question de l'accompagnement et de l'aide personnalisée à apporter à des publics peu familiarisés avec les Nouvelles Technologies, les méthodes d'apprentissage nécessitant une bonne maîtrise de l'outil informatique. La question de la médiation est donc centrale dans l'objectif de rendre les usagers plus autonomes et leur permettre de s'approprier leur apprentissage. Cette étude rendra compte des médiations à l'œuvre dans différents centres de ressources et bibliothèques qui offrent un service d'autoformation ainsi que des formations organisées en lien avec l'autoformation. Dans le cadre de la formation tout au long de la vie, les bibliothèques ont un rôle à jouer et doivent favoriser l'accès à divers moyens de se former, comme c'est le cas de la Section Autoformation de la Bpi où l'on s'interroge sur la nature de la médiation à apporter aux publics.

Descripteurs :

Médiation en bibliothèque*

Bibliothèques - - formation des utilisateurs

Autoformation

Education permanente

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

More and more libraries provide self-training areas and various educational software (self-directed learning tools) for their users. The on-site use of these specific resources requires skills in computer technology and raises many questions: "how can people unfamiliar with the new technologies be helped and assisted?", "what kind of assistance can be brought to make people more autonomous? », "how can mediation enable people to take possession of their own learning process?". This work will account for different actions set up in educational centres and libraries offering both self-learning and supervised courses. Within the context of lifelong learning, libraries do have a role to play in making self-education easily accessible for all. This is particularly the case in the self-training area of the Bpi Public Information Library where librarians keep thinking about the extent and nature of assistance their patrons need.

Keywords :

Public libraries - - Information literacy

Self-training

Lifelong learning

self-directed learning

INTRODUCTION	8
PARTIE 1 : MÉDIATION ET FORMATION EN BIBLIOTHÈQUE	11
1. LA MÉDIATION AU SERVICE DES PUBLICS	11
1.1. <i>Une notion polysémique</i>	11
1.1.1. Quelques définitions	11
1.1.2. Le rôle des médiateurs	12
1.2. <i>La médiation en bibliothèque</i>	14
1.2.1. Différentes conceptions du métier	14
1.2.2. Les bibliothécaires face aux publics	16
1.3. <i>Nature et fonctions de la médiation</i>	18
1.3.1. L'accueil et l'accompagnement	18
1.3.2. Une plus grande médiation sociale	21
1.3.3. Vers une personnalisation accrue ?	24
2. DE LA MÉDIATION À LA FORMATION	27
2.1. <i>La vocation pédagogique des bibliothèques</i>	27
2.1.1. Rappel historique	27
2.2. <i>L'offre de formation en bibliothèque</i>	30
2.2.1. Les formations en bibliothèques municipales	30
2.2.2. Les formations en bibliothèques universitaires	32
PARTIE 2 : L'AUTOFORMATION POUR SE FORMER TOUT AU LONG DE LA	
VIE.....	35
1. QU'EST-CE QUE L'AUTOFORMATION ?	35
1.1. <i>Perspective socio-historique de l'autoformation</i>	35
1.1.1. Une notion complexe aux définitions multiples.....	35
1.1.2. Origines et courants de l'autoformation	36
1.2. <i>Autoformation et autodidaxie</i>	38
1.2.1. Une autonomie à conquérir	38
1.2.2. Médiation et autoformation.....	40
2. LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE	41
2.1. <i>La pensée de l'éducation permanente</i>	41

2.1.1.	Eclairage historique	41
2.1.2.	Pourquoi choisir l'autoformation ?.....	42
3.	L'AUTOFORMATION EN MILIEU INSTITUTIONNEL	44
3.1.	<i>L'autoformation en bibliothèque</i>	44
3.1.1.	Des origines à aujourd'hui	44
3.1.2.	La bibliothèque : lieu idéal pour les autodidactes ?	46
3.1.3.	Autoformation et universités.....	48
3.1.4.	Quelques exemples de bibliothèques	51
3.2.	<i>L'autoformation dans d'autres centres de ressources : des pistes à explorer ?</i>	55
3.2.1.	Les Ateliers de pédagogie personnalisée : une offre à la carte.....	55
3.2.2.	L'autoformation à l'Alliance française.....	56
3.2.3.	L'autoformation à L'IUFM.....	58

PARTIE 3 : L'AUTOFORMATION À LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

D'INFORMATION	60	
1.	LES ORIGINES DE L' AUTOFORMATION À LA BPI.....	60
1.1.	<i>Le laboratoire de langue</i>	60
1.2.	<i>De la logithèque à l'espace Autoformation</i>	61
1.3.	<i>L'espace Autoformation aujourd'hui</i>	63
1.3.1.	Présentation du service.....	63
1.3.2.	Les particularités des publics.....	64
1.3.3.	L'accueil des groupes	67
2.	LES DIFFÉRENTES FORMES DE MÉDIATION.....	68
2.1.	<i>La sélection des documents</i>	68
2.2.	<i>L'accueil au bureau d'Autoformation : une médiation naturelle</i>	69
2.3.	<i>Une médiation instrumentale</i>	71
2.4.	<i>La formation des personnels</i>	72
3.	QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION	74
3.1.	<i>Des améliorations pratiques</i>	74
3.2.	<i>Davantage de formations pour les personnels</i>	75
3.3.	<i>Optimiser l'accueil des groupes</i>	76
3.4.	<i>Vers une formation des usagers ?</i>	76

3.5. <i>Autres suggestions</i>	78
CONCLUSION	80
BIBLIOGRAPHIE	82
TABLE DES ANNEXES	88

Introduction

Les bibliothèques sont par essence même des lieux propices à l'autoformation puisque que l'on y vient pour découvrir par soi-même, se documenter, se plonger dans de vastes collections sans nécessairement faire appel à une tierce personne, en l'occurrence, un bibliothécaire. Ainsi nombreux sont les usagers qui préfèrent flâner dans les espaces et trouver de façon autonome ce qu'ils recherchent ou ce qu'ils ne recherchent pas mais découvrent au hasard de leur déambulation dans les rayonnages.¹ De nombreuses études de publics ont également fait apparaître que peu d'usagers utilisaient les catalogues informatisés, étaient peu à l'aise avec la signalétique et la classification mais persistaient à s'orienter sans l'aide de bibliothécaires ou de documents informatifs, une façon pour eux de conserver une liberté et une autonomie indispensables à leurs yeux. Ces personnes se considèrent souvent comme des autodidactes et utilisent la bibliothèque comme lieu de ressources ou d'autoformation. Nous nous intéresserons à ces publics et à leurs usages en dégageant comment ils s'approprient les connaissances et quels rapports ils entretiennent avec les bibliothèques. Cependant, si l'autodidaxie est prégnante en bibliothèques et favorisée par les services, la présence des professionnels et leur rôle de médiation est au cœur des missions des bibliothèques. En effet, le bibliothécaire se considère comme un intermédiaire entre les collections et les lecteurs, un passeur (voire un « facilitateur ») entre les documents, les services et les usagers. L'accueil et la qualité de la relation avec le(s) public(s) sont devenus des éléments essentiels du métier avec le passage d'une conception des bibliothèques centrée sur les collections à une vision plus ouverte des bibliothèques concernées avant tout par le public.² Cette évolution est reflétée par l'expression d'Anne-Marie Chartier : « les bibliothécaires sont passés du souci des livres au souci du lecteur »³ L'apparition et la généralisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication

¹ Michel de Certeau parle de « braconnage », François Barbier-Bouvet de « ruse » pour illustrer les usages des publics évoluant dans les espaces des bibliothèques.

² Sur le modèle anglo-saxon, des bibliothécaires « militants » incitent à un nouveau rapport aux usagers, des services centrés sur leurs besoins, des collections plus diversifiées et pratique ainsi qu'une modernisation accrue. Eugène Morel, entre autres, tente dans les années 20 d'introduire ces idées mais il faut attendre les années 70 pour que ces considérations soient prises en compte.

³ CHARTIER Anne-Marie, HEBRARD Jean. *Discours sur la lecture : 1880-2000*, Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2000

(NTIC) ont également renforcé la nécessaire médiation des bibliothécaires qui ont un rôle à jouer dans la formation aux nouveaux outils que tous ne maîtrisent pas. Dans le milieu scolaire, les CDI se sont vus dotés de missions d'initiation aux NTIC, cet apprentissage visant à développer les compétences à l'autonomie. Les Bibliothèques universitaires ont été impliquées activement dans la formation à « l'information literacy »⁴ pour les étudiants dans les années 90 et un de leurs objectifs est de les rendre plus autonomes. Les bibliothèques publiques sont engagées dans la formation puisqu'elles accompagnent, dans la continuité des institutions scolaires ou en complément, les usagers tout au long de leur vie. Leurs missions s'inscrivent donc dans la lignée de l'éducation permanente, comme le rappellent les différents textes de référence qui mettent en avant le rôle éducatif et social des bibliothèques⁵. Dans un contexte d'inflation des informations, liée à l'abondance éditoriale et à la profusion d'Internet, les bibliothécaires doivent renforcer leur rôle de médiateurs et de formateurs afin de pallier les inégalités d'accès au savoir d'une part et de maîtrise de ce savoir, d'autre part. Ainsi les collections et services évoluent autour de cette idée de formation tout au long de la vie dont certains services spécifiques facilitent la mise en œuvre. C'est particulièrement le cas des espaces d'autoformation présents dans certaines bibliothèques et dont les enjeux seront au cœur de ce mémoire. Si l'on s'interroge sur l'intervention des bibliothécaires dans des lieux consacrés à l'autoformation, et donc, par définition, censés privilégier uniquement le travail autonome, c'est parce que certains usagers ont recours aux bibliothécaires dans ces espaces et l'on sait, par les écrits de chercheurs en sciences de l'éducation, que l'autonomie s'apprend, qu'avant d'être autonome il est préférable d'avoir été accompagné. De plus les usages montrent que l'autonomie en bibliothèques s'accompagne en réalité très souvent du recours aux autres (Séraphin Alava parle « d'autoformation médiatisée⁶ », Joffre Dumazedier « d'autoformation assistée ou accompagnée »). Les espaces dédiés à l'autoformation dans les bibliothèques peuvent, comme les bibliothèques dans leur ensemble, être qualifiées de « lieux du lien » pour citer François Barbier-Bouvet (que Robert Damien et

⁴ Expression que l'on peut rendre en français par « maîtrise de l'information » et qui concerne aussi toute la méthodologie de la recherche documentaire

⁵ Charte des bibliothèques du Conseil Supérieur des bibliothèques (1991), Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques (1994), Manifeste Ifla pour Internet (2002)

⁶ FOUCHER R. ; BAYEYE P. ; PINEAU G. ; TREMBLAY N. A. : *Autoformation dans le milieu de l'enseignement supérieur*. Québec : Girat Uqam, 1999.

Michel Melot reprennent pour insister sur la richesse des échanges qui peuvent avoir lieu en bibliothèques).

Par conséquent, le sujet englobe des problématiques qui sont à la croisée de questions qui touchent à l'identité des bibliothécaires et aux frontières de leurs missions. On peut effectivement s'interroger sur les limites de la médiation à apporter à des publics soucieux de leur autonomie dans des services où elle apparaît comme moins évidente.

Nous tenterons donc d'établir en quoi consiste la médiation dans les bibliothèques en la liant à son corollaire la formation puis nous nous tournerons vers les théories et observations des spécialistes de l'autoformation et des sociologues pour comprendre les processus à l'œuvre chez ces publics spécifiques en illustrant par des expériences vécues dans des lieux d'autoformation. Enfin nous dégagerons les pistes à explorer en termes d'accompagnement en nous appuyant sur l'exemple concret de l'espace Autoformation de la Bpi.

Ce mémoire s'appuie sur l'observation des publics de l'espace Autoformation de la Bpi où j'effectue un stage de trois mois et demi et sur des entretiens avec les membres du personnel. Elle se nourrit également de diverses lectures et de rencontres au sein d'établissements variés et d'échanges avec de nombreux acteurs concernés par les questions touchant à l'accompagnement des usagers de l'autoformation.

Partie 1 : Médiation et formation en bibliothèque

1. La médiation au service des publics

1.1. Une notion polysémique

La notion de médiation se doit d'être explicitée afin d'en comprendre toutes les implications et de la situer dans ses différents contextes.

1.1.1. Quelques définitions

Si l'on se réfère au Petit Robert, la définition est la suivante : « Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis. » Cette définition s'accompagne de plusieurs synonymes : « arbitrage, conciliation, entremise, intermédiaire, intervention » et rappelle qu'en philosophie la médiation est le processus créateur par lequel on passe d'un terme initial à un terme final. On peut donc dire que la médiation permet d'établir un lien entre plusieurs personnes ou entre des personnes et des idées ou objets. La médiation sert donc d'intermédiaire, elle fait le lien. La médiation est souvent comparée à la conciliation puisqu'elle consiste à résoudre un différend entre deux parties de façon pacifique grâce à l'intervention d'un tiers impartial, comme c'est le cas pour la médiation judiciaire depuis la loi de 1996 en France. C'est une façon alternative de résoudre des conflits inspirée de pratiques venant des pays anglo-saxons notamment. Le terme est également utilisé en sociologie et plus particulièrement en socio-pédagogie. Ainsi l'ouvrage *Pédagogie, le dictionnaire des concepts clés* donne la définition suivante pour le terme médiation : « Ensemble des aides ou des supports qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque (connaissances, habiletés, procédures d'action, solutions, etc.). »⁷ Cette définition met l'accent sur le lien avec la transmission et la formation dans l'idée de faire passer un savoir ou des savoir-faire. Elle souligne

⁷ RAYNAL, François. *Pédagogie, dictionnaire des concepts clés*. 5^e éd. Issy-Les-Moulineaux : E.S.F, 1997. p.220

que la médiation est un facteur décisif du développement cognitif des individus, ce concept occupant une place importante en éducation (ce dictionnaire illustre cette définition en citant les travaux de Lev Vygotski⁸) et inspirant des pratiques d'enseignement extrêmement variées telles que la formation d'adultes (ou andragogie) et l'autoformation médiatisée (où la formation est basée sur des outils tels que les multimédias et dont la médiation se fait de façon automatisée). La médiation humaine y est cependant présentée comme plus efficace. On peut ajouter que la médiation peut permettre de faire passer une personne d'un état à un autre à l'aide d'un intermédiaire : passer d'un état de dépendance à une plus grande autonomie par exemple. Cependant la notion de médiation est assez vague et non dénuée d'ambiguïté, elle se présente un peu comme un remède à tous les maux, comme un moyen de réguler les rapports humains et elle peut être source de polémique car elle sous-entend une idée de compromis qui interroge sur la légitimité de ceux que l'on appelle des médiateurs.⁹

1.1.2. Le rôle des médiateurs

Un médiateur a un rôle d'intermédiaire entre plusieurs personnes ou entre des idées, des savoirs et des personnes. C'est un « facilitateur », un guide, une personne qui sait faire preuve d'assistance, d'aide ou d'accompagnement. C'est aussi une personne indépendante chargée de s'interposer dans un conflit ou de trouver des solutions à des désaccords (*Petit Robert*). Le terme de « médiateur » est polysémique dans la mesure où il qualifie des personnes ayant des activités de médiation dans différents domaines (social, familial, juridique, culturel...). Les médiateurs sont des personnes aux statuts variés : enseignants, formateurs, bibliothécaires, animateurs socioculturels, médiateurs du livre...Leurs missions sont définies par rapport aux personnes qu'ils touchent et aux contenus qu'ils transmettent. Selon Jean-François Six, un théologien impliqué dans le domaine de la médiation dans son approche sociale, c'est à partir des années 80 que s'est développé le recours aux médiateurs, il va même jusqu'à nommer les dix années de 80 à 90 « la décennie de la médiation ».¹⁰ Les pratiques de médiation et le rôle des médiateurs lors de la création de nouveaux métiers liés à la médiation culturelle et sociale se sont diversifiés. Le recrutement de médiateurs a été vu comme le symptôme

⁸Lev Vygotski (1896-1934) est un psychologue russe qui s'est intéressé au processus cognitif, au rôle des éducateurs dans l'autonomie et le développement intellectuel de l'enfant, il a influencé les tenants du socio-constructivisme.

⁹ CHOURROT, Olivier. « le bibliothécaire est-il un médiateur ? ». *BBF*, t.52, n°6, 2007

¹⁰ SIX, Jean-François. *Le temps des médiateur*, Paris : Seuil, 1990, p.11

d'un déficit de communication dans la société visant à surmonter la désagrégation du lien et du tissu social et à réintroduire de la cohésion. Jean Caune, comédien, metteur en scène puis professeur d'université, a mis en place le centre d'action culturelle de la Villeneuve de Grenoble et dirigé la maison de la culture de Chambéry dans les années 80. Il estime que « se focaliser sur le phénomène de médiation, c'est mettre l'accent sur la relation plutôt que sur l'objet », insistant sur la nécessité de repenser les rapports humains, notamment dans le domaine de l'accès à la culture. Dans son ouvrage, *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*,¹¹ daté de 2006, il écrit : « la médiation se présente dans les discours comme le moyen susceptible de réparer la fracture sociale. Elle se voit chargée de trois fonctions : s'opposer à la fragilisation du lien social, refonder le sentiment d'appartenance à la collectivité et, enfin, favoriser la naissance de nouvelles normes, là où les anciennes ont perdu leur légitimité ». Ces propos illustrent plusieurs aspects qui peuvent se rapprocher de ce qui existe en bibliothèque : en effet le désir d'instaurer un autre rapport au savoir, à la lecture (par les contes, par l'éveil plutôt que par l'instruction, par la rencontre avec des auteurs, par des ateliers d'écriture...) témoigne d'une volonté de faire passer les connaissances mais aussi de transmettre une certaine idée du plaisir, de la création et de la découverte. De la même façon les services d'autoformation, en centrant l'apprentissage sur le choix des méthodes et l'autonomie de la personne, impliquent un rapport à l'apprentissage différent de celui de l'école. Dans les années 90, les médiateurs du livre (emplois-jeunes notamment) ont fait leur apparition dans les bibliothèques où ils sont venus renforcer certaines missions clés des bibliothécaires. Ces médiateurs¹² étaient chargés d'actions à destination de publics défavorisés, leur rôle de socialisation devant permettre une meilleure intégration de personnes peu habituées aux normes des bibliothèques. Ils menaient également des actions « hors les murs » pour faire connaître les bibliothèques aux jeunes ou aux publics éloignés. Leur présence suscita des tensions avec les bibliothécaires, les médiateurs se sentant utilisés pour régler les conflits et décharger ainsi les bibliothécaires d'interventions parfois difficiles à gérer, les bibliothécaires s'interrogeant sur les fonctions de chaque statut. L'arrivée de ces médiateurs en bibliothèque a contribué à relancer les questionnements sur l'identité professionnelle

¹¹ CAUNE, Jean. *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2006. p. 132

¹² LETURQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, 1999

des bibliothécaires et sur les actions de médiation qui font partie des missions des bibliothécaires.

1.2. La médiation en bibliothèque

En quoi consiste la médiation et qu'entend-on réellement par ce terme quand il s'agit de ce qui se fait en bibliothèque ?

1.2.1. Différentes conceptions du métier

La notion de médiation en bibliothèque, si elle paraît évidente, n'a pourtant pas toujours été considérée comme primordiale. Les lecteurs étaient censés être des érudits qui n'avaient pas besoin des conseils des bibliothécaires donc peu d'efforts étaient faits pour améliorer l'accueil ou l'orientation, certains bibliothécaires se sentant plus intéressés par les livres que par les demandes des lecteurs. Certes, ce sont des clichés d'une époque révolue où les bibliothécaires étaient davantage tournés vers la constitution de collections et la conservation que vers les usagers mais ils ont eu des conséquences néfastes sur les représentations des bibliothèques dans l'imaginaire collectif. Nombreux sont les exemples de romans fustigeant le manque de conseils et l'indifférence des bibliothécaires face aux lecteurs complètement perdus dans des collections surabondantes aux modes de classement kafkaïens et à l'organisation labyrinthique¹³. Parmi ces obstacles à la fois réels et symboliques figurent l'austérité des lieux (c'est un grand classique des représentations qui insistent sur le côté inextricable et gigantesque selon le modèle du dédale borgésien, un lieu froid tourné vers le passé souvent comparé à un sanctuaire voué au silence) et des collections en surabondance suscitant une impression de perte de repères comme l'a démontré Eliséo Véron¹⁴. Le manque de médiation a peut-être été une des raisons de la basse fréquentation des bibliothèques et de la diversification tardive des publics. Heureusement, bien avant l'arrivée des médiateurs du livre, de nombreux bibliothécaires étaient déjà conscients des enjeux de la médiation et se sont démarqués des conceptions qui prévalaient en recentrant la médiation non plus tant sur les actions visant le livre mais sur « la relation continuée

¹³ On peut citer *La Belle Hortense*, *L'enlèvement d'Hortense* et *L'exil d'Hortense* de Jacques Roubaud ; *L'Homme sans qualités* de Robert Musil, *Le Système périodique* de Primo Lévi ; *Si par une nuit d'hiver un voyageur* d'Italo Calvino.

¹⁴ VERON, Eliséo. *Espaces du livre : perceptions du classement et de la classification en bibliothèque*. Paris : Bpi/Centre Pompidou, 1990

entre la bibliothèque, ses collections et les publics ».¹⁵ Ces bibliothécaires, dans la lignée d'Eugène Morel et sur le modèle des bibliothèques anglo-saxonnes, étaient surtout soucieux de la démocratisation de l'accès aux bibliothèques et ont cherché à rendre ces lieux moins élitistes. Il a donc fallu mettre en place des politiques d'accueil, rendre les lieux plus conviviaux et vivants, tenir compte de la difficulté pour certaines personnes à entrer dans une bibliothèque en améliorant les services et le conseil. Certaines bibliothèques ont adopté des chartes, les établissements recevant du public peuvent obtenir la certification Marianne. La Charte Marianne¹⁶ vise en effet à « faciliter l'accès des usagers dans les services, accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public ». La Bpi est la première bibliothèque à l'avoir obtenue, en 2008. Par ailleurs les bibliothèques se présentent d'elles-mêmes comme des lieux de médiations ne serait-ce que par la généralisation du terme de « médiathèque » qui n'est pas anodin (la première est celle de Cambrai en 1975). La modernisation a non seulement contribué à renouveler l'image des bibliothèques, elle a également drainé de nouveaux publics. Il faut néanmoins s'interroger sur les actions de médiation pour comprendre en quoi la médiation est un élément de démocratisation et a instauré un autre rapport aux bibliothèques. La médiation peut revêtir différentes formes, pour Anne-Marie Bertrand : « La médiation c'est le travail de pédagogie, de décodage, de conseil, de guidage, d'animation entre les usagers et les collections ».¹⁷ Pourtant elle n'est pas seulement le fait des bibliothécaires et peut également exister lorsque la découverte d'un établissement se fait par le biais d'un ami ou d'un parent qui introduit une personne dans la bibliothèque et lui présente les services qui y sont proposés. De même il n'est pas rare de voir une personne expliquer à une autre l'utilisation d'un outil ou intervenir pour l'aider (c'est le cas pour les postes Internet libres ou les postes multimédias, la recherche dans les rayonnages...). En outre, avant de venir dans une bibliothèque une personne en a entendu parler que ce soit par quelqu'un, par la presse, par des brochures

¹⁵ LETURQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, 1999. p.9

¹⁶ La Charte Marianne a été adoptée dans le cadre de la réforme pour la modernisation de l'Etat en janvier 2005. Ses critères sont : être à l'écoute et informer, consulter et impliquer les usagers et les agents des services publics, encourager l'accessibilité et le choix du meilleur service, traiter tous les publics avec impartialité, corriger les erreurs et tirer les enseignements des critiques, utiliser les ressources avec efficacité, innover et progresser, travailler avec les autres services publics pour une réponse simple, efficace et coordonnée, veiller à la satisfaction des usagers et démontrer que le public est satisfait.

¹⁷ BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Cercle de la librairie, 2002. P.53

d'information... De la même façon son cheminement dans la bibliothèque est influencé par des réflexes culturels, orienté par des signes divers dans la bibliothèque et donc on peut dire qu'il y a une médiation (ainsi qu'une médiatisation) et que l'utilisateur est rarement livré totalement à lui-même. Cette conception plus large de la notion de médiation ne doit pas masquer que les actions de médiation sont surtout le fait des bibliothécaires, longtemps soucieux de se faire les passeurs entre les lecteurs et le livre, confortant leur fonction de validation et de prescription en choisissant des œuvres qu'ils jugeaient dignes d'être proposées au public. Bien que cette conception restrictive de la médiation soit le reflet de pratiques moins fréquentes aujourd'hui, les choix étant moins dominés par des questions de légitimité et plus tournés vers une ouverture aux cultures multiples, elle dénote toutefois différentes façons d'agir face aux publics.

1.2.2. Les bibliothécaires face aux publics

Les relations entre les professionnels des bibliothèques et les usagers ont fait l'objet de nombreux ouvrages centrés sur l'évolution des services, conçus en fonction des attentes et des besoins des publics, et des usages observés dans les bibliothèques. C'est à partir des années 80 et plus encore dans les années 90 que se généralisent les enquêtes sur les publics et sur les différents usages en bibliothèque¹⁸. Ces études, parfois menées avec l'aide de sociologues spécialisés dans les pratiques culturelles et la sociologie de la lecture, vont conduire à une réflexion autour d'une meilleure adaptation de l'offre aux publics. Elles s'inscrivent dans la lignée des travaux des sociologues de la culture et tendent à vérifier les théories de Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron¹⁹, dans les années 70, sur les inégalités d'accès à la culture et au savoir. Les résultats des différentes enquêtes sur les pratiques culturelles des Français, et notamment celle de 1997, confirment ce qu'Olivier Donnat appelle « l'échec relatif de la démocratisation »²⁰ auquel les bibliothèques tenteront de remédier. Plus récemment les travaux de Bernard Lahire²¹ mettent en avant les changements observés dans les pratiques culturelles (éclectisme ou « dissonance » dans les goûts et les usages et diversification des publics des bibliothèques. La relation entre les bibliothèques et leurs

¹⁸ « Expériences et Images des bibliothèques », 1979 est le 1^{er} sondage national consacré exclusivement aux BM mais les études plus précises sur les publics datent de 1986 avec « Publics à l'œuvre » sous la dir. de Martine Poulain et François Barbet-Bouvet et les études sociologiques qui suivent à la Bpi et qui se développent en bibliothèques municipales.

¹⁹ BOURDIEU, Pierre ; PASSERON Jean-Claude. *Les héritiers. Les étudiants et la culture*. Paris : Ed. de Minuit, 1964

²⁰ Olivier Donnat constate une « démocratisation en échec » en 1989 et en 1997 dans *Les pratiques culturelles des français*, 1997

²¹ LAHIRE, Bernard. *La Culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La découverte, 2004

publics a souvent été ambivalente, ce que montre Anne-Marie Bertrand dans son livre de 1995, *bibliothécaires face au public*²² : d'un côté les bibliothécaires veulent être plus proches des lecteurs mais de l'autre ils estiment que ceux-ci doivent pouvoir être plus autonomes dans les espaces. Ils ne cachent pas que les tâches d'orientation et d'information peuvent être répétitives et certains vont même jusqu'à dire qu'ils sont « dérangés par certains lecteurs ». Ce sont des professionnels qui considèrent qu'il y a un « bon public » opposé à un autre public qui est plus en attente d'aide et qui a besoin d'accompagnement. Ainsi de nombreux bibliothécaires ont réaffirmé l'importance de la médiation et des échanges dans les bibliothèques afin de créer du lien avec un public que l'on cherche à fidéliser (le taux de personnes inscrites est en baisse aujourd'hui, même si la fréquentation a augmenté avec 35 % d'usagers d'après l'enquête DLL/Bpi/Credoc de 2005). « Tous les bibliothécaires sont des médiateurs ; il y a de la médiation dans toutes les fonctions », « la médiation est inhérente à notre profession » sont des propos tenus par des bibliothécaires recueillis par Sandrine Leturcq²³ qui a comparé les activités et fonctions des médiateurs recrutés en bibliothèques (surtout à partir des années 90) et celles des bibliothécaires. La médiation est plutôt considérée comme relevant de l'implicite, même s'il peut y avoir une politique de médiation précise inscrite dans la politique d'un établissement. Les bibliothécaires sont amenés à donner des conseils de lecture, à fournir des références bibliographiques autour d'un thème, à réorienter les lecteurs vers des établissements plus spécialisés, mais il faut se demander jusqu'où peut aller la médiation. Ces limites peuvent être formalisées, les pratiques harmonisées. Il faut faire savoir ce qu'on ne fait pas comme le précisent les règlements de services tels que *Bibliosés@me*²⁴ et les *Guichets Du Savoir* (BM de la Part-Dieu, Lyon) et autres services de référence (de médiation ?) en ligne. Le bibliothécaire ne pouvant se substituer à l'enseignant (il n'a pas reçu de formation spécifique en pédagogie ou en psychologie comme lui), à l'historien, au spécialiste de formation, il préfère généralement donner des méthodes pour trouver l'information, des stratégies de recherche, insister sur la méthodologie plutôt que de donner les réponses. Il est donc bien question de médiation puisque le bibliothécaire se fait intermédiaire entre une demande et un savoir et explique à l'utilisateur comment se documenter, s'orienter, se

²² BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bpi/Centre Pompidou, 1995

²³ LETURQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, 1999. p.84

²⁴ Bibliosésame est un réseau coopératif de réponses à distance (2006) élaboré par la Bpi et les bibliothèques de Montpellier, Marseille, Lille, Antony, Val d'Europe, Reims, Valenciennes, Limoges, Brest, Sainte Geneviève et Troyes.

débrouiller grâce à des renseignements et à des pistes bibliographiques. Par conséquent, il s'agit bien d'une démarche qui vise à rendre l'utilisateur plus autonome dans ses recherches pour l'aider à acquérir une démarche de recherche. La médiation vise également à être à l'écoute de personnes qui n'ont pas eu l'habitude de fréquenter les bibliothèques et ne maîtrisent pas les outils pour s'appropriier les lieux. Ces personnes moins familiarisées avec l'institution et ses codes doivent pouvoir recourir à une médiation humaine.

1.3. Nature et fonctions de la médiation

Différentes actions en bibliothèques s'apparentent à de la médiation, elles revêtent des formes diverses, sont plus ou moins formalisées mais sont néanmoins omniprésentes et forment la base des relations entre les bibliothécaires et les publics.

1.3.1. L'accueil et l'accompagnement

L'évolution des missions dévolues aux bibliothécaires, la modernisation et la construction de nouvelles bibliothèques ont contribué à améliorer l'accueil des publics. Nombreux sont ceux qui ont souligné que l'effort architectural des bibliothèques (années 90 notamment avec la construction des BMVR²⁵) avait eu un impact positif sur la fréquentation grâce à une médiatisation plus grande due à la beauté du bâtiment ou au renom de l'architecte²⁶. Les bibliothèques ont donc acquis une plus grande visibilité, apparaissant comme des lieux tournés vers l'avenir et la modernité (diversité des supports, intégration des NTIC, salles de conférences, ouverture sur l'actualité et la vie pratique...), elles semblent plus attentives aux besoins des citoyens, plus proches de leurs préoccupations, ce qui les rend plus accessibles et incite davantage à entrer. Une place importante est accordée aux nouveaux services et à leur utilisation, ce qui nécessite l'intervention et le conseil des bibliothécaires (cédéroms, bases de données, Internet). Non seulement le bibliothécaire doit faciliter l'accès aux collections et aux services pour les publics peu familiarisés avec l'institution bibliothèque (et non dotés de ce que l'on a pu nommer « culture bibliothèque ») mais il doit aussi suivre les

²⁵ 12 bibliothèques à vocation régionale construites de 1992 à 2006 (Orléans, Poitiers, Troyes, Montpellier, Châlons-en-Champagne, Limoges, La Rochelle, Reims, Toulouse, Nice, Marseille, Rennes)

²⁶ Norman Foster : Le Carré d'Art à Nîmes (1993) ; Paul Chemetov : Montpellier (2000), Rueil-Malmaison (2002), Châlons-en-Champagne (2004), Chartres (2007) ; Christian de Portzamparc : Les Champs Libres à Rennes (2006)

évolutions des pratiques des usagers (plus de consultation sur place, demandes plus exigeantes...). Sa médiation est primordiale pour permettre à un usager de s'approprier les lieux et les codes (classement, cotes des ouvrages, classification). Par ailleurs le franchissement du seuil de la bibliothèque peut apparaître comme un premier niveau de médiation²⁷ et d'emblée tout doit être fait pour ne pas rebuter. Toutes les nouvelles constructions prennent en compte l'importance du lieu (architecture, accessibilité, esthétique) afin de «dédramatiser» ou «démystifier» le lieu bibliothèque qui souffre encore d'images persistantes (perçues comme élitistes, austères... aller en bibliothèques ne fait pas nécessairement partie des «habitus» de personnes en rupture avec le milieu scolaire, de personnes ne se reconnaissant pas nécessairement dans une culture dite «légitime» ou qui ne se sentent pas à leur place en bibliothèque). Afin de faciliter la venue de non-initiés et de diminuer ces barrières symboliques, culturelles et sociales, les politiques de médiation et d'accueil des publics se sont formalisées et ont contribué à assurer un meilleur accompagnement des usagers. Concevoir une bibliothèque permet en effet de s'interroger sur la façon d'agencer le mobilier en s'appuyant sur des modèles entrevus ailleurs car les innovations sont très souvent nourries d'expériences qui ont fait leurs preuves. Ainsi le décroisement des espaces est-il privilégié dans la plupart des bibliothèques municipales aujourd'hui, ce qui témoigne d'un désir de favoriser le brassage et la libre circulation des usagers. De même le choix d'un mobilier confortable, pratique, esthétiquement agréable traduit-il les préoccupations de bibliothécaires soucieux de prendre en compte les besoins des utilisateurs, d'améliorer le confort, de créer des espaces de convivialité et des espaces différenciés selon les usages (tablettes inclinées pour lire la presse, lampes, fauteuils, salles de travail individuel ou en groupe...). Puisque la médiation passe par une amélioration de la qualité de l'accueil, des formations aux personnels ont été organisées pour les aider à mieux accueillir et orienter les usagers. Dans ces formations sont également abordées les façons d'intervenir en cas de conflit, d'intercéder entre des personnes. C'est en effet lorsque surgissent des tensions ou des incivilités que l'on a tendance à réaffirmer l'importance de la médiation. Généralement les qualités d'un bibliothécaire sont définies comme : bonne relation publique, capacités d'écoute, bon contact, diplomatie. On pourrait

²⁷ COME Delphine. *La médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui : légitimité, missions et perspectives*. Sous la dir. d'Emmanuelle Payen. Villeurbanne : Enssib, 2004. 157p. [Mémoire d'étude DCB]

ajouter : bonne connaissance du public et sens de la pédagogie. L'amélioration de l'accueil a été facilitée par une meilleure communication et la création de produits (de moyens, de médias) visant à aider l'utilisateur dans sa recherche. On peut parler des dépliants mieux faits et plus pratiques, des guides, de documents de toute sorte mieux conçus (signalétique), destinés à un public différencié (adaptés à des publics spécifiques : handicapés, tout-petits, seniors...). Elisabeth Noël définit d'ailleurs la création de tels outils comme le préalable à des actions de formation, voire comme étant déjà des outils d'autoformation.²⁸ La fonction de ces outils est justement de faciliter le repérage des usagers dans la bibliothèque, de les aider à s'orienter sans avoir à recourir aux bibliothécaires. Ces outils visent cependant à rendre les usagers plus autonomes et respectent le désir de liberté ou la timidité de certains usagers. Cependant on peut soulever l'apparente contradiction qui oppose d'un côté la volonté de rendre l'utilisateur autonome (et ce, depuis la généralisation du libre-accès) en utilisant des moyens qui, a priori, pourraient dissuader d'avoir recours aux bibliothécaires (catalogue informatisé, brochures explicatives, plans, signalétique...) et d'un autre côté de renforcer la médiation. C'est aussi ce qu'a constaté Sandrine Leturcq lors de son enquête sur les fonctions de la médiation en bibliothèque : « Obtenir un usager totalement autonome constitue l'objectif du processus de médiation...Est-ce que la volonté de rendre les usagers autonomes ne masque pas parfois l'envie de restreindre les contacts humains en transformant les bibliothécaires en distributeurs de documents ? »²⁹

Si l'on demande aux bibliothécaires comment ils définissent la médiation ils insistent surtout sur la transmission du patrimoine culturel, se considérant comme des passeurs entre les collections et les publics. Ils se voient comme ceux qui choisissent et mettent à disposition du public des œuvres diverses. Ils aiment à rappeler également la possibilité de faire découvrir des œuvres peu médiatisées, des auteurs et des créations peu connues...Ils mettent à la portée du plus grand nombre des ouvrages réputés difficiles ou exigeants par une politique d'animation, de valorisation, de promotion, ce qui découle d'une démarche de médiation. Ces observations ressortent d'une enquête menée en 2003

²⁸ NOEL, Elisabeth. S'autoformer en bibliothèque in RIONDET, Odile (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, 2000

²⁹ LETURQ Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, 1999 p.144

sur la médiation culturelle en bibliothèque³⁰. Alain Caraco souligne : « avec le multimédia, les bibliothèques jouent le même rôle de médiation que dans le domaine du livre, c'est-à-dire faciliter la rencontre entre les œuvres et le public. »³¹ Or la médiation en bibliothèque va au delà de la médiation culturelle (liée à l'animation ou l'action culturelle), elle est au cœur des missions sociales des bibliothèques et de leur rôle dans la lutte contre les inégalités et contre la « fracture numérique ».³²

1.3.2. Une plus grande médiation sociale

La valorisation de l'aide et de l'accompagnement des usagers est aussi liée à une meilleure connaissance des usagers grâce aux observations d'une part et aux enquêtes de publics d'autre part. Celles-ci ont montré que le public s'était diversifié, que les bibliothèques s'étaient davantage ouvertes aux populations venues de milieux sociaux défavorisés, ce qui a mis l'accent sur la nécessité de renforcer le rôle social des bibliothèques en favorisant une plus grande médiation sociale. En effet, si de plus en plus de personnes possèdent un ordinateur et ont un accès à Internet (47,2% ont Internet à domicile)³³, d'autres viennent en bibliothèques pour pouvoir utiliser de telles ressources. Mais il ne suffit pas de mettre des accès Internet en bibliothèques ou de proposer les supports technologiques les plus récents pour que les usagers les utilisent, encore faut-il qu'ils soient familiarisés avec de tels outils. En général, de nombreuses personnes pensent pouvoir se débrouiller mais il se trouve que de nombreuses ressources nécessitent une aide, voire une formation. De la même façon peu de personnes savent optimiser leurs recherches sur Internet et l'utilisent de façon minimale. Les répertoires de sites Internet sélectionnés par les bibliothécaires représentent une forme de médiation puisqu'il y a évaluation et validation de ces sites selon des critères précis. L'introduction des nouvelles technologies dans les bibliothèques a rendu plus aigu le besoin de médiation, qu'elle soit sous forme d'instructions à proximité des outils (qui doivent être claires, lisibles et pas trop longues) ou sous forme d'interventions, à la demande des usagers, pour des explications ponctuelles. C'est en ce sens que les bibliothèques peuvent avoir un rôle contre la « fracture numérique » qui s'ajoute à la

³⁰ COME Delphine. *La médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui : légitimité, missions et perspectives*. Sous la dir. d'Emmanuelle Payen. Villeurbanne : Enssib, 2004. 157p. [Mémoire d'étude DCB]

³¹ CARACO, Alain. « La formation des usagers des bibliothèques départementales », *BBF*, 1999, n° 01, p. 70-74

³² 40% de la population n'est jamais confrontés à l'informatique, au-delà de 60 ans, 80 à 95% de la population ne se connectent jamais. C'est aussi le cas de 87% des non-diplômés et de 65% des personnes vivant dans des foyers modestes. Crédoc, nov.2006

³³ D'après l'enquête « Technologies de l'information et de la communication », octobre 2005, Insee

fracture sociale et culturelle. Si le rôle social des bibliothèques n'est pas nouveau, le contexte socio-économique l'a renouvelé. En effet les bibliothèques ont réajusté leurs collections en fonction des attentes et besoins des publics : les collections pratiques, la documentation à but informatif et utilitaire³⁴ sont beaucoup plus représentées. Elles offrent aussi une large part de documents consacrés aux loisirs, à la vie pratique, aux besoins de la vie quotidienne. Elles ont également révisé leurs acquisitions en fonction de l'actualité et de l'évolution de la société. Ces orientations sont liées aux besoins d'un grand nombre de personnes qui viennent en bibliothèque pour se documenter sur le monde du travail. En effet parmi les publics se trouvent des personnes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle. Les bibliothèques mettent à la disposition de ces personnes de la documentation spécialisée sur les métiers, les formations ou les concours. Elles proposent des sites Internet dans ces domaines et informent les personnes de façon plus ou moins personnalisée. Ces publics ont tout particulièrement recours aux bibliothécaires pour les réorienter vers d'autres organismes, pour les aider à se repérer dans la masse d'information, les bibliothèques affirmant clairement l'objectif intégrateur de la médiation. Ainsi l'on peut constater que la médiation humaine est plus utile à certains publics qu'à d'autres, comme le constatait Claude Debon-Thesmar lors d'un salon sur l'autoformation en 2003³⁵ en déclarant « La question de l'accompagnement n'est pas nécessaire pour tous et ça interroge. Pour quelles raisons certains se passent-ils d'accompagnement ? Un accompagnement peut-être bénéfique pour certains mais pas pour d'autres ». Dans les cas de personnes touchées par la précarité elle est d'autant plus importante qu'elle représente un soutien évident d'où la nécessité d'adapter les collections en établissant des partenariats avec des organismes tels que l'ANPE, l'Onisep mais également des associations. Les « points ressources emploi » du réseau de Lyon (à la Part Dieu depuis 90) ont été créés en réponse à la demande et à l'augmentation de la présence de personnes au chômage parmi les inscrits. La majorité des bibliothèques ont constitué un fonds consacré à l'information sur l'emploi, l'orientation, la formation professionnelle, les concours, la plupart ont même dédié un espace à ce sujet avec une documentation exhaustive. Par exemple, la médiathèque de Rueil-Malmaison, ouverte en 2002, s'est dotée d'un kiosque Onisep³⁶

³⁴ Les bibliothèques s'inspirent de plus en plus des « community services » anglo-saxons

³⁵ Conférence « L'autoformation à l'épreuve des NTIC » Salon EDUCATEC, 20 novembre 2003

³⁶ Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions

qui propose toutes les brochures, revues et fiches métiers et représente une documentation précieuse pour les élèves (collégiens et lycéens), leurs parents, les personnes en reconversion ou à la recherche d'un emploi. C'est une collection empruntable qui est complémentaire de l'offre proposée par la Maison de l'Emploi et du CIO de l'institution scolaire. Cette offre s'accompagne d'une aide personnalisée à la rédaction de CV, de réorientation vers des services spécialisés (collaboration avec la Maison de l'Emploi et l'Espace Cité des Métiers de Nanterre), d'une information sur les formations professionnelles proposées par la ville. La question de la médiation sociale se pose donc pour des demandes spécifiques telles que la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation, là encore jusqu'où faut-il aller, les professionnels sont partagés. Certains estiment qu'ils ne sont pas des assistants sociaux et que leur mission consiste à mettre des documents à disposition des usagers et les orienter vers ce qui va le mieux répondre à leur besoin (tel site Internet de recherche d'emploi, tel logiciel d'aide à la rédaction d'un CV...). En outre, si la présence d'un bibliothécaire ne signifie pas pour autant qu'il sera sollicité, il est primordial qu'il apparaisse comme disponible, comme un recours possible pour l'utilisateur, d'autant plus que le bibliothécaire, même s'il met tout en œuvre pour que l'utilisateur puisse se débrouiller au mieux, préfère savoir que l'on va s'adresser à lui pour des conseils. C'est la coexistence de plusieurs formes de médiation qui enrichit le service et la qualité de l'accueil et l'on ne peut imaginer sans frémir l'idée d'une bibliothèque sans bibliothécaires où la médiation ne se ferait qu'à l'aide de documents et de robots sur le modèle de certaines bibliothèques de Singapour. En effet, le personnel y est quasi inexistant – c'est le cas de la bibliothèque de Sengkang qui fonctionne sans bibliothécaires – les machines, comme dans certains romans de science-fiction, ayant remplacé les bibliothécaires, ainsi que le constate Aline Girard-Billon.³⁷ Afin d'améliorer le service au public, de nombreuses innovations tendent à personnaliser davantage les services et à impliquer également les usagers dans la vie et le fonctionnement de la bibliothèque.

³⁷ Voir sa présentation : http://www.google.com/search?q=cache:aOGL1p_3IMMJ:lebourget-drancy.org:81/archives/IMG/rtf/LH585.rtf+%22aline+girard%22+singapour&hl=fr&ct=clnk&cd=5&gl=fr.

1.3.3. Vers une personnalisation accrue ?

L'individualisme grandissant est peut-être une des raisons de la tendance à exiger des services adaptés au mieux à un besoin ou profil précis. Même si les initiatives à destination de publics spécifiques par des actions « hors les murs » (portage à domicile dans les maisons de retraite, actions pour les hôpitaux et les prisons, bibliobus...) ou les cahiers de suggestions et autres boîtes à idées ne sont pas récentes, les services plus personnalisés se sont diversifiés. Le principe du « profilage » sur Internet qui consiste à donner une information en fonction du profil du demandeur a tendance à se retrouver en bibliothèque. Ainsi les recommandations de lecture (ou plutôt d'achat de livres) sur le site Amazon ont inspiré certains portails de bibliothèques qui proposent une orientation similaire à leurs lecteurs comme : « vous avez aimé tel livre, vous allez aimer tel autre » ou « les usagers qui ont emprunté ce livre ont également pris celui-ci ». Certaines bibliothèques proposent des bibliographies sur un thème choisi par un usager, c'est le cas sur le site Web de la médiathèque du Canal à Saint-Quentin en Yvelines. De la même façon les portails donnent la possibilité aux usagers d'entrer un message pour donner leur avis sur un ouvrage, poser une question par mail aux bibliothécaires sur les services de la bibliothèque, consulter en ligne leur compte lecteur, réserver un document à distance, s'abonner à un fil RSS, recevoir des alertes mails... Certains portails proposent également l'information en plusieurs langues afin de s'adresser à un plus vaste public (c'est le cas de la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble³⁸ qui présente ses ressources en sept langues). Ainsi l'on va cibler des besoins et tenter d'y répondre au mieux à l'aide d'enquêtes et de statistiques proches de la démarche du marketing. Par exemple on va enrichir les collections si elles ne répondent pas aux attentes de certains usagers en introduisant des œuvres plus adaptées aux adolescents (mangas), aux personnes âgées (livres grands caractères), donc en ajustant certains fonds aux besoins de groupes d'usagers précis. Si cela comporte le risque de faire primer la demande sur l'offre, de banaliser les collections au détriment de choix plus exigeants d'ouvrages peu médiatisés, cela pose un problème mais généralement un équilibre se fait et la personnalisation est bénéfique pour des publics qui ont des besoins spécifiques. C'est le cas pour l'aide aux devoirs, l'accueil des publics handicapés (en

³⁸ Voir site : <http://www.bm-grenoble.fr/pratiques/bibliotheques/bmi.htm>

adaptant les lieux aux normes et en proposant des collections appropriées : signalétique spéciale, livres en braille, cabines individuelles, reconnaissance vocale...), l'accueil de personnes en difficulté sociale ou linguistique (en proposant des brochures en différentes langues, en valorisant la diversité des services). La multiplicité des besoins implique une nécessaire adaptation des services en fonction des types de demandes. Ainsi la BM de Lyon offre t-elle deux services de renseignements à distance : Les Guichets du Savoir, ouverts à tous et Lyon Reference Service destiné aux chercheurs. Répondre efficacement à chacun implique une plus grande personnalisation des rapports, ce qui remet en question l'idée d'un service unique identique pour tous et fidèle au modèle universaliste républicain. Mais c'est aussi prendre en compte la diversité des publics et des usages que d'offrir des services différenciés, comme des salles réservées au travail de groupe, de plus en plus présentes dans les nouvelles bibliothèques. Créer des espaces pour différentes pratiques concourt à rendre les lieux plus conviviaux et permet la présence de personnes aux usages différents. Par ailleurs, l'apparition d'Internet dans les bibliothèques publiques pose la question d'une offre individualisée alors que les bibliothèques avaient jusque-là privilégié une offre collective. Pour certains, la personnalisation paraît plus facile et présente dans des structures plus petites, moins impersonnelles et froides que les établissements monumentaux récents. C'est en tout cas ce qui ressort des enquêtes de publics et des raisons d'abandon d'ex-usagers³⁹, certaines personnes préférant continuer à fréquenter les bibliothèques de quartiers où ils ont leurs habitudes plutôt qu'aller à la nouvelle médiathèque qu'ils considèrent comme plus anonyme, moins accueillante. Ainsi les Ruches⁴⁰ ont été conçues comme des « médiathèques de proximité » et ont pour objectif de proposer aux habitants des zones rurales et périurbaines un accès à la culture et aux NTIC équivalent à celui dont disposent les habitants des zones urbaines. « Considérées comme de véritables bibliothèques hybrides, elles sont parfois intégrées à des bâtiments multiservices regroupant outre la bibliothèque, l'école de musique, une antenne de l'ANPE, l'office de tourisme...⁴¹ ». Les actions de médiation avec les usagers sont sans doute plus

³⁹ On peut lire à ce sujet : CATANESE-PALANCHE Véronique [et al.]. *L'abandon de la bibliothèque, étude sur le phénomène de non-réinscription*. Villeurbanne : Enssib, 2005 [mémoire de recherche DCB] et HAMON Bénédicte. *Analyse de l'impact de l'ouverture d'un nouvel équipement sur la fréquentation publique, à partir du cas de la nouvelle médiathèque de Lisieux*. Villeurbanne : Enssib, 2004 [mémoire d'étude DCB]

⁴⁰ On trouve des ruches à Meuzac (Limousin), Nantiat (Limousin), Artigues-près-Bordeaux (Aquitaine), Languidic (Bretagne), Chapelle-des-marais (Pays de la Loire)...

⁴¹ SÉNÉ, Christophe. « Le programme national des médiathèques de proximité, les « Ruches » », *BBF*, 2007, n° 1, p. 88

perceptibles dans des espaces moins vastes, où les interactions sont sûrement plus nombreuses et la prise en compte des demandes individuelles facilitée. De même la disposition du mobilier et la configuration des espaces peuvent s'avérer plus propices aux échanges. Pour Patrick Bazin « On est passé d'un modèle au centre duquel se trouvait le savoir, figé dans des collections encyclopédiques vers lesquelles il s'agissait d'amener le public, à un modèle de savoir à la fois construit de façon collaborative et vécu comme une expérience individuelle et quotidienne. Les formes de médiation s'en trouvent transformées, engendrant le développement de nouveaux types de services, et nécessitant en amont une attention soutenue à la qualité de l'accueil, une analyse fine des publics et de leurs besoins et une présence au plus près des populations à desservir »⁴². En conséquence les usagers commencent à être impliqués directement dans les choix et initiatives des bibliothèques, par le biais des comités de lecteurs notamment ; ils peuvent ainsi influencer sur la politique de l'offre, proposer des améliorations ou participer activement à des animations et aux décisions. Leur regard extérieur et leur pratique de la bibliothèque en tant qu'usagers rendent leur intervention légitime. Enfin l'enquête du Crédoc a montré que les usagers occasionnels étaient plus nombreux et que le temps de visite dans les bibliothèques s'était allongé, ce qui peut favoriser la médiation : il faut alors privilégier l'accompagnement personnalisé (être plus attentif aux personnes, repérer celles qui ont besoin d'aide, ne pas hésiter à se déplacer) notamment pour les personnes pour lesquelles la bibliothèque représente un lieu d'insertion. La médiation personnalisée participe du désir d'améliorer le service aux usagers. Toutefois, si les conseils et l'accompagnement sont plus personnalisés, les besoins exprimés par les usagers de plus de formations révèlent que ce n'est pas toujours suffisant et que la médiation peut être enrichie par des actions de formations.

⁴² BRIGANT, Annie. « De l'obsession du savoir au souci du service », *BBF*, 2007, T.52, n°4, p.93-94

2. De la médiation à la formation

2.1. La vocation pédagogique des bibliothèques

Si l'on parle de formation c'est que les bibliothèques ont des missions éducatives inscrites dans les textes les encadrant ⁴³ et qu'elles proposent depuis longtemps de nombreuses formations à leurs usagers.

2.1.1. Rappel historique

En quoi peut-on parler de rôle pédagogique pour les bibliothèques ? Tout d'abord en rappelant quelques faits historiques. En France les bibliothèques ont été longtemps rattachées au ministère de l'Éducation Nationale (jusqu'en 1975), ce qui a eu et a encore un impact sur l'image que les publics en ont. Beaucoup considèrent que la bibliothèque est très fortement liée à l'école et qu'elle en assure le complément et la continuité, ce qui est réducteur. Les bibliothèques ont accompagné le développement de l'instruction publique (Loi Guizot de 1830, Ligue de L'Enseignement de Jean Macé en 1866, Loi Ferry de 1881), elles étaient destinées à combattre l'analphabétisme, dans la lignée de l'Éducation Populaire et à répondre à une demande plus grande de savoirs. On peut également rappeler les préconisations inscrites dans le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique de 1994 : « La bibliothèque publique est un instrument essentiel de l'éducation permanente ». De même, dès 1906, Eugène Morel, chantre de la lecture publique, prônait le modèle de la bibliothèque à l'anglo-saxonne, considérant que « la lecture relève de l'autodidaxie postscolaire, soutenue par la foi dans la recherche de la vérité ».⁴⁴ Cependant cette filiation a des effets pervers en termes de fréquentation car elle occulte tous les autres aspects et services des bibliothèques. Elle rebute ainsi ceux qui ont déjà un rapport difficile à l'école et au livre. On peut illustrer cette méfiance à l'égard du livre et des bibliothèques par Cal, le personnage du roman nord-irlandais de Bernard MacLaverly⁴⁵, qui n'emprunte que des disques car, dit-il « l'école [l]'a dégoûté de la lecture ». Avoir un mauvais souvenir de l'école et des lectures imposées est

⁴³ La Charte des bibliothèques du CSB (1991) stipule : « Les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires. » Le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique (1994) souligne également que « la bibliothèque publique est une force vivante au service de l'éducation, de la culture et de l'information... »

⁴⁴ MOREL, Eugène. *La librairie publique*. Paris : A. Colin, 1910

⁴⁵ MACLAVERTY, Bernard. *Cal*. Paris : Belfond, 1984, éd. originale 1983

caractéristique des publics mal à l’aise en bibliothèque car, même dans une bibliothèque multimédia la bibliothèque garde son caractère livresque. L’autre raison de ce rapprochement avec l’enseignement est tout simplement du à l’origine des bibliothèques scolaires car, avant que les bibliothèques publiques se développent, les élèves avaient accès à la bibliothèque scolaire qui bien souvent, comme le rappelle François Cavanna⁴⁶ se trouvait à l’intérieur de la classe, les livres étant enfermés dans une armoire : « (...) Un peu plus tôt, j’avais connu la bibliothèque de la classe. Le père Bouillet nous avait sacrifié une armoire, vitrée et fermant à clef. » En fait ces bibliothèques censées proposer des livres aux enfants sont devenues très vite obsolètes et insuffisantes. C’est ce qui ressort d’un rapport pour le Ministère de l’instruction publique de 1907 stipulant que « les trois quarts des livres des bibliothèques d’écoles ne sont pas lisibles ». ⁴⁷ Elles sont issues de la tradition des bibliothèques philanthropiques visant à « éduquer le peuple » en le préservant de certaines lectures et à formater les élèves. D’ailleurs, c’est parce que les collections de la bibliothèque de l’école sont limitées que Cavanna va s’inscrire à la bibliothèque municipale où il pourra satisfaire sa soif de lire par une astuce lui permettant d’emprunter beaucoup : inscrire sa famille et donc utiliser plusieurs cartes, stratégie que l’on retrouve fréquemment aujourd’hui encore comme l’ont démontré certaines enquêtes. La bibliothèque palliant les manques de l’école est donc aussi considérée comme devant participer à l’instruction des publics. En effet de nombreux bibliothécaires sont convaincus, dans la tradition héritée des Lumières, que les citoyens doivent être éclairés pour être des citoyens libres, la lecture étant un moyen de s’émanciper et d’exercer son sens critique. Mais les bibliothèques, contrairement à l’école qui prescrit en général des lectures studieuses, offrent un rapport différent à la lecture et permettent la liberté de choix. Elles apparaissent donc comme une alternative et sont aussi le lieu de la lecture « pure et désintéressée » (Virginia Woolf). De nombreuses œuvres rendent compte de la découverte de lectures grâce aux bibliothèques, comme Simone de Beauvoir⁴⁸ émerveillée par l’abondance de livres mis à sa disposition ou Cavanna parlant de « Caverne D’Ali Baba ». La bibliothèque permet l’éveil et l’initiation des enfants et concourt à leur donner l’habitude de lire, les bibliothécaires veulent avant tout se démarquer de la lecture contrainte, leur inventivité

⁴⁶ CAVANNA, François. *Les Ritals*. Paris : Belfond, 1978

⁴⁷ LANGLOIS, Charles-Victor. « les bibliothèques des écoles publiques », *Revue Bleue*, 1907

⁴⁸ BEAUVOIR, Simone de. *Mémoire d’une jeune fille rangée*, Paris : Gallimard, 1958

pédagogique en fait des concurrents des instituteurs. Ils souhaiteraient donner véritablement aux enfants le goût de la lecture qui est aussi génératrice d'émotions et d'interrogations qui nourriront leur personnalité et leur imaginaire. Les espaces jeunesse des bibliothèques, modernisés, sont conçus de façon à ne pas dissocier les livres, les autres supports de la notion de plaisir. Les bibliothèques accueillent aussi des classes pour leur proposer des activités ludiques autour de l'écrit. Elles engagent également des partenariats avec des associations qui luttent contre l'illettrisme et peuvent participer à des projets d'alphabétisation en proposant l'accueil de groupes, des ateliers autour de la lecture, des livres adaptés...A l'illettrisme s'ajoute « l'illectronisme »⁴⁹ (pour parler du rapport à l'écran, à l'informatique, Roger Chartier le souligne : « *Le risque est grand d'un nouvel "illettrisme" défini non par l'incapacité de lire et écrire, mais par l'impossibilité d'accès aux nouvelles formes de l'écrit.* »⁵⁰) contre lequel les formations assurées en bibliothèque sont indispensables, notamment pour les adultes. Comme le rappelle Claire Mouraby⁵¹, « La bibliothèque a assumé différemment sa mission pédagogique en devenant le lieu du savoir autodidacte, de l'autonomie. Se voulant également le lieu de l'épanouissement intellectuel de ceux que le système scolaire n'a pas valorisés, elle s'est chargée d'une fonction et d'une action sociales, au service desquelles elle a mis son savoir-faire technique. » Si la volonté d'organiser des formations vient d'un besoin de pallier le manque de lieux (gratuits) pour se former, de préoccupations sociales et d'un véritable goût pour l'accompagnement pédagogique, il ne peut être imposé à tous. Généralement les formations sont dispensées par des personnes qui ont un intérêt personnel et une connaissance particulière d'un domaine qu'ils veulent faire partager. Néanmoins, il est inscrit dans les statuts de certains corps (assistant, bibliothécaire et conservateur) que leur mission comprend des actions de formation des usagers, et les bibliothécaires sont considérés comme des professionnels de l'information ayant reçu une formation qui en fait des spécialistes de la recherche documentaire, d'où la majorité des formations proposées autour des NTIC, Internet, la bureautique et l'élargissement de l'offre de ces actions de formation.

⁴⁹ Voir à ce sujet : DESJARDINS, Jérémie, « Les bibliothèques contre l'«illectronisme » », *BBF*, 2000, n° 4 : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/04/document.xsp?id=bbf-2000-04-0120-006/2000/04/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

⁵⁰ Roger Chartier, « Lecteurs et lecture à l'âge de la textualité électronique » sur : < <http://www.text-e.org>

⁵¹ MOURABY, Claire. « Apprendre à transmettre, un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? », *BBF*, 2005, t.50, n°6

2.2. L'offre de formation en bibliothèque

Nous tenterons de présenter un état des lieux de ce que proposent les bibliothèques publiques et universitaires en termes de formations.

2.2.1. Les formations en bibliothèques municipales

Dans les bibliothèques municipales les formations ont longtemps été non formalisées, ponctuelles, effectuées à la demande. Elles consistaient principalement à présenter les collections et les espaces, expliquer l'utilisation du catalogue et la classification.⁵² Ces formations s'inscrivent dans le cadre de la mission sociale et citoyenne de plus en plus dévolue aux bibliothèques publiques. Depuis l'apparition des nouveaux supports (cédéroms), l'augmentation et la diversification des ressources, des nouvelles technologies et d'Internet, les formations se sont spécialisées. Les séances de formations proposées portent sur la maîtrise des nouveaux outils informatiques, la recherche documentaire, l'utilisation optimale d'Internet. L'objectif de ces formations menées par des bibliothécaires qui sont alors plus que des médiateurs et quasiment des enseignants (ils se qualifient souvent de « formateurs », d' « animateurs ») est de permettre à tous de savoir utiliser des outils devenus indispensables pour appréhender toutes les questions de société et pour se forger un esprit critique face à la masse d'informations disponibles de toutes parts. Sur le modèle des initiations à l'image et aux médias délivrées par les enseignants et documentalistes dans les collèges et lycées, ces formations contribuent à donner des clés, des repères, des méthodes pour former des citoyens éclairés. De plus les bibliothécaires sont conscients des enjeux de la démocratisation culturelle et de la nécessité de pallier les inégalités dans la maîtrise du savoir et l'accès aux nouvelles technologies (des personnes ne possèdent pas d'ordinateurs, n'ont pas d'accès Internet) le savoir étant étroitement lié au pouvoir comme le démontraient Michel Foucault et Pierre Bourdieu. Les contenus des formations se sont enrichis, s'adaptant aux innovations et aux outils toujours plus sophistiqués, ainsi les domaines les plus représentés sont : la bureautique (initiation ou approfondissement), Internet (les différents outils de recherche, le courrier électronique, les signets), la consultation de bases de données (Europresse, encyclopédies en ligne...) ou tutoriels, la PAO (logiciels

⁵² LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : Bpi, 1988.

de photo, de musique assistée par ordinateur...), les langues (didacticiels en autoformation), la création de sites web, wiki et blogs. Ces formations, sous forme d'ateliers numériques ou multimédias, ont du succès, elles sont presque toujours gratuites, parfois ouvertes aux non-inscrits. Elles sont encadrées par des animateurs ou des bibliothécaires-formateurs comme à Issy-les-Moulineaux où les « formathèques » permettent également l'autoformation. Le choix des thèmes à aborder est très souvent du ressort des bibliothécaires mais le recours à des formateurs extérieurs, plus spécialisés, est également très fréquent. Ceci s'explique par des raisons statutaires – de nombreux bibliothécaires estiment qu'ils ne sont pas assez bien formés, d'autres qu'ils ne se sentent pas aptes à délivrer de véritables cours – et par un manque de temps et de personnel. De plus la demande très importante face à une gamme très large de contenus nécessite de nouveaux partenariats avec des organismes de formation qui peuvent utiliser les locaux des bibliothèques pour former les usagers. De nombreuses bibliothèques se voient dotées de labels qui renforcent leur visibilité en tant que lieux de formations (label Cyberbase⁵³, EPN et ECM⁵⁴). Les séances proposées aux publics vont plus loin qu'une simple médiation même si elles mettent en relation un savoir (celui que maîtrise le bibliothécaire en tant que spécialiste de l'information), et un public. Il s'agit plus, en effet, de la transmission d'un savoir mais également de savoir-faire (technicité, spécialisation et mise en pratique). Les sessions sont parfois élaborées en définissant des objectifs pédagogiques, une progression, des travaux pratiques. L'inscription des usagers aux sessions de formations nécessite pour les formateurs de fixer des pré-requis afin de constituer des groupes homogènes, sur le modèle de ce qui se fait aux ateliers du Carrefour Numérique de la Villette par exemple, ce qui requiert des compétences et connaissances pédagogiques qu'il faut acquérir. Des formations de formateurs sont organisées pour les bibliothécaires et mettent l'accent sur les qualités pédagogiques requises pour préparer une formation. C'est ce point qui est souvent au cœur des questions sur l'identité professionnelle. Pour Christine Carrier⁵⁵ actuellement directrice du réseau de bibliothèques de Grenoble, « La formation reste du domaine de l'école qui permet l'accès au savoir et à un métier. Cependant, l'autonomie des usagers est parfois

⁵³ Le label *Cyberbase*, subventionné par la Caisse des Dépôts et Consignations, est attribué à des lieux permettant la formation aux NTIC parmi lesquels figurent quelques bibliothèques, voir site :

<http://www.cyber-base.org/cyberbase/accueil.do;jsessionid=623F96B05966286843E550A012283489>

⁵⁴ Le label *Espace Culture Multimédia* est subventionné par le Ministère de la Culture depuis 98. Les Espaces publics numériques (2000) sont des structures d'accueil pour l'initiation à l'informatique, ils ont été remplacés par le label *NetPublic* en 2002.

⁵⁵ CARRIER, Christine. « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens », *BBF*, 1999, n° 1

soumise à un apprentissage de savoir-faire et de méthodes qu'il est difficile d'acquérir sans formation préalable. Les bibliothèques universitaires l'ont compris qui proposent, de plus en plus souvent, aux étudiants, des formations à la recherche documentaire. Devons-nous alors parler de médiation ou de formation ? »

2.2.2. Les formations en bibliothèques universitaires

Les formations sont plus formalisées encore en BU car parfois intégrées aux cursus. En 1997, La réforme « Bayrou » du 1^{er} cycle universitaire et la création d'une unité de valeur de « méthodologie du travail universitaire (MTU) a permis aux bibliothèques de participer plus activement à la formation des étudiants dans le domaine de la recherche documentaire et de la maîtrise de l'information. Parmi les compétences que les étudiants doivent acquérir figurent la maîtrise des outils informatiques, l'utilisation des outils de recherche, la localisation de l'information, l'évaluation de cette information et de ses sources de manière critique (des référentiels de compétences existent, inspirés de celui de l'ACRL⁵⁶). Dans les faits les bibliothèques universitaires ont mis en place des formations pour les étudiants de différents niveaux (L, M et D)⁵⁷, élaborant des programmes précis avec des objectifs progressifs qui peuvent aller de la classification de la bibliothèque à l'utilisation de bases de données spécialisées, en passant par la constitution de bibliographies, l'optimisation des recherches sur Internet, les normes bibliographiques... Ces formations, lourdes à organiser, demandent beaucoup de temps de préparation et posent la question de la spécialisation en raison du contenu disciplinaire. En effet, les bibliothécaires appuient leurs démonstrations sur les spécialités disciplinaires des étudiants (bases de données spécialisées dans tel domaine...) ce qui implique qu'ils suivent une formation pour maîtriser un domaine dont ils ne sont pas spécialistes (c'est notamment le cas pour des formations à destination des étudiants en sciences, en droit, en médecine...). Ils doivent aussi se former pour maîtriser « l'ingénierie pédagogique » (aspects pratiques, organisation du temps et des tâches...) afin de savoir construire une formation et comprendre les processus d'apprentissage. Ces formations s'inscrivent dans la continuité de ce qui a été fait au collège (avec des formations débouchant sur la délivrance du B2i) puis au lycée

⁵⁶ Association of College and Research Libraries : <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>

⁵⁷ LMD : Licence, Master, Doctorat

(C2i)⁵⁸ en matière de recherche documentaire et de connaissance des NTIC. Elles visent à faire acquérir des stratégies de recherche, à permettre une réflexion critique sur l'information et à développer des habitudes de travail qui seront utiles même après les études. Elles ont été rendues indispensables par l'évolution du contexte informationnel où l'abondance des sources d'information et la mise à niveau permanente exigée par les technologies obligent à se former constamment. Dans la « société de l'information », les repères sont indispensables et les bibliothécaires ont un rôle à jouer pour former les étudiants au « métier d'étudiant » comme l'explique Alain Coulon, professeur en sciences de l'éducation à l'Université Paris VIII⁵⁹. Ces formations sont renforcées par des tutoriels de recherche documentaire en ligne créés ou sélectionnés, donc validés, par les bibliothécaires (Cerise, Fourmi, Giri recensés par FORMIST). Ils pallient le nombre encore insuffisant d'étudiants touchés par les formations en présentiel (massification de l'enseignement supérieur, formations non obligatoires...). Ces initiatives ont renforcé la visibilité et la reconnaissance du rôle des bibliothèques en tant que dispensatrices de formations. Des enquêtes ont démontré que les étudiants ont besoin de méthodologie, qu'ils ont des lacunes en recherche documentaire. La prise de conscience s'est accrue avec l'augmentation du taux d'échec et d'abandon en première année d'université⁶⁰ : les ressources sont plus complexes, les étudiants ne sont plus seulement les « héritiers », ils n'ont pas tous le même « bagage culturel ». Si ces formations ont rapproché les bibliothécaires des enseignants, dont la collaboration est indispensable, elles suscitent des réticences liées aux différentes conceptions de la pédagogie de ces deux professions : pour les bibliothécaires, le plus important est de rendre les étudiants plus autonomes alors que les enseignants d'université sont encore très attachés à l'idée de transmission maître-élève. Séraphin Alava⁶¹, maître de conférences en sciences de l'éducation à l'université de Toulouse II, s'interroge sur les modalités de médiation à mettre en place pour les étudiants, impliquant une nécessaire remise en question des façons traditionnelles de transmettre pour des modes plutôt axés sur l'interaction, la médiation pouvant prendre la forme, selon lui, de « tutorat, d'autoformation, de coformation ou formation par les pairs ». Pour Alava la médiation doit surtout

⁵⁸ B2i : Brevet informatique et Internet ; C2i : Certificat informatique et Internet, circulaires du Ministère de l'Éducation Nationale de 2005 et 2006

⁵⁹ COULON, Alain. *Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire*. Paris : PUF, 1997.

⁶⁰ ¼, voire la moitié des étudiants de Deug n'obtient aucun diplôme ou abandonne après quelques mois (2000)

⁶¹ ALAVA, Séraphin. « Médiation(s) et métier d'étudiant », *BBF*, 1999, t. 44, n° 1, p. 8-15

permettre à l'étudiant d'acquérir des compétences à l'autoformation, c'est-à-dire qu'il doit apprendre à devenir autonome. Il reprend la phrase du psychologue Herbert Gerjuoy qui s'inquiétait de l'échec à l'Université : « *L'illettré de demain ne sera pas celui qui n'a pas appris à lire. Ce sera celui qui n'a pas appris à apprendre* ». Il rappelle le rôle des centres de ressources et des pratiques auto-formatrices qui doivent se généraliser et s'adresser à un maximum de personnes et pas seulement aux « héritiers » ou ceux qui sont déjà initiés. Des études⁶² ont montré l'utilité des formations documentaires dans la réussite de l'étudiant, ces formations favorisant l'insertion dans l'université et l'insertion dans la société, répondant ainsi à un enjeu démocratique essentiel.

Après avoir recensé les différentes formes que peut prendre la médiation en bibliothèque et ses implications pour les professionnels et les publics, nous avons vu que ses manifestations pouvaient aller de l'accueil et l'accompagnement au conseil et à la formation et visaient à rendre l'appropriation du lieu et des outils plus aisée. La nécessité d'aller vers un public plus demandeur ou nécessitant visiblement plus d'aide s'accompagne de services plus personnalisés pour essayer de pallier des inégalités sociales et culturelles dans l'accès au savoir. Nous avons pu dégager que la médiation participe à la formation des publics, que la formation en est le prolongement. Elle ne s'oppose pas nécessairement à l'autonomie puisqu'elle aide les usagers à devenir plus autonomes. Dans la bibliothèque considérée comme lieu de liberté et d'apprentissage du monde, différentes façons de se former coexistent, comme l'atteste la présence de nombreuses personnes qui se perçoivent comme autodidactes. Ainsi nous allons à présent rappeler les origines du concept d'autoformation afin de le relier aux projets d'espaces d'autoformation créés dans différents centres de ressources et dans plusieurs bibliothèques afin de savoir si médiation et formation peuvent se concevoir dans une logique d'aide à l'autoformation.

⁶² COULON, Alain : *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement à la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Paris : Ass.Int. Ethnométhodologie, 1999

Partie 2 : L'autoformation pour se former tout au long de la vie

1. Qu'est-ce que l'autoformation ?

1.1. Perspective socio-historique de l'autoformation

1.1.1. Une notion complexe aux définitions multiples

La première définition que l'on peut donner est la plus simple : se former par soi-même. Or cette définition recouvre un certain nombre d'éléments. Une personne peut être amenée à se former de différentes façons et pour différentes raisons. La formation par soi-même sous-entend l'absence d'un tiers, professeur, formateur ou tuteur dans l'apprentissage. En ce sens elle s'oppose à ce que Gaston Pineau⁶³, professeur en Sciences de l'éducation à l'université Rabelais de Tours, nomme « l'hétéro formation » ou formation par les autres. Cette autoformation peut être celle de l'autodidacte qui se forme par lui-même en décidant de ses priorités et des moyens pour y parvenir. L'autoformation relève effectivement d'un processus d'apprentissage où l'on peut apprendre seul, à son rythme, avec une certaine souplesse quant au choix de son parcours. C'est en effet pour réagir contre une éducation inadaptée, une pédagogie restrictive que des alternatives se sont mises en place, permettant aux personnes ayant eu un rapport conflictuel à l'école ou n'ayant pas eu la possibilité d'étudier, de recourir à d'autres types de formation. L'autoformation peut ainsi être vue comme un moyen de pallier les carences d'un système scolaire qui ne peut répondre aux attentes d'un grand nombre d'élèves en difficulté, aux besoins diversifiés et aux rythmes différents. L'analyse des processus cognitifs (comment on apprend, quels sont les processus mis en œuvre lorsqu'on acquiert des connaissances et ce que l'on en fait) et les avancées de la recherche dans ce domaine ont permis de déterminer les failles d'un enseignement trop

⁶³ PINEAU, Gaston. « L'autoformation en chantier », *Education permanente*, 1995, n°122, p.243-256

uniforme et de réfléchir à d'autres voies. Dans le principe de l'autoformation, le rapport maître-élève tend à s'effacer au profit d'une plus grande responsabilisation de l'apprenant qui veut «se former et non plus être formé », pour reprendre les propos de Georges Le Meur⁶⁴. C'est une formation centrée sur l'apprentissage selon une logique constructiviste, c'est à dire que la personne qui apprend ne reçoit pas les connaissances de façon passive mais les élabore activement par un processus de construction intellectuelle. La notion de transmission est alors écartée puisque l'apprenant refuse tout enseignement magistral où son rôle est surtout passif. Pour Philippe Carré, maître de conférences en sciences de l'éducation à l'université de Paris X-Nanterre, l'autoformation recoupe cinq perspectives. Selon lui on peut différencier l'autoformation intégrale qui concerne l'absence de relation à une institution éducative de l'autoformation existentielle qui vise une construction permanente de soi par soi et pour soi-même. Il y a une autoformation sociale qui consiste à se former au sein d'un groupe de pairs, dans un certain nombre de lieux spécifiques, et de construire ses savoirs collectivement. L'autoformation éducative existe lorsque des institutions à vocation éducatives facilitent, par des dispositifs et des accompagnements pédagogiques, les apprentissages autonomes. Enfin, l'autoformation cognitive qualifie une démarche motivée par le désir et la capacité d'apprendre où les dimensions affectives et psychologiques de celui qui souhaite apprendre par lui-même sont essentielles. Les stratégies qu'il choisit pour le faire de façon autonome témoignent de la capacité de l'individu à agir sur ses apprentissages.⁶⁵ (Voir aussi l'annexe n° 1 : Glossaire et micro-trottoir)

1.1.2. Origines et courants de l'autoformation

Le terme même d'autoformation possède une forte connotation idéologique par rapport au terme auto-apprentissage notamment. Il s'inscrit, comme nous l'avons vu, dans une remise en cause de l'enseignement traditionnel et dans un désir de remédier aux insuffisances du système scolaire. La notion d'autoformation s'est construite à partir des différents courants ayant mis l'instruction au sein des priorités à atteindre pour le développement et l'épanouissement des individus. Certains la font remonter au XVIII^{ème}

⁶⁴ LE MEUR, Georges. *Les nouveaux autodidactes : néo-autodidaxie et formation*. Lyon : Chronique sociale, 1998

⁶⁵ CHAMPY, Philippe ; ETEVE, Christiane. *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*. Paris : Nathan, 2000

siècle avec les théories de Jean-Jacques Rousseau sur la pédagogie et de Condorcet sur la nécessité d'une éducation pour tous afin de former des citoyens éclairés et libres. Toute la philosophie des Lumières tend à mettre en avant la formation de l'esprit critique. L'idée d'autoformation s'est également nourrie des mouvements d'éducation populaire du XIX^{ème} siècle, de l'autodidaxie ouvrière notamment, en réaction aux inégalités dans l'accès au savoir. Elle découle également de tous les mouvements de pensée pédagogiques émanant du concept d'éducation nouvelle qui ont instauré de nouveaux rapports entre les enseignants et les enseignés, des formes plus souples d'apprentissage, une meilleure prise en compte des besoins des apprenants. Ces théories ont été développées entre autres par des partisans de la «pédagogie active» comme Adolphe Ferrière qui crée la *Ligue internationale pour l'éducation nouvelle* en 1921 (avec John Dewey, Maria Montessori, Jean Piaget...) et Célestin Freinet⁶⁶. Ils prônent une plus grande implication des élèves qui deviennent acteurs de leur apprentissage et libres de choisir les activités. Roger Cousinet, dans les années 20, s'oppose au caractère individualiste de l'enseignement scolaire. Pour lui le phénomène d'apprentissage est plus important que celui d'enseignement. Il insiste également sur la coopération entre les élèves qui est pour lui indispensable au succès de la formation permanente. D'autres partisans de la pédagogie nouvelle ont eu une influence sur les façons d'enseigner du système scolaire et éclairent certains aspects de l'autoformation même s'ils ne se sont pas particulièrement penchés sur la formation permanente des adultes. L'autoformation est un modèle qui propose des actions innovantes où le sujet est encouragé à construire son propre savoir grâce à une plus grande capacité d'initiative. Elle participe de la volonté de démocratiser l'accès à la culture et de réduire les inégalités sociales que les mouvements populaires de 1936 en France et dans les années 70 ont poursuivie. En mai 1968 on remet en cause les façons d'enseigner, on parle d'éduquer autrement, d'éducation permanente, d'université populaire⁶⁷ et on peut entendre le slogan : « on n'éduque personne contre son gré ». La loi de 1971 instaure l'obligation pour les entreprises de favoriser la formation professionnelle continue qui permet aux salariés de se former et se perfectionner à tout âge. C'est dans ce contexte qu'ont émergé les

⁶⁶ Célestin Freinet (1896-1966) : instituteur qui inventa une pédagogie basée sur des ateliers d'expression-crédation, sur la responsabilisation des élèves et leur participation active dans la construction de leur apprentissage.

⁶⁷ L'idée «d'Université populaire» reprise en 1968 date de la fin du XIX^{ème} siècle, dans le contexte de l'affaire Dreyfus : un typographe autodidacte, Georges Deherme entreprit de coopérer avec des intellectuels engagés pour fonder une université populaire, la «Coopération des idées» du Faubourg Saint-Antoine à Paris.

pratiques d'autoformation et ce, dans tous les milieux sociaux, à partir des années 50 puis plus rapidement depuis les années 80. L'autoformation apparaît comme un complément à l'apprentissage scolaire, cherchant à développer chez les élèves et les étudiants les capacités à se former de façon autonome pendant leurs études, et dans la continuité de celles-ci. C'est en ce sens que l'autoformation est liée au concept de « formation tout au long de la vie » qui prolonge la formation initiale par le biais de la formation professionnelle et par la possibilité, grâce à plus de temps libre, de recourir à l'autoformation. Ceci sous-tend l'idée que l'on doit avoir la possibilité de se former à tout âge, en continu, et pour cela bénéficier de lieux et d'aides. Mais l'autoformation sous-entend également que l'on est libre de choisir son parcours et son rythme d'apprentissage, ce qui suppose que les individus soient autonomes.

1.2. Autoformation et autodidaxie

1.2.1. Une autonomie à conquérir

L'autoformation exige que les personnes sachent s'organiser, qu'elles s'imposent une discipline personnelle, gèrent leur temps et leur rythme de travail et acceptent un relatif isolement. Viviane Glikman, qui s'est intéressée aux nouveaux modes d'enseignement comme les formations à distance, insiste sur la nécessité pour ces personnes de devenir autonomes et définit l'autoformation comme un « processus d'autonomisation »⁶⁸. L'autonomie désigne effectivement la capacité à entreprendre des actions de manière autodéterminée en choisissant ses objectifs et les moyens d'y parvenir. Une personne autonome a la capacité d'apprendre de manière indépendante et de choisir le mode d'apprentissage le plus approprié à ses objectifs. Symbole d'une véritable victoire sur soi en cas de réussite, l'autonomie n'est pas évidente pour tous, certaines personnes pouvant éprouver des difficultés à se fixer des objectifs, à se tenir à un programme, à choisir le parcours de formation le plus adapté, à rechercher les informations nécessaires, à s'auto-évaluer... Pour certains chercheurs l'autonomie est vue comme un pré-requis indispensable pour s'autoformer alors que d'autres considèrent que devenir autonome s'apprend, que l'autonomie peut même constituer un des objectifs de la formation. Même dans le cadre de l'école, les enseignants s'efforcent de rendre les

⁶⁸ GLIKMAN, Viviane. *Des cours par correspondance au e-learning : panorama des formations à distance*. Paris : PUF, 2002

élèves plus autonomes afin de les rendre aptes à apprendre tout au long de leur vie en favorisant des conseils de méthode, des réflexes de recherches, en développant leur esprit critique, en les familiarisant à l'écrit et aux médias (décryptage de la presse, de l'image...). L'autonomie est généralement ce qui caractérise l'autodidaxie. Celle-ci est considérée comme indépendante de toute structure institutionnelle de formation, la personne ayant surtout recours aux livres et considérant son indépendance comme une liberté à préserver et cherchant la réussite seule. Si cette description est un peu dépassée, elle est très présente dans la littérature montrant des personnages en butte avec l'institution, qui n'ont pas nécessairement eu accès à un enseignement traditionnel ou qui ont gardé de leur passage à l'école un sentiment d'échec qui les a poussés à chercher d'autres moyens d'apprendre. De même les récits d'autodidactes⁶⁹ reflètent les humiliations de personnes exclues de l'accès à l'école et à la culture qui cherchent à compenser ces manques. Pour ces personnes l'autodidaxie apparaît comme une nécessité vitale pour changer de condition sociale et s'intégrer mais elle est aussi, selon Hélène Bézille⁷⁰, «une quête identitaire, une quête d'accomplissement de soi», qui doit les libérer. Les autodidactes sont souvent représentés comme des solitaires, comme des personnes qui se sont faites elles-mêmes, sur le modèle du «self-made man» qui réussit sans l'aide de personne. Pourtant des chercheurs tels que Pascal Cyrot ou Pierre Landry⁷¹ rappellent que les autodidactes ne sont pas nécessairement seuls quand ils apprennent, que ce sont des personnes qui ont généralement un large réseau d'amis ou de relations et que beaucoup d'entre eux ont recours à des lieux spécifiques d'autoformation, ce qui révèle que l'autoformation peut être individuelle ou collective. Ils s'appuient sur les nombreux exemples «d'autoformation assistée» qui ont eu lieu tout au long du XX^{ème} siècle où les pratiques d'autodidaxie et d'autoformation encadrées par des enseignants et des hommes de cultures se sont développées : rencontres dans des milieux de brassage tels que maisons des jeunes et de la culture, ciné-clubs, librairies, cafés...mais aussi au sein d'associations d'éducation populaire ou de comités d'entreprise. Ainsi, même en situation d'autodidaxie existe un recours à des formes de médiation.

⁶⁹ BLANDIN, Pascaline. Parcours d'autodidactes. In *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques ?* Paris : Bpi/ Centre Pompidou, 2006. p.25 - 41 et p.265 - 268

⁷⁰ BEZILLE, Hélène. *Figures de l'autodidaxie*. Groupe de recherche sur l'autoformation en France, séminaire du 10 mars 2001

⁷¹ LANDRY, Pierre. *Auto-formation, autodidaxie et formation, quels rapports ?* Communication pour le symposium Graf de Bordeaux, 9-10-11 mai 2002

1.2.2. Médiation et autoformation

Nous avons vu que la finalité de tout apprentissage doit être principalement de permettre le développement de l'autonomie. Or celle-ci peut difficilement être atteinte sans une aide et un accompagnement préalable. Pour Joffre Dumazedier⁷², la personne en formation, même si elle choisit son parcours et son rythme, travaille à l'aide de ressources et a recours à une médiation qu'elle choisit. Dans la plupart des lieux où est proposée de l'autoformation (centres de ressources, lieux de rencontres gérés par des associations à but éducatif, centres de documentation...), la médiation est rarement absente. Même si des usagers préfèrent travailler en autonomie totale, celle-ci est rarement possible s'il n'y a pas eu un minimum de contact et d'échange au début. Même dans les situations de formation à distance, de plus en plus fréquentes, une médiation se fait par le biais d'échanges (mails, téléphone...) mais aussi par le maintien de cours en présentiel qui permettent un suivi et un retour sur les apprentissages et font coexister formation individuelle et collective. C'est le cas aux Etats-Unis où les formations ouvertes et à distance sont remises en question car on se rend compte de l'importance d'une véritable médiation, des échanges en face à face et de la nécessité du soutien pédagogique. Après avoir constaté de nombreux échecs et d'abandons on en revient à des solutions mixtes, au « blended learning », comme c'est le cas au CNED⁷³ où la formation à distance alterne avec des regroupements et où le recours à un tuteur est possible. Cette solution permet des modes complémentaires d'apprentissage et ne néglige pas une pédagogie socioconstructiviste qui consiste à construire ses connaissances par l'interaction avec d'autres apprenants. La plupart des chercheurs en sciences de l'éducation, comme Nelly Leselbaum, qui a amorcé une véritable réflexion autour de la sociologie de l'autoformation dans les années 80, et Philippe Carré ont insisté sur l'importance de l'accompagnement des apprenants. Ils réaffirment que le lieu social est indispensable à tout processus d'apprentissage. Philippe Carré considère que « ...si les jours de l'enseignant traditionnel sont peut-être comptés, on aura de plus en plus besoin d'accompagnateurs, de tuteurs, de facilitateurs, c'est à dire de véritables médiateurs entre celui qui se forme et le savoir d'une société de plus en plus

⁷² Joffre Dumazedier (1915-2002) est un sociologue qui s'est intéressé aux fonctions médiatrices du langage et a mené une réflexion sur la sociologie des loisirs et l'autoformation dans la lignée des mouvements d'éducation populaire.

⁷³ L'accompagnement CNED prévoit le recours à un tuteur à distance et ponctue le parcours de formation par des temps de rencontres avec un formateur. <http://www.cned.fr/lesrendezvousducned/>

cognitive. »⁷⁴ L'autoformation n'est donc pas une menace pour l'enseignement mais agit comme un révélateur de l'échec d'une éducation traditionnelle qui continue de reproduire les inégalités, d'où la nécessité de trouver d'autres voies complémentaires les une des autres.

2. La formation tout au long de la vie

2.1. La pensée de l'éducation permanente

2.1.1. Eclairage historique

L'éducation permanente a été mise en relation avec l'augmentation du temps libre et le développement des loisirs dans les travaux de Joffre Dumazedier. Celui-ci rappelle les progrès liés à la réduction du temps de travail et s'intéresse à la façon dont les Français occupent ce temps. Pierre Furter, l'un des leaders européens de l'éducation permanente considère que « l'autoformation devient en elle même l'objectif majeur de l'éducation permanente ». Ce sont les réflexions sur l'éducation et ses transformations qui ont mené une équipe de chercheurs en sciences de l'éducation à rédiger, sous l'égide de l'Unesco et de Jacques Delors, un rapport sur « l'éducation tout au long de la vie » en 1995⁷⁵. Ce rapport stipule que l'éducation ne se limite pas à l'école mais doit avoir lieu à tout moment de la vie afin de permettre l'épanouissement des individus, de « faire fructifier leurs talents », d'évoluer dans une société éducative dans laquelle s'offrent de multiples possibilités d'apprendre. La formation tout au long de la vie est née de l'idée du développement, de la généralisation et de la systématisation de l'éducation permanente et de la formation continue pour répondre au besoin croissant de construction permanente des connaissances et des savoirs. Les façons d'enseigner sont influencées par la généralisation des pratiques d'autoformation, les enseignants devenant davantage des accompagnateurs qui aident les élèves à trouver en expliquant les méthodes, en les guidant, en les rendant plus actifs et non plus en dispensant des leçons de façon trop magistrale. De plus certains établissements scolaires s'inspirent des pratiques

⁷⁴ CARRE, Philippe. « La galaxie de l'autoformation ». In *Sciences-Humaines*. Hors-série, mars-avril, 1999, p.56

⁷⁵ DELORS, Jacques. *L'éducation, un trésor est caché dedans, rapport à l'UNESCO de la commission internationale pour le XXIème siècle*, présidé par Jacques Delors. Paris : Unesco, Odile Jacob

d'autoformation pour l'enseignement des langues comme l'indique Brigitte Albero⁷⁶. L'Education Nationale insiste, dans ses recommandations, sur la nécessaire autonomisation des élèves. D'ailleurs, lors d'un sondage mené par la Sofres auprès des enseignants en 2000, il est apparu que « formation de l'esprit critique, acquisition d'une culture générale, formation des citoyens et désir d'apprendre » comptaient plus pour les enseignants que de « transmettre des connaissances, l'essentiel étant de donner envie d'acquérir des connaissances au collège et à tous les âges de la vie professionnelle et extra professionnelle », ce qui est le signe d'un véritable changement des pratiques et conceptions.

2.1.2. Pourquoi choisir l'autoformation ?

Les raisons qui poussent les personnes à s'autoformer dépendent de plusieurs facteurs que l'on pourrait résumer par des raisons d'ordre personnel et des raisons liées à des contraintes (professionnelles). En effet l'autoformation peut être la possibilité pour les individus de se former dans un but désintéressé, c'est-à-dire d'enrichir leurs connaissances pour des raisons personnelles, pour découvrir des domaines qui les passionnent, pour parfaire leur savoir dans certaines disciplines. Elle permet l'enrichissement intellectuel de ces personnes, comble leur désir de découverte, leur soif de connaissances, leur curiosité. Cet aspect correspond à une autoformation de « dépassement » telle qu'elle est définie dans le rapport de l'Unesco puisqu'elle favorise la créativité des personnes, leur donne la possibilité d'aller plus loin, ce qui suppose qu'ils aient déjà un certain niveau et des facilités pour apprendre. De la même façon, les acquis de chacun influent sur les compétences à se former et sur les capacités plus ou moins grandes d'appropriation des connaissances. Si l'autoformation touche en effet tous les milieux sociaux, elle a différentes fonctions selon les personnes : elle apparaît comme une solution de « rattrapage » ou d'« intégration » pour ceux qui se sentent en situation d'échec. Pierre Bourdieu a pointé que les pratiques des personnes qui s'autoforment étaient jugées plus ou moins légitimes selon qu'ils ont échoué ou réussi dans l'institution scolaire.⁷⁷ Une autre raison de l'autoformation mentionnée par le rapport de l'Unesco est le besoin de compléter l'enseignement initial que l'on reçoit, en

⁷⁶ ALBERO, Brigitte. *L'autoformation en contexte institutionnel : du paradigme de l'instruction au paradigme de l'autonomie*. Paris : L'Harmattan, 2000

⁷⁷ BOURDIEU, Pierre. « Autodidaxie légitime et illégitime », in *La Distinction, critique sociale du jugement*. Paris : Ed.de Minuit, 1979

parallèle de celui-ci, afin d'approfondir ses connaissances et de varier les moyens d'apprendre, c'est une autoformation d'« accompagnement ». Si ces formes d'autoformation correspondent à des choix personnels, il arrive très souvent que l'autoformation découle d'une obligation liée à des raisons d'ordre professionnel. L'enquête menée par l'INSEE et la DARES⁷⁸ sur la formation continue offre un éclairage sur les formations suivies en 2000 (que ce soit dans des cours en alternance avec de la pratique, de la formation en situation ou des pratiques d'autoformation indépendantes de toute organisation). Il apparaît que 28% de la population s'est formée de 1999 à 2000, surtout dans les classes les plus instruites.⁷⁹ Il se trouve que ces formations sont essentiellement celles qui ont été proposées ou imposées par les entreprises. En effet, de plus en plus, les salariés sont obligés de se former pour s'adapter aux mutations de leur entreprise, aux évolutions du marché, aux changements induits par les nouvelles technologies... Dans un contexte économique de concurrence accrue, de flexibilité, de compétitivité, les salariés doivent diversifier leurs compétences, ils n'ont pas d'autres choix que s'adapter s'ils veulent garder leur emploi. Cette formation permanente est évidemment une préoccupation pour les personnes à la recherche d'un emploi ou en reconversion professionnelle. Pour ces personnes, les possibilités de formation sont une opportunité quand elles permettent une réelle réinsertion. Il ne faut pas oublier que la formation est un droit et que les entreprises sont tenues de le respecter. Ainsi la formation professionnelle continue a-t-elle été réformée en 2004 et le DIF (droit individuel de formation)⁸⁰ instauré. Elle donne la possibilité de développer ses compétences, peut favoriser un retour à l'emploi ou un maintien dans l'emploi. L'augmentation du temps libre (opposé au temps contraint du travail) et l'accroissement du chômage ont également conduit à s'interroger sur l'occupation du temps libéré : c'est le sujet de l'ouvrage de Joffre Dumazedier, *Vers une civilisation du loisir ?*, paru en 1962. Il y analyse l'équilibre entre les temps de la vie sociale et de la vie personnelle centrés sur trois fonctions principales : le délassement (à cause de la fatigue occasionnée par le travail), le divertissement (pour contrer l'ennui), le

⁷⁸ INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques ; DARES : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

⁷⁹ Sources : DUMAZEDIER, Joffre. *Penser l'autoformation, société d'aujourd'hui et pratiques d'autoformation*. Lyon : Chronique sociale, 2002

⁸⁰ Le DIF est une des mesures de la réforme de la formation professionnelle issue d'un accord national interprofessionnel signé en 2003 puis repris par la loi du 5 mai 2004 : « loi sur la formation tout au long de la vie et sur le dialogue social ». Elle donne le droit de bénéficier de 20 heures de formation par an.

développement de soi (se cultiver, se dépasser, s'engager socialement ou culturellement, acquérir toutes sortes de connaissances, notamment par des pratiques d'autoformation). Enfin l'enjeu principal de l'autoformation est de limiter les forces de reproduction sociale, pour reprendre les constats de Pierre Bourdieu⁸¹ sur le poids du milieu social et la reproduction des inégalités par manque de capital culturel et social. Même si ces inégalités d'accès à la connaissance ont diminué, il reste des différences liées notamment au fait que certains autodidactes bénéficient d'un soutien par leur entourage alors que d'autres sont seuls, certains sont plus autonomes, d'autres ont besoin d'accompagnement. Lorsque ces personnes se rendent dans des lieux dédiés à l'autoformation, comment s'organisent-elles, quelle est la médiation qu'elles y trouvent, quelles sont leurs attentes ? C'est ce que nous tenterons de savoir en présentant plusieurs centres de ressources institutionnels dont les bibliothèques.

3. L'autoformation en milieu institutionnel

3.1. L'autoformation en bibliothèque

Si les bibliothèques favorisent les pratiques d'autoformation individuelle en mettant à la disposition de tous des documents pour se former, certaines bibliothèques ont intégré, en plus d'actions de formation, des services spécialisés d'auto-apprentissage.

3.1.1. Des origines à aujourd'hui

La Bibliothèque publique d'information a, dès son ouverture en 1977, proposé un laboratoire de langues permettant l'autoformation mais nous reviendrons en détail, dans la *partie 3*, sur l'expérience de cette bibliothèque pionnière. D'autres bibliothèques s'en sont inspirées, cherchant à privilégier d'autres façons d'apprendre et proposer un moyen de prolonger l'offre de formations par un service approprié. Cependant on peut rappeler d'autres initiatives qui ont mis en avant les pratiques d'autoformation, dans les centres de documentations des collèges et lycées par exemple. Dès les années 80 Jean Hassenforder⁸², ancien bibliothécaire devenu chercheur en éducation, préconise

⁸¹ BOURDIEU, Pierre. *La reproduction. Les fonctions du système d'enseignement*. Paris : Ed. de Minuit, 1970

⁸² Jean Hassenforder fut longtemps responsable de la revue française de pédagogie, il s'est intéressé aux pratiques variées d'autoformation et au changement social qu'a entraîné l'auto-apprentissage. Il a fait connaître les travaux du canadien Alan Tough sur la formation centrée sur le développement du sujet social apprenant par lui-même, pour lui-même.

l'enrichissement des collections en CDI pour encourager l'auto-documentation des élèves. Christiane Etévé⁸³ et d'autres documentalistes prônent également l'auto-apprentissage en centre de documentation. Le but est d'apprendre aux élèves à utiliser et comparer les ressources, à les faire travailler en petits groupes sur des recherches documentaires pour les amener à être autonomes en toute situation. Ils insistent sur la nécessité de faire connaître aux élèves tous les lieux de ressources qu'ils peuvent utiliser, comme les bibliothèques. Avec l'introduction des NTIC, les missions des documentalistes se sont diversifiées, le recours au multimédia exigeant des formations pour permettre aux élèves de pouvoir les utiliser librement, notamment les didacticiels qui viennent renforcer les enseignements. En ce qui concerne les bibliothèques, la nécessité de créer des espaces d'autoformation est née de divers constats. D'une part on prend conscience qu'il manque des lieux pour apprendre les langues et que le rôle des bibliothèques est aussi de faciliter l'autonomie. D'autre part la diversité des publics induit une pluralité des modes d'apprentissage, d'où la coexistence d'outils pour des formations encadrées et pour l'autoformation. C'est aussi les évolutions technologiques et leur apprentissage qui poussent encore des bibliothèques à se doter de tels espaces. Toutefois il faut souligner que le contexte socio-économique, la précarité et la pression subies par de plus en plus de personnes rendent encore plus aigu ce besoin de s'équiper. C'est donc à la fois une question politique et identitaire pour les bibliothèques. Lors de l'enquête menée par l'ADDNB⁸⁴ en 2005 il est apparu que 52% des bibliothèques n'avaient pas d'espaces d'autoformation et n'envisageaient pas d'en avoir. Il est vrai que ces espaces sont onéreux et nécessitent de l'espace, des cabines insonorisées pour les langues par exemple, une mise en réseau de certaines ressources qui peut poser des problèmes techniques. Il existe donc peu d'espaces dédiés, dans les bibliothèques, c'est-à-dire une salle comprenant des carrels et permettant l'autoformation par des cédéroms (langues, bureautique...) accompagnés de ressources spécialisées dans différents apprentissages sur tout support. Dans un espace consacré à l'autoformation, toutes les personnes sont réunies dans un même espace, ce qui crée une ambiance studieuse et motivante. Mais en général les bibliothèques proposent des cédéroms sur quelques postes multimédias dispersés, c'est le cas à Lorient ou Toulouse, bien souvent

⁸³ Christiane Etévé est maître de conférences à l'Institut national de recherche pédagogique (INRP)

⁸⁴ Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque

ce sont des didacticiels ou des abonnements à des plateformes de e-Learning. On peut penser que les postes isolés ne permettent pas un environnement d'apprentissage propice à la concentration, à une atmosphère de travail de groupe et peut favoriser le découragement en cas de problème. De plus la médiation y est moins spécialisée alors que dans un espace dédié il est plus facile de repérer les personnes en difficulté et intervenir, d'autant plus que les bibliothécaires qui y travaillent sont généralement des personnes qui maîtrisent parfaitement les outils. En effet, un des aspects qui peut s'assimiler à de la médiation passe, en amont, par la création de supports d'autoformation (tutoriels) ou le choix et donc l'analyse de méthodes d'apprentissage en phase avec les demandes et les différents niveaux des usagers. Ceci implique que le bibliothécaire ait des notions sur les principes didactiques et les processus cognitifs. On peut alors parler d'une réelle spécialisation qui s'appuie sur une connaissance approfondie des supports et leur évaluation critique. C'est le cas également lorsque les bibliothécaires créent, pour certains didacticiels, leur propre guide d'utilisation pour pallier une aide guidée insuffisante ou trop longue. La majorité des bibliothécaires proposent un accompagnement, une aide individualisée si une personne le demande, mais encore une fois jusqu'où peut aller cette aide ? Nous tenterons de dresser un portrait des usagers qui utilisent les bibliothèques pour se former et notamment ceux qui se considèrent comme des autodidactes.

3.1.2. La bibliothèque : lieu idéal pour les autodidactes ?

Les bibliothèques, quand elles sont représentées dans les romans peuvent être cruellement critiquées ou à l'inverse montrées comme salvatrices quand elles permettent à des personnages, souvent doubles de leurs auteurs, de compenser un manque. En effet les personnages d'autodidactes qui fréquentent les bibliothèques sont significatifs de l'utilité sociale des bibliothèques en offrant la possibilité à des personnes qui ont connu l'échec scolaire de s'approprier autrement les connaissances. Ainsi, l'Autodidacte de *La Nausée* tente de lire tous les ouvrages de la bibliothèque par ordre alphabétique, Arturo Bandini, le personnage de *La Route de Los Angeles*⁸⁵, de John Fante, qui exerce différents petits boulots (terrassier, plongeur, docker...) trouve dans la bibliothèque un

⁸⁵ John Fante, *La route de Los Angeles*. Paris : C.Bourgeois, 1987, éd. originale 1933

moyen de lire énormément et se sent fier que la bibliothécaire s'intéresse à lui. C'est en effet une forme de reconnaissance sociale qu'il recherche. De la même façon, le jeune marin du roman éponyme *Martin Eden*⁸⁶ est un autodidacte qui, pour échapper à sa condition sociale, se forme à la bibliothèque, sa soif de connaissances étant aussi une soif de reconnaissance puisqu'il veut devenir écrivain. Pour ces personnages la lecture et la culture sont un moyen d'ascension sociale. Ces exemples américains illustrent également le concept du self-made man, de l'effort récompensé et de l'individualisme triomphant. Dans ces œuvres les bibliothèques y sont représentées comme refuges, comme lieux ouverts à tous, comme lieux d'intégration. De la même façon, un roman d'Isabelle Mazeaud⁸⁷ met en scène un étranger qui réussit à apprendre le français avec une méthode très originale (la CDU et les autorités-matières) grâce à l'aide d'un bibliothécaire. Nombreux sont les écrivains qui témoignent de l'importance des bibliothèques dans leur formation, qu'ils aient été seuls ou encouragés par des bibliothécaires, c'est le cas de Jack London qui, dans un de ses récits les plus autobiographiques, *La Vallée de la Lune* met en scène une bibliothécaire inspirée de la femme qui a joué un rôle de mentor décisif pour sa vocation d'écrivain. Dans les études sociologiques sur les usagers des services d'autoformation des bibliothèques, il ressort également que la présence de personnes de référence, en l'occurrence les bibliothécaires, est essentielle. Agnès Camus, sociologue aux Service Etudes et Recherche de la Bpi, s'est intéressée aux comportements des usagers de l'espace autoformation et déclare⁸⁸ : « Ce que Carl Rogers⁸⁹ appelle « apprentissage autogéré » passe par un dialogue avec l'autre. [...] L'autogestion désigne avant tout le projet du sujet et la façon dont il envisage sa réalisation. On devient autonome, au fur et à mesure que l'on acquiert des connaissances. » Pour les personnes qui se disent autodidactes, l'autoformation ne signifie pas seulement qu'il s'agit de se passer de professeur, il s'agit surtout d'utiliser les équipements de manière parfaitement autonome, en ayant le moins possible recours aux bibliothécaires. Agnès Camus souligne cette tendance à la « la débrouille » et remarque une forte valorisation du travail solitaire, une fierté de réussir par soi-même. Elle note aussi que les motivations qui poussent à s'autoformer ne sont plus les mêmes

⁸⁶ Jack London, *Martin Eden*. Paris, 10-18, 1987, éd. originale 1909

⁸⁷ Isabelle Mazeaud. *Le passager du Beaubourg*. Bagnex : Souffles, 1987 (voir annexe n°2)

⁸⁸ CAMUS, Agnès. « Nouveaux autodidactes : des usagers très autonomes ». Intervention lors de la journée professionnelle à la Bpi le 30 mai 2006. In *Bulletin Bpi*, n°15, p. 5 - 6

⁸⁹ Carl Rogers (1902-1987) : psychologue américain qui orienta son travail sur la psychothérapie centrée sur la personne et s'intéressa à la qualité de la relation avec le patient (empathie). Il inspira les courants de pédagogie non-directive

que dans les années 80 où existait une notion de libre choix dans l'apprentissage, d'épanouissement personnel et de réalisation de soi. Aujourd'hui, le contexte économique et social contraint les personnes à actualiser sans cesse leurs connaissances, à améliorer leurs compétences, c'est devenu un « passage obligé ». Pour Elisabeth Noël l'autoformation en bibliothèque se définit par « un apprentissage qui s'effectue librement, au moment où l'apprenant en a besoin, grâce à des outils mis à sa disposition par la bibliothèque. Elle s'effectue sans la présence d'un formateur, en dehors de tout parcours pédagogique structuré. » Pourtant, si certains usagers peuvent se passer d'accompagnement, d'autres nourrissent des attentes, ce qui est le cas pour les étudiants dont les niveaux et parcours sont très divers.

3.1.3. Autoformation et universités

Dans les universités, les centres d'autoformation existent depuis 1994 avec la création du « réseau universitaire des centres d'autoformation »⁹⁰ (le premier à Bordeaux). Ce sont des dispositifs essentiellement axés sur l'apprentissage des langues qui proposent des formations à la carte, moins rigides, en fonction des besoins ponctuels et pour aider le travail personnel des étudiants. Ils peuvent être utilisés parallèlement aux cours, de façon complémentaire. Il arrive que les enseignants encadrent le dispositif, ce qui implique qu'ils connaissent et maîtrisent les supports et la pédagogie de l'autoformation : ils sont alors davantage des « conseillers » ou des « facilitateurs » pour les étudiants. C'est le cas dans les centres d'autoformation du pôle universitaire européen de Strasbourg où les étudiants non-spécialistes en langues suivent une formation en autoformation dans un centre de ressources. Bien souvent ces dispositifs sont utilisés par les étudiants comme soutien pour pallier des lacunes, rattraper un retard. Des séances sont alors prescrites par l'enseignant. Un laboratoire de langues est ainsi mis à la disposition des étudiants de l'université de Cergy-Pontoise, pour des séances en autonomie et des séances assistées par des enseignants qui font des permanences. Les bibliothèques universitaires peuvent jouer un rôle en proposant des outils d'autoformation tels que didacticiels et tutoriels, en lien avec la spécialisation des étudiants mais il s'agit en fait surtout des langues qui peuvent être proposées dans la

⁹⁰ RUCA : voir le site : <http://www-ruca.univ-lille1.fr/>

majorité des cursus. La faculté de pharmacie de Marseille⁹¹ met ainsi à disposition des étudiants, dans la BU, une salle avec des postes multimédias offrant des didacticiels pour l'apprentissage de l'anglais (remise à niveau et anglais médical) en libre-accès. Des sites sont sélectionnés par un professeur d'anglais, les étudiants peuvent pratiquer l'écoute et la lecture en autonomie. Un guide d'utilisation est disponible en anglais sur les pages d'accueil mais une aide en français est aussi proposée. Les personnels de la BU assurent le bon fonctionnement du dispositif et acquièrent des ouvrages autour de l'anglais médical et général (revues spécialisées, manuels, cédéroms, usuels,...) en collaboration avec le professeur d'anglais. Ils se partagent la mise à jour des sites et des affichages. Les bibliothécaires ont suivi une formation spécifique sur le dispositif, ils peuvent ainsi intervenir auprès des étudiants mais leur médiation porte davantage sur les outils que sur les contenus car l'enseignant prescrit généralement à ses élèves les méthodes sur lesquelles ils doivent travailler et les envoie travailler en autoformation. L'espace peut également être utilisé pour des démonstrations de groupe pour les étudiants, organisées par les bibliothécaires en présence du professeur. C'est un espace qui est très utilisé et apprécié des étudiants qui peuvent l'utiliser librement. Cette expérience, qui est amenée à se reproduire dans d'autres BU, pose la question, pour les bibliothécaires, d'une aide pédagogique centrée sur le contenu ou une aide centrée sur l'utilisation des méthodes d'apprentissage. Bernard Blandin, directeur de recherches au CESI⁹² insiste sur cet aspect qui porte sur les limites de la médiation : « Ira t-elle jusqu'à la médiation du savoir – mais on sera alors dans un dispositif éducatif – ou bien au contraire devra t-elle se contenter d'être une médiation d'accès au savoir ? La médiation est-elle une médiation d'orientation, qui a lieu en amont ? Ou, au contraire, est-ce une médiation d'assistance, c'est à dire un accompagnement permanent tout au long de la présence des utilisateurs ? ». ⁹³ Les bibliothécaires connaissent les outils qu'ils achètent, du moins la démarche pédagogique, la progression proposée, les activités et peuvent donc conseiller aux étudiants, aux niveaux hétérogènes à l'université, la méthode qui va leur convenir le mieux. Pour cela il faut que les bibliothécaires soient en nombre suffisant pour prendre le temps d'écouter la demande de l'étudiant. Après cette

⁹¹ PONSOT, Pierre ; SWEETKO, Marjorie. « The English Zone : Autoformation dans une bibliothèque universitaire de pharmacie. », *BBF*, 2007, n° 3, p. 68-70

⁹² Centre d'Etudes Supérieures Industrielles

⁹³ BLANDIN, Bernard. In *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques ?* Paris : Bpi/ Centre Pompidou, 2006. P.122

orientation, ils peuvent aider l'étudiant s'il éprouve des difficultés à naviguer dans le cédérom ou le site, certaines méthodes n'étant pas toujours très intuitives et requérant une certaine habitude de ce genre d'outil. Cette médiation individualisée vise à dépanner l'étudiant mais aussi à le rassurer, le fait de savoir que quelqu'un est présent et peut intervenir est très certainement un soutien, de même que la présence d'autres étudiants est stimulante. Ce genre de lieu qui regroupe des personnes qui travaillent a en général une influence positive et incite à travailler. Certains bibliothécaires, considérant que les laboratoires de langues étaient sous-utilisés ou constatant que des étudiants démotivés abandonnaient rapidement les séances d'autoformation, ont envisagé des façons d'encourager les étudiants. L'importance de la visibilité de ce service est primordiale. Ils se sont donc appuyés sur une plus grande collaboration avec les enseignants qui doivent faire connaître à leurs étudiants les services de la bibliothèque et les pousser à utiliser les ressources d'autoformation en leur donnant un travail à faire à l'aide de ces ressources. Ceci implique que les enseignants s'intéressent de près à ces méthodes alternatives, pas toujours très bien perçues et connues. Quand ils prennent conscience que ces séances sont complémentaires, qu'elles permettent un entraînement régulier et favorisent l'autonomie de leurs étudiants, ils perçoivent qu'ils ont tout intérêt à les inciter à y aller. Les étudiants y bénéficient de dispositifs qui les soustraient du regard des autres étudiants et du professeur, ce qui génère moins d'anxiété. Certaines universités recrutent des « tuteurs » pour conseiller aux étudiants quelles ressources précises utiliser dans l'espace autoformation de la BU. Ainsi à l'Université Stendhal de Grenoble III, en langues, un étudiant peut obtenir un rendez-vous avec un tuteur (personne bilingue recrutée sur un profil de formateur en langues) et ils élaborent conjointement, en fonction des recommandations des enseignants et des faiblesses de l'étudiant, un parcours individualisé consistant en une prescription par le tuteur de méthodes à utiliser, de façon graduée. Cette entrevue permet de fixer des objectifs progressifs à atteindre selon un planning précis qui nécessite d'autres entrevues avec le même tuteur pour évaluer l'évolution de l'étudiant. Ainsi entre deux rencontres, l'étudiant travaille dans l'espace avec les outils multimédias, les bibliothécaires peuvent lui présenter les méthodes qu'il doit utiliser.⁹⁴ On peut ajouter que les outils

⁹⁴ Propos recueillis lors d'un entretien avec Ilka Milanov, ingénieur d'étude responsable du centre d'apprentissage en autonomie.

technologiques mis à la disposition des étudiants tels que les ENT (environnements numériques de travail) et les plateformes permettent le dépôt de tutoriels interactifs comportant des exercices et de l'auto évaluation. Les espaces personnels donnent aussi la possibilité de garder un suivi de son parcours et les tutoriels favorisent l'autoformation des étudiants et complètent les formations.⁹⁵ Qu'en est-il en bibliothèques municipales, c'est ce que nous tenterons de savoir à travers quelques exemples représentatifs.

3.1.4. Quelques exemples de bibliothèques

L'enquête de l'ADDNB, en 2005, visait à recenser les bibliothèques offrant des services d'autoformation. Si la majorité des bibliothèques prennent en compte dans leur politique documentaire l'acquisition de méthodes d'autoformation, celles-ci sont très souvent disponibles au prêt mais pas toujours utilisables sur place. De plus, pour aménager un secteur dédié à l'autoformation il faut de l'espace, ce qui explique qu'on les trouve en général dans de grandes bibliothèques dont l'équipement est plus riche. Le travail d'enquête effectué par Elisabeth Collantes⁹⁶ en 2004 avait permis de faire connaître les espaces d'autoformation de quelques bibliothèques. Il serait intéressant à présent de savoir comment est envisagée la médiation dans ces espaces, les considérations qui suivent émanant de personnes rencontrées lors de visites, interrogées par mail, téléphone ou questionnaire.⁹⁷ La Médiathèque de St Jacques de la Lande, près de Rennes (construite en 2000, 1500m²) offre un « pôle autoformation », avec 6 postes où l'on peut se former sur différents logiciels. Un bibliothécaire est disponible en permanence pour conseiller les personnes sur les méthodes. Le quota hebdomadaire est de 3 heures sur internet, plus 3 heures sur les logiciels. Les ressources multi-supports couvrent tous les domaines. L'accent est mis sur l'autonomie mais un accompagnement est possible et certains publics sont ciblés en priorité. Ce service est représentatif des ressources (supports et contenus) offertes en autoformation dans la plupart des bibliothèques mais l'espace semble réellement exemplaire. La médiation porte essentiellement sur le choix des ressources et le fonctionnement des documents et s'appuie sur la création de documents informatifs. Les actions de médiation sont

⁹⁵ ALBERO, Brigitte. *Autoformation et enseignement supérieur*. Paris : Hermes science-Lavoisier, 2003

⁹⁶ COLLANTES, Elisabeth. *L'autoformation par le multimédia en bibliothèque publique*. Villeurbanne : Enssib, 2004 [Mémoire d'étude]

⁹⁷ Voir questionnaire : annexe n°3

inscrites dans le projet d'établissement.⁹⁸ L'exemple du réseau de Créteil, et notamment la bibliothèque multimédia de la Croix des Mèches, est assez significatif du désir de proposer un accompagnement individualisé sur des didacticiels en fonction des compétences de chaque bibliothécaire. Les bibliothécaires sont sensibles à la nécessité de continuer à proposer sur place des outils pour les publics qui ne sont pas équipés chez eux néophytes en matière d'informatique. Les bibliothécaires spécialisés dans un domaine forment leurs collègues et mutualisent ainsi leurs connaissances. Il ressort de nombreux échanges que la médiation consiste d'abord en une assistance technique, une intervention à la demande pour un besoin ponctuel et des conseils en amont afin de faciliter l'orientation des usagers. Beaucoup ressentent la difficulté de publics confrontés à l'isolement et au risque d'échec et sont conscients qu'une présence renforcée est souhaitable. A la bibliothèque Kateb Yacine de Grenoble où des logiciels d'autoformation sont proposés aux lecteurs, la question de l'accompagnement se pose en termes de limites : Jusqu'où doit-il aller ? La médiation consiste aussi, pour Maryse Oudjaoudi, à se tourner vers les publics éloignés par des actions « hors les murs ». Pour Marion Lhuillier de la Bibliothèque Municipale Internationale de Grenoble, « l'accompagnement est, quoi qu'il en soit, absolument nécessaire pour lever les craintes des lecteurs devant des collections si spécialisées : évaluation du niveau de maîtrise, explication des différents outils d'apprentissage offerts, proposition de parcours de lectures (albums, fictions pour enfants, romans policiers, nouvelles) pour avoir la satisfaction d'aller jusqu'au bout d'une lecture enfin comprise, choix d'entrées multiples pour un même texte (version originale, version française, version enregistrée), lectures bilingues à haute voix, où la rassurante langue maternelle permet de ne pas perdre le fil, sont autant de pistes à exploiter et à inventer pour que, par le dialogue, le lecteur se sente mis en confiance et convaincu de ses capacités. »⁹⁹ L'accent est mis sur la signalétique et la documentation (La brochure de présentation de la BMI est déclinée en sept langues) qui doivent aider l'utilisateur à se familiariser avec le lieu et les outils.¹⁰⁰ La médiathèque Yourcenar à Paris va proposer un laboratoire de 10 carrels pour l'auto-apprentissage des langues. Pour Marie-Françoise Garion-Roche¹⁰¹, « tous les services proposés par la médiathèque supposent un accompagnement de l'utilisateur par les

⁹⁸ Voir site et annexe n°4 : <http://www.mediathèque-lucien-herr.fr/autoformation.php>

⁹⁹ LHUILLIER Marion. « La bibliothèque municipale internationale de Grenoble », *BBF*, 2007, n° 3

¹⁰⁰ Voir le site du réseau des bibliothèques de Grenoble : <http://www.bm-grenoble.fr/pratiques/espacesmultimedias.htm>

¹⁰¹ GARION-ROCHE, Marie-Françoise. « La médiathèque Marguerite Yourcenar : Rue d'Alleray, Paris XV^e », *BBF*, 2007, n° 1

bibliothécaires, afin qu'il puisse devenir autonome dans l'utilisation du matériel mis à disposition. » L'autoformation y est aussi conçue comme devant s'accompagner de possibles formations. Des formateurs dispensent des formations pour tout lecteur intéressé. La médiathèque de Melun¹⁰², l'Astrolabe, possède un espace multimédia pour la formation et un espace distinct pour l'autoformation : l'espace Déclic. C'est un lieu pour se former dans différents domaines et des chaînes de télévision de différents pays complètent le laboratoire de langues. Le service « Déclic+ » permet des accompagnements en informatique (bureautique) où l'accent est mis sur la personnalisation : les personnes doivent avoir un besoin et des objectifs précis. Les personnels présentent, lors de ces séances, les méthodes les plus appropriées aux différents usagers. Ce service vise l'autonomie des usagers pour qu'ils puissent ensuite utiliser les outils de l'espace librement mais Florence Couvreur-Neu constate que les usagers sont très demandeurs d'assistance et préfèrent être encadrés plutôt que d'aller à l'espace autoformation Déclic. Pour les médiathèques d'Issy-les-Moulineaux et Rueil-Malmaison, qui proposent toutes deux un laboratoire de langues et de nombreux didacticiels utilisables sur place, le constat des bibliothécaires est plutôt mitigé : les usagers se sont désintéressés de ces services en raison de problèmes techniques récurrents mais aussi, semble-t-il, d'une préférence pour l'emprunt des méthodes. Certains usagers veulent travailler chez eux plutôt que dans un espace précis de la bibliothèque. Les bibliothécaires s'interrogent aussi sur la situation de l'espace dans la bibliothèque (à Issy on admet qu'il est peu visible, au fond de la médiathèque, assez modeste et sans doute un peu vieilli). Ces constats seront pris en compte pour la création d'un espace d'autoformation dans une nouvelle bibliothèque à Issy. Cependant, ce que soulignent surtout les bibliothécaires, c'est la nécessité de penser l'accompagnement à offrir. En effet on prend conscience que la médiation est indispensable, qu'elle peut être une plus-value par rapport au travail chez soi (dont on ne connaît pas les résultats et qui, sans doute, génère aussi du découragement et des abandons). A Rueil, les bibliothécaires reconnaissent que la désaffection des usagers pour le laboratoire de langues est surtout due au manque de valorisation et de communication autour de ce service ; ils remarquent que beaucoup préfèrent s'inscrire à des initiations encadrées par des formateurs. On

¹⁰² Voir site et annexe n°5 : <http://www.astrolabe-melun.fr/mediatheques/framesets/mediatheques/frameset-declic.htm>

peut donc penser que le manque d'accompagnement est une des raisons de la faible utilisation des services d'autoformation dans ces bibliothèques.

En matière d'autoformation la médiathèque de la Cité des Sciences et de L'Industrie¹⁰³ est particulièrement exemplaire car le Carrefour Numérique propose à la fois des ateliers de formation (bureautique, NTIC, théorie et mise en pratique par des TP), et un espace d'autoformation. Pascaline Blandin préfère parler d'initiations car il n'est pas proposé de parcours et d'objectifs pédagogiques et que ni la médiathèque ni les animateurs n'ont un statut de formateur. Il n'y a pas non plus d'évaluation ou de validation. Pourtant des parcours sont conseillés aux usagers sur l'interface et ce, pour faciliter leur choix et leur progression. Ils ont été créés pour répondre aux questions récurrentes des usagers et des sélections d'ouvrages sont également proposées (livres, manuels, sites) en relation avec les thématiques de l'autoformation. Les domaines abordés sont surtout orientés sur les spécialités de la Cité des Sciences mais l'offre s'est adaptée aux publics et des didacticiels pour réviser les bases du français, les savoirs de base et le FLE (Français langue étrangère) sont offerts ainsi que des méthodes liées à la recherche d'emploi et aux connaissances professionnelles (proximité de la Cité des Métiers). Le fait que l'espace Autoform@tion se situe à proximité de l'accueil général du Carrefour Numérique privilégie l'orientation de l'utilisateur dès son arrivée. La médiation consiste à lui expliquer le fonctionnement en autonomie de l'espace mais également à mettre en valeur les possibilités de « formations » encadrées (elles sont très demandées et nécessitent de s'inscrire à l'avance). Le conseil s'appuie sur une discussion, à l'accueil, avec l'utilisateur pour mieux savoir ce qu'il recherche et évaluer si l'autoformation est plus adaptée que l'initiation. Après les ateliers, les usagers sont encouragés à aller dans l'espace Autoform@tion (avec présentation détaillée s'ils le souhaitent) en rappelant la présence d'un bibliothécaire « médiateur » tous les jours de 14 à 15h30 (ce créneau a été réduit, malgré son utilité, en raison de suppressions de poste) dans cet espace. Celui-ci peut intervenir à tout moment, ce qui est rassurant pour un usager qui serait peu à l'aise avec les outils et le choix des ressources. Pour Pascaline Blandin cette médiation est une véritable plus-value par rapport à un travail autonome chez soi, elle pense que l'accueil personnalisé est indispensable pour la venue des personnes. L'autoformation se conçoit

¹⁰³ Voir l'historique de la Médiathèque de la CSI par Joëlle Muller et Reza Ebrahimi dans : *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques ?* Paris : Bpi/ Centre Pompidou, 2006.p.41- 49

en fait comme un complément ou une continuité pour les personnes qui ont suivi des ateliers : elles passent d'une situation de dépendance à une situation d'autonomie, Pascaline Blandin parle à ce sujet d'espace transitionnel.¹⁰⁴ Ces expériences variées reflètent les avantages d'une médiation personnalisée mais il ne faut pas oublier qu'un accompagnement approfondi nécessite du personnel formé en nombre suffisant.

3.2. L'autoformation dans d'autres centres de ressources : des pistes à explorer ?

Lors des visites de lieux qui proposent de l'autoformation accompagnée, nous avons pu dégager des pistes et idées de médiation. Loin d'être exhaustifs, ces exemples sont néanmoins riches d'enseignement.

3.2.1. Les Ateliers de pédagogie personnalisée : une offre à la carte

Les APP sont des centres de formation qui s'adressent à des personnes engagées dans la réalisation d'un projet professionnel et social. Ils proposent un plan de formation, une durée de parcours après évaluation (positionnement) avec un formateur référent. Il s'agit d'un travail en autonomie associé à un travail accompagné et éventuellement des séances en groupe. La culture générale, la préparation des concours, les apprentissages techniques et la bureautique font partie des domaines les plus sollicités. Michel Tétart, du réseau des APP¹⁰⁵, considère que « ce qui compte avant tout est l'accompagnement, le tutorat, la médiatisation des ressources. » C'est encore plus vrai avec l'introduction des nouvelles technologies comme médias pour pratiquer l'autoformation. Les APP sont des « lieux-ressources » dont la méthodologie est basée sur l'individualisation et l'autoformation accompagnée. Ils accueillent des publics défavorisés qui n'ont pas tous une connaissance des outils multimédias, ce qui implique une aide personnalisée lors des premières séances. C'est d'ailleurs le principe des APP que de proposer un accueil individuel permettant d'évaluer les besoins d'une personne en fonction de ses objectifs de formation (remise à niveau, préparation de concours,

¹⁰⁴ Voir annexe n°6 (l'approche théorique)

¹⁰⁵ 470 Ateliers de Pédagogie Personnalisée, inspirés d'initiatives québécoises, sont répartis sur le territoire depuis 1982. Le réseau des APP est le 3^{ème} après celui des GRETA (groupements d'établissements publics locaux d'enseignement) et de l'AFPA (Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes : espaces de formation qui ont intégré NTIC, parcours personnels, accompagnement pédagogique, suivi, encouragement à l'autoformation et validation par titre professionnel.)

Voir site et annexe n° 7 : <http://www.app.tm.fr/>

reconversion...). Ainsi, après cet entretien initial il est possible de proposer, en concertation avec la personne, un parcours pédagogique aussi précis que possible (comme au CNAM), en tenant compte des lacunes et points forts, des objectifs à atteindre, des pré-requis nécessaires et du temps dont dispose la personne. Cette solution est ajustable, elle offre des formations individuelles adaptées où les contraintes personnelles sont prises en compte. Les formations peuvent être complétées par des séances en petits groupes. Les formateurs sont habitués à la méthodologie de l'auto-apprentissage, l'essentiel étant de mettre l'apprenant au centre et de le rendre acteur de sa formation. Un de ses objectifs est d'offrir un accès aux NTIC, le réseau accueillant des publics de niveaux hétérogènes dont une forte majorité de femmes (75%). Considéré comme service de proximité de par son ancrage territorial, l'APP est un lieu de partage et de rencontres, de reprise de confiance en soi. Certains y viennent dans le cadre de la formation professionnelle continue par le biais de leur entreprise et l'on constate que les apprenants d'aujourd'hui sont plus qualifiés.¹⁰⁶ Les parcours personnalisés sont plus ou moins dirigés en fonction des caractéristiques et des demandes des apprenants et privilégient également la socialisation. En 2004, la médiathèque de Lomme, près de Lille, a décidé d'accueillir l'une des trois antennes de l'APP de Lille : une autoformation assistée ou accompagnée a lieu durant les périodes de fermeture au public et se prolonge par des créneaux pour l'autoformation libre. Il s'agit, dans ce projet d'action collective, de consolider le partenariat entre les bibliothécaires et les formateurs et d'agir en fonction des champs de compétences de chacun.

3.2.2. L'autoformation à l'Alliance française

La visite à l'Alliance française¹⁰⁷, association spécialisée dans l'apprentissage du français langue étrangère qui propose des formations complètes mais onéreuses (95 € la semaine), donc réservées à une clientèle aisée, nous a permis de découvrir la médiathèque et son offre d'autoformation. La démarche de l'Alliance française allie effectivement formation classique et autoformation. Les cours sont dispensés en petits groupes, dans les meilleures conditions pour favoriser l'expression orale et avec du matériel moderne. Le centre de ressources multimédia propose des postes dédiés à

¹⁰⁶ CARRE, Philippe ; TETART, Michel. *Les APP ou l'autoformation accompagnée en actes*. Paris : L'Harmattan, 2003

¹⁰⁷ Pour une présentation, voir le site : http://www.alliancefr.org/rubrique.php3?id_rubrique=2408

l'autoformation, avec didacticiels sur cédéroms et plateformes de e-Learning intégrés. Les étudiants ont accès à tous les documents pédagogiques disponibles sur le français langue étrangère (le centre est spécialisé et le budget permet l'exhaustivité), des manuels, de la civilisation, des documents d'actualité...Le service «auto-apprentissage guidé» se présente comme une formation sur mesure qui s'adapte aux rythmes et disponibilités des personnes. Un «professeur conseiller» évalue, par un test de niveau, l'élève à son arrivée. Il l'oriente et l'encadre pour qu'il travaille en autonomie. Le service le plus personnalisé consiste en des «rendez-vous conseil» (35 € la demi-heure) pour des élèves en difficulté repérés par les enseignants qui les envoient vers le «professeur conseiller» pour une consultation d'une heure. Pendant ce rendez-vous, un programme très précis va être prescrit à l'élève après évaluation de ses besoins (un test de production écrite) et de ses particularités (test de profil cognitif). L'important est de donner des conseils méthodologiques à l'élève, lui expliquer où il va pouvoir trouver les informations pour pallier ses lacunes (ce n'est en aucun cas un cours particulier, car, bien que professeur de FLE, elle a été recrutée pour le centre de ressources et c'est sa connaissance parfaite des méthodes qui lui permet de prescrire des parcours les plus adaptés possibles). Une fois que le diagnostic est établi, l'élève entame ce parcours très dirigé et suit ce programme de façon autonome avec les outils du centre de ressources. Il s'agit donc de remédiation pour l'élève qui, au bout d'un mois, est de nouveau évalué. Il doit remplir un cahier de bord pour suivre sa progression, marquer les difficultés rencontrées, les activités faites. Il revoit le «professeur conseiller» régulièrement pour une évaluation de ses compétences, un retour sur ses apprentissages. Le dispositif contient également des possibilités d'auto-évaluation. La personne que nous avons rencontrée met l'accent sur le soutien et l'aide psychologique qu'elle représente, sur le besoin de parler d'élèves parfois perdus ou éprouvant des difficultés à suivre des cours trop intensifs. Elle considère qu'il s'agit de mieux ajuster le parcours d'élèves qui veulent améliorer leur niveau très rapidement. Les élèves peuvent communiquer par mail avec elle, ce qu'elle qualifie de «tutorat à distance», les élèves se sentent alors suivis et encadrés. Les conseils des documentalistes sollicités par les élèves en auto-apprentissage n'empiètent pas sur son rôle, leur médiation portant davantage sur les outils que sur les contenus. Les documentalistes rappellent que les enseignants doivent faire connaître à leurs élèves les ressources du centre et les inciter à utiliser les outils d'auto-apprentissage, que leur médiation en tant que prescripteurs est plus efficace que les «campagnes de publicité» faites par le centre. Celui-ci organise des visites pour les

élèves encadrés de leurs professeurs. Enfin, une autre forme de médiation consiste à recueillir des impressions par le biais de boîtes à idées.

3.2.3. L'autoformation à L'IUFM

L'IUFM de Paris a la particularité d'avoir, dans ses locaux, une médiathèque et un espace langues¹⁰⁸. Cet espace dispose d'une dizaine de postes autour d'une table ainsi que deux cabines isolées avec micros pour s'enregistrer. Il contient des méthodes de langues, des DVD, des manuels, des cédéroms à utiliser sur place. Les personnes qui ont accès à l'espace langue sont, d'une part les étudiants qui préparent les concours de l'enseignement et, d'autre part les stagiaires qui commencent à enseigner en primaire et doivent se remettre à niveau en langues. Tous peuvent y travailler de façon autonome, les postes proposant diverses ressources pédagogiques dont les objectifs dépendent des utilisateurs : les étudiants peuvent y préparer l'épreuve de langue et les stagiaires peuvent y trouver des idées de contenus et des consignes pour mieux préparer leur cours de langue. Les contenus sont créés par des assistants étrangers (textes enregistrés sur différents sujets, podcasts, ...). Les documents sont « didactisés » (questions, exercices, cours avec objectifs créés à partir d'un document) par les enseignants. Les documentalistes sélectionnent des sites qui peuvent être utiles. Les professeurs d'école stagiaires dont le niveau est insuffisant doivent venir travailler à l'espace langues en autoformation. Leur présence est validée et leur travail consigné dans un cahier de bord qui sera visé par le professeur. La personne qui est présente dans l'espace constate que les étudiants ont peu l'habitude de l'auto-apprentissage, qu'ils restent marqués par un enseignement traditionnel surtout axé sur l'écrit (compréhension et expression) alors qu'ils doivent se familiariser avec des outils dont la priorité est la compréhension orale et l'authenticité. Ils se sentent un peu désemparés au début et sont demandeurs d'accompagnement. Celui-ci consiste à expliquer l'organisation des ressources (par niveau), leur utilisation. La personne présente, qui est anglaise, est sollicitée pour une vérification mais la médiation consiste surtout à dépanner ou à expliciter certaines ressources. Les professeurs d'école déjà en poste peuvent venir mais ils utilisent les ressources disponibles sur le site (une grande partie est accessible à distance, sans identifiant, sauf les séances de classe filmées, uniquement visibles sur place, pour des

¹⁰⁸ Voir site : <http://espace-langues.paris.iufm.fr/>

raisons de droits à l'image), ils trouvent des ressources utilisables en classe (comptines, chansons, contes, idées d'activités, conseils de méthodologie). Ces exemples concrets sont indispensables pour ceux qui n'ont pas nécessairement fait des études de langue et qui sont de plus en plus amenés à initier leurs élèves à une langue. Les stagiaires n'ont pas d'enseignement, juste de la remédiation et de la conversation avec des assistants. Pour la responsable de l'espace les outils ne peuvent remplacer un professeur pour la maîtrise de l'expression orale.

La plupart de ces centres de ressources offrent des exemples d'autoformation assistée où la présence d'un formateur est indispensable à l'autonomisation et donc à l'optimisation de l'usage des outils en libre-service. Ils apparaissent comme des lieux où coexistent différents types de formation et de médiation, ce qui démontre à nouveau l'indispensable complémentarité entre médiation, formation et autoformation. Si ces expériences variées ne sont pas directement transposables en bibliothèques, elles offrent un éclairage différent sur les possibilités de formations. Les bibliothèques, quant à elles, sont partagées entre les différentes aspirations des usagers. Parmi les « mythes de l'autoformation »¹⁰⁹ pointés par Philippe Carré figurait la crainte de voir venir la fin des formateurs comme s'il suffisait de proposer des outils en libre-accès pour que tous les utilisateurs puissent se former en toute autonomie. Or, loin de signifier la mort du médiateur, les projets d'autoformation misent plutôt sur la conciliation entre autonomie et accompagnement, le tout étant de trouver le juste équilibre en fonction de chaque individu. Les bibliothèques sont donc confrontées à la question de la médiatisation des ressources, de la médiation humaine à apporter et aux limites à se donner pour préserver les attentes des publics. Si l'autoformation remet en cause les modèles traditionnels de transmission et appellent à un autre rapport au savoir, les bibliothécaires peuvent s'appuyer sur la richesse d'un tel apprentissage pour redéfinir et accroître leur rôle de médiateur, ce que nous allons illustrer par les initiatives engagées et les perspectives à venir de l'espace Autoformation de la Bpi en termes de médiation.

¹⁰⁹ CARRE, Philippe. *Les mythes de l'autoformation*. In : *La galaxie de l'Autoformation*. Sciences-humaines. Hors-série, mars-avril 1999, p.56

Partie 3 : L'Autoformation à la Bibliothèque Publique d'Information

La satisfaction des usagers et la qualité de l'accueil ont toujours fait partie des priorités de La Bpi ainsi que la diversité des services. L'Autoformation, service très novateur en 1977, était inscrite dans le projet initial de la Bpi.

1. Les origines de l'Autoformation à la Bpi

En tant que bibliothèque pionnière, la Bpi a, dès son origine, proposé un espace consacré à l'autoformation. Ce service n'a cessé d'évoluer et de se diversifier, inspirant d'autres initiatives en bibliothèques et constituant un pôle de référence.

1.1. Le laboratoire de langue

Dès l'ouverture, en 1977, la Bpi s'est dotée d'une médiathèque de langues située à proximité du fonds de langue et littérature française et étrangère permettant une continuité entre les langues proposées et les livres en toute langue. Elle comprenait un laboratoire de langues qui, comme l'ensemble de la bibliothèque, faisait partie du projet initial de la Bpi. Elle s'inspirait en partie du modèle anglo-saxon rapporté des voyages de Jean-Pierre Seguin mais émanait également de l'idée de Jean-Pierre Berman, universitaire¹¹⁰, qui posa les principes fondateurs de cette « aire laboratoire de langues ». Pour lui, il s'agissait de créer un lieu d'auto-apprentissage des langues (de grande communication et langues rares) sans enseignant et recourant à des documents spécifiquement conçus pour être utilisés en autodidaxie. Un laboratoire de quarante places permettait la consultation de méthodes audio et vidéo pour réactualiser ses connaissances, se former, se perfectionner et s'informer sur les langues. L'accès, comme l'ensemble de la bibliothèque y était gratuit, sans inscription ; il fonctionnait par tranche horaire et connut très vite un vif succès. Par conséquent, en 1980, un second laboratoire de langues de 20 places fut créé afin de privilégier et mettre en valeur l'apprentissage

¹¹⁰ Jean-Pierre Berman était responsable du laboratoire de langues du CELSA (Ecole des Hautes études en sciences de l'information et de la communication-ParisIV, Sorbonne)

des langues dites rares, il favorisait davantage la proximité et les contacts avec le public, le recours aux bibliothécaires étant nécessaire pour obtenir les méthodes. A partir de 1988, six postes de télévisions étrangères furent installés pour permettre un autre rapport à la langue et à la culture de différents pays en complément des méthodes de langues et documents papier (grammaires, manuels, dictionnaires...). Le public fut conquis par la multiplicité des langues¹¹¹, des supports et des approches pédagogiques, les collections s'enrichissant au fil des années et s'adaptant aux besoins (des nouveaux arrivants notamment, avec les vagues migratoires successives). Ainsi le FLE a toujours été très demandé, il constitue plus de 40% des demandes, ce qui implique un élargissement de cette offre spécifique (des méthodes avec traductions en plusieurs langues sont acquises). L'anglais est également très sollicité, les langues de spécialisation aussi (anglais des affaires, de l'entreprise...). Un besoin de méthodes pratiques et utilitaires se fait sentir, que ce soit pour la recherche d'un emploi, la maîtrise d'une langue pour un voyage, la formation professionnelle. En 1997, avant la fermeture de la Bpi pour travaux, 60 cabines d'apprentissage permettaient d'apprendre 135 langues et dialectes grâce à plus de 1566 méthodes adaptées au travail en autonomie. Les objectifs principaux étaient de favoriser un apprentissage plus souple et libre et de privilégier l'autonomie et le choix des publics. Cet accès gratuit aux langues s'inscrivait également dans le rôle intégrateur de la Bpi, particulièrement crucial au cœur de Paris. Il constitue aujourd'hui encore un enjeu social et politique majeur en participant à la lutte contre l'exclusion. Benoît Yvert, directeur de la DLL, rappelait lors du 30^{ème} anniversaire de la Bpi l'importance que représente un tel espace pour l'insertion des personnes en difficulté. Cet aspect était très innovant, tout comme l'ouverture sur les langues rarement enseignées et continue de faire une des spécialités de la Bpi. Cependant l'offre ne concerne pas que les langues et va s'élargir à d'autres domaines.

1.2. De la logithèque à l'espace Autoformation

La logithèque fut créée en 1988 afin d'ouvrir l'informatique à un public non averti. Par convention avec des éditeurs et des constructeurs de matériel, elle proposait des logiciels d'enseignement assisté par ordinateur, dans des disciplines très variées (santé, bureautique, remise à niveau dans les disciplines fondamentales...). Le public

¹¹¹ Voir BARBIER-BOUVET Jean-François. *Babel à Beaubourg : l'autodidaxie linguistique à la Bpi*. Paris : Bpi, 1982

plébiscitait surtout les logiciels de bureautique (traitement de textes, gestionnaires de fichiers), accompagnés de leurs didacticiels, lorsqu'ils existaient. Aussi, lors de la fermeture pour travaux de la Bpi (1998-2000), le service Logithèque et le laboratoire de langues continuèrent à fonctionner dans la bibliothèque de la rue Brantôme¹¹² (offrant un espace consacré à l'autoformation en langues et autres). Les groupes de travail chargés de la préfiguration de la future Bpi définirent ce que serait cet espace. Ils décidèrent la fusion de la médiathèque de langues et de la logithèque. Lors de la réouverture de la Bpi en 2000, un nouvel espace Autoformation de 120 places, séparé du reste de la bibliothèque par une cloison transparente, proposa aux usagers des ressources pour se former dans tous les domaines sur des postes analogiques pour l'audio et la vidéo et des postes informatiques pour les cédéroms, les sites internet. Des carrels avec isolation phonique et visuelle permettaient la concentration et l'expression orale (enregistrement pour les langues par des micros). L'évolution des nouvelles technologies et leur nécessaire maîtrise exigeait une adaptation de l'offre ; le fait que tous les usagers ne possédaient pas un ordinateur chez eux suscita des attentes en terme d'accompagnement. Les demandes des usagers étaient toujours plus exigeantes si bien que les disciplines offertes se sont diversifiées : management, traitement graphique, économie, dactylographie, comptabilité, code de la route et, plus récemment, les savoirs de bases, les sciences, le marketing, le développement personnel avec des DVD, des cédéroms et du e-Learning.¹¹³

La Bpi, par cet espace unique en France (il a des similitudes avec l'espace Autoform@tion de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie mais les domaines couverts sont plus généralistes et l'espace est beaucoup plus grand), s'inscrit pleinement dans le réseau de lieux éducatifs impliqués dans la formation en permettant le droit à la formation tout au long de la vie et en proposant une offre plus originale et moins cadrée que certains centres de formation. Cette solution convient à un grand nombre de personnes, notamment celles qui ont pu être en situation d'échec scolaire ou sont confrontées au besoin de reconversion professionnelle. L'espace Autoformation de la Bpi continue d'être un lieu de référence pour les bibliothèques municipales qui souhaitent ouvrir un tel service à leur échelle. En termes de collections, l'offre est très

¹¹² Le 19 novembre 1997, la Bpi ouvre une bibliothèque provisoire au 11 rue Brantôme avec 600 places

¹¹³ Présentation tirée du site de la Bpi : « De la Médiathèque de langues à l'autoformation ou la Bpi dans la formation tout au long de la vie. » : http://30ans.bpi.fr/BpiEnMouvement.php?id_rubrique=44&id_article=59

abondante puisqu'elle couvre tous les domaines de la connaissance ; le budget est important mais l'offre éditoriale, pléthorique pour certaines langues exige une connaissance et une analyse très fine des contenus. Une des missions des acquéreurs en autoformation est de tester et évaluer les ressources, ce qui est chronophage et requiert des compétences pointues. C'est pour cette expertise que les bibliothécaires de cet espace sont sollicités par d'autres établissements (demandes de stages, visites) et ont à cœur de communiquer sur leurs connaissances. Ils participent à des colloques, des présentations d'outils d'autoformation à l'initiative de la Bpi et en collaboration avec la CSI, Centre-Inffo/Algora et le CNERTA¹¹⁴, proposés aux professionnels de bibliothèque et à différents formateurs. De même la présence de la Bpi, chaque année, au salon Expolangues a pour objectif de rendre visible le service Autoformation et ses 200 langues et dialectes pour le grand public, les associations, les éditeurs et les formateurs. L'intérêt de ce type de lieu est très net, même si certains professionnels, les formateurs notamment s'interrogent : L'autodidaxie «intégrale » existe-t-elle ?¹¹⁵ L'autonomie et l'autodidaxie existent bien à l'espace Autoformation de la Bpi, ce qui prouve que c'est possible. Ces services sont avant tout conçus pour être utilisés seuls, les bibliothécaires n'étant pas censés intervenir d'un point de vue pédagogique.

1.3. L'espace Autoformation aujourd'hui

1.3.1. Présentation du service

La volonté politique de créer un lieu de formation et d'information intégré à la bibliothèque a permis de concevoir un tel espace au sein de la bibliothèque et non à part. L'espace Autoformation de la Bpi se trouve au niveau 2 de la bibliothèque, à proximité des télévisions du monde situées près de l'espace Presse. Ce rapprochement est significatif du désir d'offrir une offre complémentaire sur différents supports : les chaînes de télévision sont présentes en complément de l'offre linguistique et les nombreuses langues proposées permettent aux étrangers d'apprendre le français dans le respect de leur culture d'origine. L'espace est assez proche de l'entrée du niveau 2 mais reste en retrait par rapport à l'allée centrale. On constate que certains habitués de la Bpi

¹¹⁴ Centre de recherche et d'appui à la formation de l'enseignement agricole.

¹¹⁵ Viviane Glikman parle de libre-service éducatif à propos de la Bpi et de la formation en situation d'autodidaxie. P.202

ne le connaissent pas et que pour certaines personnes, le terme « Autoformation » n'est pas très parlant. Bien que la cloison soit transparente, il semble que certains usagers ne franchissent pas l'entrée de l'espace. Ce service est pourtant présenté dans une brochure spécifique (*Une info sur...l'Autoformation*)¹¹⁶, il apparaît dans le diaporama de présentation de la bibliothèque au niveau 1 et de multiples informations lui sont consacrées sur le site Web. L'espace offre, sur 500 m², 120 postes de travail (carrels séparés propices à l'intimité et au travail individuel studieux : 84 ordinateurs, 36 postes audio et/ou vidéo), un bureau d'accueil où deux à quatre personnes sont présentes, des étagères remplies de méthodes papier en libre-accès (usuels, grammaires, manuels), un magasin où sont stockés les documents (cassettes, livres, DVD, CD) délivrés par les bibliothécaires. L'accès aux postes se fait par réservation sur place et le jour même. Il y a deux modalités possibles : soit la personne passe au bureau, demande un renseignement (information sur le fonctionnement de l'espace, demande de conseil précis sur une méthode en fonction de ses besoins) et reçoit un ticket de réservation, soit la personne va directement sur le poste Opac et fait elle-même sa réservation sur les postes. Ces deux possibilités ont l'avantage de répondre à des demandes diverses et à des publics hétérogènes. Pour les plus autonomes le choix se fait dans une liste thématique et la médiation se fait par le biais du travail de description des méthodes fait en amont par les bibliothécaires (notices descriptives). En général ce sont les habitués ou du moins les personnes qui sont déjà venues qui agissent de façon autonome. Pour certaines méthodes (méthodes analogiques, DVD, manuels) il est obligatoire de passer au bureau retirer les documents, ce qui amène les usagers à des demandes de renseignements plus précis sur les méthodes. Pour ceux qui viennent au bureau demander conseil, le rapport est différent puisqu'il offre la possibilité d'une interaction, d'un échange et ce qui fait une des particularités de l'accueil à ce bureau vient aussi de la diversité des publics qui fréquentent l'espace.

1.3.2. Les particularités des publics

La question des usagers est particulièrement importante dans un espace comme l'autoformation puisque les caractéristiques de ces publics les différencient du reste des usagers de la bibliothèque. En effet, on trouve moins d'étudiants à l'espace

¹¹⁶ Voir annexe n°8

Autoformation, plus d'actifs, de retraités, de personnes à la recherche d'un emploi ou en situation précaire. On sait que beaucoup utilisent également les ressources du Niveau 1, secteur Emploi, Formation, qu'ils viennent pour des raisons professionnelles. Beaucoup sont étrangers ou d'origine étrangère, ils viennent pour apprendre le français (grâce aux méthodes spécialisées avec traduction), perfectionner cette langue ou travailler sur des documents dans leur langue d'origine. On constate que c'est un public fidèle, assidu, motivé, plutôt masculin et plus âgé en moyenne que dans le reste de la bibliothèque. On observe aussi parfois des personnes découragées, qui subissent la pression du marché du travail, qui se sentent obligées de devoir constamment se former pour « rester dans le cycle » ou pour être en phase avec les évolutions technologiques. Le rapport d'enquête d'Agnès Camus a permis une meilleure connaissance des publics de l'Autoformation et on peut distinguer deux types de publics :

-ceux qui perçoivent l'autoformation comme un lieu de recours pratique et gratuit mais qui peut difficilement remplacer la présence d'un formateur. C'est la perception la plus fréquente de l'Autoformation, celle d'une solution « subie », de « dernière chance » ou « faute de mieux » (si on n'a pas d'argent, pas de professeur, pas assez de temps, ou beaucoup de temps – les chômeurs, etc.). Pour eux l'autoformation n'est pas un choix et peut même apparaître comme une obligation à l'inverse d'autres publics qui eux, mettent en avant leur propre volonté à choisir l'autoformation :

-ceux qui considèrent cette façon d'apprendre comme un choix délibéré, qui préfèrent ne pas être encadrés, qui ont pu avoir un blocage par rapport à l'école ou à des formations trop contraignantes ou tout simplement parce qu'ils se sentent plus à l'aise en autonomie (l'indépendance, la liberté, la « débrouille »). Il ressort qu'ils préfèrent cette solution car elle les soustrait du regard et du jugement d'un formateur ou d'un groupe, qu'elle est aussi plus souple. Ces publics se considèrent souvent comme des autodidactes, ils évitent de demander conseil aux bibliothécaires et s'attachent à trouver et réussir par eux-mêmes.¹¹⁷ D'autres personnes viennent à l'autoformation pour compléter des formations insuffisantes, pour mettre en pratique des apprentissages, c'est donc davantage une logique complémentaire par rapport à un enseignement plus traditionnel.

¹¹⁷ Présentation de Cécile Denier, bibliothécaire à la Section Autoformation de la Bpi, au Congrès ADBGV de Nice, mars 2007

Cette conception est plutôt positive car elle émane de personnes qui ont réellement envie de découvrir, d'approfondir leurs connaissances, de s'entraîner, de mieux maîtriser les outils multimédias, « Le monde du travail, les nécessités économiques, les choix de vie personnelle font que bien souvent une même personne peut connaître des moments d'autoformation, entrecoupés de formations en présentiel ou un panaché des deux. »¹¹⁸

La majorité du public de l'Autoformation s'estime satisfait de l'offre proposée et beaucoup apprécient une telle diversité des méthodes, une telle richesse à portée de main ; certains viennent pour des raisons personnelles (loisir, voyage à préparer, passion pour une langue...) même si beaucoup doivent venir pour faire face à des situations difficiles (mutations du monde du travail, «utilitarisme de l'urgence»). De nombreux usagers viennent, la première fois, accompagnés d'une personne qui leur fait découvrir le service et les ressources (forme de médiation par les pairs).

Quelle est la nature des interactions avec les publics ? Quelles sont les demandes des usagers ? Agnès Camus, dans son étude, rappelle leur hétérogénéité : certains souhaitent un accompagnement, d'autres pas. « A l'Autoformation, nous verrons que certains usagers sont très attachés à la petite " bulle rassurante " que constitue leur cabine individuelle où il n'existe pas de maître, tandis que d'autres, au contraire, nourrissent des attentes »¹¹⁹. La médiation pour les publics de l'autoformation est une question récurrente qui est liée à l'observation des publics : on se rend compte que certains ont besoin de plus de conseils, que beaucoup sont peu à l'aise avec les outils et bien souvent, en se déplaçant dans les espaces le personnel est sollicité par les usagers en difficulté et qui n'osent pas, ou ne veulent pas se déplacer jusqu'au bureau. A ce constat s'ajoutent les déclarations des publics interrogés lors de cette enquête et qui demandent plus d'accompagnement : « *S'il y avait ici un animateur qui s'occupait de vous, et vous aidait aux manipulations...Il faut pouvoir manipuler* ». On peut s'interroger sur ce qui semble être un paradoxe puisque les usagers savent que c'est un espace où il n'y a pas de formation et pourtant ils sont demandeurs. En effet plusieurs messages posés aux questions à distance Bibliosés@me ont trait à la formation : existe-t-elle à l'autoformation ? Cette demande est si fréquente qu'elle figure dans la FAQ pour bien

¹¹⁸ Daniel Poisson, CUEEP de Lille, plaide pour une « bio-diversité » pédagogique et une reconnaissance de l'autodidaxie. Colloque sur l'autoformation, Toulouse, mai 2006

¹¹⁹ Enquête 2003, avec l'appui de SCP communication, rapport interne réalisé par Christophe Evans, sociologue à la Bpi.

spécifier qu'il n'y a pas d'encadrement pédagogique, qu'il ne s'agit pas d'un organisme de formation. Ainsi il n'est pas rare que des personnes éprouvant des difficultés à se former en autonomie sur un didacticiel de bureautique soient orientées vers les ateliers du Carrefour Numérique de la Villette, ce service pouvant être complémentaire de celui de la Bpi. Toutefois, la Bpi organise des visites pour des groupes hors des heures d'ouverture et de nombreuses demandes concernent l'espace Autoformation.

1.3.3. L'accueil des groupes

Le service Accueil des Publics de la Bpi organise des visites et de nombreuses associations viennent avec leurs adhérents. Beaucoup de demandes d'associations aux missions d'intégration (alphabétisation, accueil des populations étrangères...) portent sur l'espace et les outils d'autoformation en FLE. Ainsi, après une visite générale de la Bpi par le Service de l'Accueil, les formateurs et leur groupe sont accueillis dans l'espace Autoformation, en général par la personne responsable du FLE aidée de quelques collègues pour la partie « mise en pratique ». Elle fait une présentation du fonctionnement du service, de ses modalités, de la pluralité des approches pédagogiques et des outils en recourant à l'anglais pour communiquer, si nécessaire. Ensuite, elle passe à des démonstrations de différentes méthodes, met en avant la diversité des méthodes de français avec traduction disponibles (une dizaine de langues) et installe les personnes sur les postes pour qu'elles puissent manipuler, se familiariser avec le lieu et les outils. Les groupes étant hétérogènes, certaines personnes ont parfois du mal avec l'outil informatique, ce qui accroît leur difficulté à naviguer sur un didacticiel. Il s'agit véritablement d'un accompagnement personnalisé d'autant plus difficile que les formateurs censés encadrer ne participent pas toujours assez activement, faute de connaissance des méthodes. Par conséquent tout le travail repose sur les quelques bibliothécaires présents. L'objectif des ces formations (initiations) à visée sociale est d'inciter les personnes à revenir à la Bpi pour se former individuellement. Cette première familiarisation tend à les mettre en confiance, à les faire pratiquer et à les encourager. Le résultat est immédiat : les personnes repartent satisfaites et sont très reconnaissantes mais on ne peut évaluer le nombre de celles qui vont revenir de façon autonome et il n'y a pas vraiment de retour quant à ces formations, ce qui interroge sur les perspectives à envisager pour les visites à venir.

2. Les différentes formes de médiation

2.1. La sélection des documents

Le choix des documents à acquérir peut être considéré comme une forme de médiation en amont. Ce choix s'appuie sur une évaluation des méthodes qui requiert des connaissances pédagogiques et du temps pour l'analyse des contenus. Il s'effectue par rapport à la connaissance des publics et de leurs besoins. En effet les acquéreurs doivent définir et respecter des critères précis pour sélectionner les documents car l'offre éditoriale est très riche pour certaines langues ou pour certains domaines. La politique documentaire met l'accent sur la nécessaire diversité des méthodes à acheter et sur la variété des approches pédagogiques et des supports. Ainsi l'on va proposer plusieurs méthodes d'une langue pour un même niveau, certaines classiques et axées sur un apprentissage traditionnel, d'autres s'appuyant sur des pédagogies plus innovantes et permettant la pratique de toutes les compétences (expression et compréhension orale et écrite), certaines audio d'autres vidéo. On propose également différentes façons de se former aux outils bureautiques car l'on considère qu'il est important que les usagers puissent choisir les méthodes qui leur conviennent le mieux, que ce soit en termes de progression, de convivialité, d'objectifs pédagogiques. On privilégie des méthodes au contenu didactique de qualité, avec une interface simple et claire, une aide accessible en permanence, des exercices variés, de l'auto-évaluation...¹²⁰. Plus les méthodes sont diverses plus elles peuvent toucher des publics aux niveaux et objectifs différents. Cependant cette multiplicité pose aussi le problème, pour l'utilisateur, de l'abondance et de la difficulté de choisir, d'où la nécessaire médiation du bibliothécaire. L'offre est d'ailleurs ajustée en fonction des statistiques d'utilisation et on tend à équilibrer une logique de collection et une logique de service.

¹²⁰ DAVAL, Régine ; JAY, Anne ; VOLKOFF, Anne. « L'autoformation à la Bibliothèque publique d'information ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t.47, n°3.

2.2. L'accueil au bureau d'Autoformation : une médiation naturelle

Les personnels qui assurent l'accueil à ce bureau ont souvent un sens du service public très fort, ils prennent le temps de renseigner les usagers et considèrent le public de l'autoformation comme agréable et fidèle. Ces relations privilégiées sont décrites dans l'ouvrage *Les Habités* : « ...[le personnel]...est le témoin supposé des progrès de chacun. Il prête une oreille attentive, le temps d'une confiance, ou bien se protège d'une demande trop forte de prise en charge. Un lien presque affectif les rapproche parfois et pour certains habitués, cela rend l'espace encore plus attachant, plus familier et plus familial. »¹²¹ Nombreux sont les bibliothécaires qui trouvent important que les usagers passent par le bureau pour emprunter les méthodes car quand ils les ramènent après leur session ils peuvent donner leur avis, engager une discussion. Les personnels sont sensibles à cet échange, ils y voient un retour gratifiant sur leur travail et la possibilité de recueillir des suggestions concernant les méthodes. Certains personnels considèrent que les contraintes architecturales ont modifié les relations avec le public, les anciennes cabines du laboratoire de langues incitant davantage au dialogue. Ils remarquent également que certains usagers ne respectent pas les autres et sont plus individualistes, que les échanges sont plus impersonnels. La disposition de l'espace ne permet pas une visibilité d'ensemble de tous les postes et nécessite des déplacements nombreux. C'est d'ailleurs lorsque les bibliothécaires circulent que les usagers demandent une aide. Ces déplacements sont vivement encouragés dans la mesure où ils favorisent le contact, permettent de dépanner une personne qui a visiblement un problème, intervenir si quelqu'un ne respecte pas le règlement (bruit, gêne pour les autres usagers, détournement des outils pour naviguer sur Internet...). Les déplacements sont aussi nécessaires pour observer les publics, voir les méthodes utilisées, repérer les besoins. De même il est demandé au personnel d'accompagner un usager hésitant jusqu'au poste de travail, pour le mettre en confiance, lui expliquer le mode d'emploi (code à entrer, manipulations...). Si le temps le permet et quand il n'y a pas trop de monde, une aide personnalisée est très souvent apportée, elle constitue un soutien évident et peut même générer une réelle motivation pour l'utilisateur (« l'accompagnement ne consiste pas à transmettre un savoir mais à motiver l'apprenant, lui permettre de

¹²¹ EVANS, Christophe ; CAMUS, Agnès ; CRETIN, J-M. *Les habitués, le microcosme d'une grande bibliothèque*. p.132

s'approprier, à son rythme et selon son profil, son parcours de formation » (*Educnet*). Cette médiation, qui est plus importante que dans l'ensemble de la bibliothèque, du fait de la spécificité du service, de la particularité des publics et de la forte implication des personnels du bureau (qui sont davantage sollicités) est néanmoins difficile à définir et pose question car elle dépend des publics et des personnels. Certains membres du personnel considèrent qu'il faut favoriser l'autonomie et intervenir le moins possible car c'est le principe de l'espace que de laisser le public travailler librement. De plus la circulation dans les espaces, si elle permet d'apporter une aide individualisée et ponctuelle à une personne en difficulté, peut aussi être perçue par les usagers comme une « surveillance ». La médiation est-elle facultative ou indispensable ? C'est une question qui partage les personnels mais qui est surtout liée aux besoins des différents publics. Comme on l'a vu, certains usagers préfèrent ne pas recourir au personnel tandis que d'autres font la demande de plus d'accompagnement. Une question récurrente de ces publics concerne – comme on l'a vu précédemment - l'existence de formations ou d'ateliers. Certains personnels estiment qu'il faut encourager les usagers à faire leur réservation seuls, leur dire qu'ils peuvent le faire eux-mêmes et que, s'ils ont des difficultés à choisir telle ou telle méthode, ils ont la possibilité de consulter sur les écrans ou sur des classeurs les descriptifs, les méthodes étant classées par niveau (débutant, faux-débutant, avancé...) ou par objectif. Ils considèrent qu'il est important de favoriser l'autonomie et constatent qu'il est plus facile de conseiller la personne sur le contenu si celle-ci a déjà pris connaissance du descriptif et a une idée précise de ce qu'elle recherche. De plus, passer moins de temps à la distribution des tickets permet de donner davantage de temps au conseil. Les personnels sont aussi partagés sur l'attitude à adopter face à des demandes telles que rédaction de CV ou correction de documents, encore une fois la réponse dépend de chacun, du temps dont il dispose et du risque d'être submergé de demandes. Pour ce qui est de la nature de l'intervention face à des personnes qui occupent les carrels sans utiliser les outils, les avis sont également partagés : faire respecter le règlement et leur demander de partir ou bien, tant qu'il y a suffisamment de postes disponibles, les laisser (en leur demandant éventuellement de changer de poste). Enfin, les personnels doivent aussi accomplir des tâches techniques, fournir les documents en magasin, résoudre les problèmes de fonctionnement (fréquent pour les cédéroms), faire de la maintenance informatique de premier niveau et de l'aide à l'utilisation des méthodes. Malgré ces quelques divergences de conceptions au sein du

personnel et même si cet espace encourage l'autonomie de l'utilisateur, on peut dire qu'une forme de médiation s'impose naturellement à l'Autoformation. L'aide personnalisée (aide technique et pédagogique) fait partie des exigences minimales de toute personne travaillant à ce bureau. Par conséquent, l'accueil à ce bureau exige une maîtrise technique de base, une bonne connaissance des publics et des méthodes proposées. Or tous les personnels de ce bureau ne sont pas des spécialistes ou des acquéreurs dans ces domaines¹²². Plusieurs solutions existent pour les aider au mieux à orienter les lecteurs.

2.3. Une médiation instrumentale

Les professionnels de la Section Autoformation, spécialistes de plusieurs domaines (partage des acquisitions), sont les plus à même de conseiller les lecteurs sur des ressources qu'ils maîtrisent parfaitement et un premier niveau de médiation consiste à créer des notices descriptives explicites pour chaque méthode. Ces outils sont à la fois une aide pour les usagers et pour les personnels du bureau d'accueil. Ces descriptifs sont disponibles sur les écrans lors de la recherche au catalogue mais ils sont également proposés sur papier dans des étagères près des usuels et manuels d'autoformation. Ils constituent une aide précieuse pour les personnels qui ne connaissent pas bien les méthodes car ils permettent une appropriation rapide du contenu de celles-ci. D'autres outils de communication contribuent à orienter les usagers de façon autonome : dépliants en plusieurs langues, guides d'explication (des modes d'emploi sont affichés dans chaque cabine), brochures, classeurs papier... Outre qu'ils permettent une multiplicité d'accès aux documents, ils sont aussi conçus pour que les usagers puissent se passer du recours aux bibliothécaires. De même la base Langues-Infos permet de réorienter les usagers à la recherche de cours de langues. De plus, certaines méthodes sont mises en valeur sur la liste thématique à l'écran par des logos « nouveauté » ou « coup de cœur », ce qui peut inciter au choix d'une méthode. Un bandeau défile aussi pour rappeler aux utilisateurs la possibilité de conserver leur travail grâce à l'espace personnel (offre qui n'existe qu'à l'Autoformation pour le moment). L'espace Autoformation tel qu'il existe aujourd'hui s'adresse à un public qui est censé se former de façon autonome. Le dépliant « *Une info sur...l'Autoformation* » est traduit en

¹²² Plus de 30 personnes assurent des permanences à ce bureau (titulaires et vacataires) dont seulement une dizaine travaille en interne sur les acquisitions et les mises en service des documents d'autoformation.

plusieurs langues (anglais, russe, allemand, espagnol en version complète ; chinois et tchèque en version abrégée). Il existe aussi, pour les personnels, des classeurs avec les phrases et le vocabulaire utiles à la communication en anglais au bureau d'accueil. Par ailleurs, un document écrit et très détaillé a été élaboré par les responsables de la Section Autoformation concernant le service public au bureau d'accueil de l'autoformation. Ce vade-mecum, constamment remis à jour, remplit deux fonctions : d'une part il doit favoriser une harmonisation des pratiques de médiation et d'autre part il sert de support pour la formation des personnels de ce bureau.

2.4. La formation des personnels

En effet, il faut rappeler que la formation des personnels est un préalable indispensable à la médiation qu'ils déploieront lors des plages de service public. Le vade-mecum est un mémento écrit qui rappelle comment conseiller, orienter et agir dans l'espace. Il met l'accent sur le déplacement, l'accompagnement, l'encouragement à faire essayer plusieurs méthodes. Il conseille de repérer les nouveaux utilisateurs pour bien les guider. Il explique la démarche pour connaître les motivations des usagers (quelles questions poser, par exemple) mais il permet aussi d'être un document de référence pour la personne qui va former les nouveaux collègues du bureau et les vacataires recrutés pour l'accueil. Une fois la formation initiale dispensée (environ deux heures), le personnel aura à sa disposition plusieurs choix de « formation continue » aux documents et au fonctionnement de l'espace. D'une part, tous les personnels peuvent utiliser librement l'espace Autoformation, le jeudi matin. Beaucoup se remettent à niveau en langues ou en bureautique, par intérêt personnel ou par motivation professionnelle (être plus à même de renseigner le public par l'apprentissage d'une langue par exemple). D'autre part, la Section Autoformation propose des présentations ponctuelles de méthodes (portant sur un domaine) aux collègues du bureau d'accueil, c'est un approfondissement qui consiste à montrer plusieurs méthodes (choisies pour leur qualité, leur originalité, leur richesse) et à les faire utiliser par les collègues car la navigation dans un didacticiel est le meilleur moyen de faire découvrir le fonctionnement d'une méthode. Ces actions de formation, dynamiques et pratiques, ont aussi l'avantage de rafraîchir la mémoire des acquéreurs, d'échanger autour des approches pédagogiques et de mieux les mémoriser. Les personnels seront ainsi meilleurs prescripteurs auprès des publics, valoriseront mieux ce qu'ils ont testé et visualisé. Pour garder une trace écrite, un document explique

brièvement chaque méthode présentée : « quelques méthodes incontournables en anglais et américain », par exemple, et est distribué. Ces formations permettent également de mettre en valeur des méthodes qui sortent peu, des nouveautés, des documents très chers. Enfin, parmi les formations proposées aux personnels et qui ont pour objectifs, entre autres, de familiariser les personnels avec les méthodes d'auto-apprentissage, figure la formation avec un professeur d'anglais et d'espagnol le jeudi matin. Cette formation, ouverte à tous le personnel de la Bpi, est particulièrement recommandée aux personnes de permanence à l'Autoformation. Elle se décline en deux volets : des cours de conversation pour améliorer ses compétences communicationnelles, ce qui est important pour renseigner un public aux langues multiples, et de l'autoformation sur les méthodes de la collection. Cette formule permet de mieux connaître les documents de l'espace. Cette « autoformation tutorée » a été initiée à l'automne 2006 et on note, au fil des stages, une préférence assez nette, de la part des agents formés, pour la partie « expression orale » au détriment de la partie en autonomie. De plus le professeur n'utilise pas les outils d'autoformation et n'accompagne pas les personnels sur les méthodes car elle les connaît peu et sans doute aussi parce que cela ne fait pas partie de sa façon d'enseigner (l'autoformation tutorée est difficile à mettre en place par les enseignants, ils n'y sont pas encore très habitués, l'appropriation des méthodes demande du temps et c'est une autre logique d'enseignement). Les formations peuvent aussi porter sur un point technique, comme l'utilisation de l'espace personnel car de nombreux usagers éprouvent parfois des difficultés à conserver leur travail.

Après avoir recensé les différentes modalités de médiation qui existent et fonctionnent déjà dans l'espace Autoformation, nous allons tenter de dégager quelques pistes à envisager pour renforcer cet accompagnement et rendre compte de plusieurs suggestions qui émanent soit du public, soit de différentes personnes de la Bpi, qu'elles travaillent à la Section Autoformation ou au Service de l'Accueil des Publics. Elles sont aussi le fruit des échanges entre collègues et d'observations diverses de pratiques existant dans d'autres structures.

3. Quelques pistes de réflexion

Afin d'améliorer les actions de médiations, plusieurs pistes sont envisageables :

3.1. Des améliorations pratiques

Il faudrait continuer à produire une documentation informative en différentes langues pour toucher davantage de publics, comme les dépliants d'information. Il serait souhaitable également de faire traduire en d'autres langues l'interface du portail de la Bpi, en particulier la base Autoformation, et éventuellement traduire la notice abrégée des méthodes d'autoformation¹²³ en anglais ou autres langues (ce qui peut s'avérer très long, il y a presque 2000 documents). De la même façon, le site web de la Bpi va renforcer la visibilité des services en réorganisant ses rubriques. Ainsi la rubrique « se former » sera un véritable coup de projecteur sur certains fonds et permettra de valoriser des méthodes (en lien avec une actualité par exemple) et de rappeler les principes de l'espace de façon plus attractive. Pour compléter la médiation matérielle, des documents écrits pourraient être rédigés pour vanter quelques méthodes (une fiche papier, de type flyer, donnant une brève description d'un didacticiel et mettant en avant ses points forts ainsi qu'un mode d'emploi allégé). Ces fiches seraient installées sur un présentoir au bureau d'accueil, bien en évidence et à disposition du public. Le choix pourrait être thématique, on opérerait plutôt pour une langue (« découvrez telle méthode d'anglais... »), pour la bureautique, le management... Un autre moyen d'aider à l'utilisation des didacticiels serait d'intégrer une aide sous forme d'animation flash sur les didacticiels qui n'ont pas d'aide en ligne ou dont l'aide est peu claire ou austère. Ce moyen serait particulièrement adapté pour les méthodes complexes à utiliser et peu intuitive mais nécessite des compétences pointues (création multimédia, graphisme...). Ces mini-tutoriels pourraient aussi être sous forme de vidéos pour expliquer, de façon ludique, la navigation dans une méthode ou plus généralement pour présenter l'espace et son fonctionnement. Elle pourrait apparaître sur un écran disposé dans l'espace Autoformation, sous-titrée en anglais et pourquoi pas, sur le modèle de la présentation de *Déclic* à Melun, en langue des signes.

¹²³ Des descriptions avec traductions existent déjà en plusieurs langues pour beaucoup de méthodes de FLE, sur papier.

Enfin, un groupe de travail doit réfléchir à la réorganisation des espaces de la Bpi ; les membres de la Section Autoformation pourraient proposer des suggestions concernant l'aménagement de cet espace spécifique en veillant à son incidence sur les actions de médiation (un espace plus convivial, des carrels moins alignés, une visibilité de l'ensemble des postes, un bureau d'accueil mieux situé, une signalétique plus visible, une éventuelle transformation d'une partie de l'espace en salle de formation...). La médiation dépendrait alors de la mise en valeur des collections et de la façon de rendre les services plus lisibles.

3.2. Davantage de formations pour les personnels

Il serait souhaitable de poursuivre les actions de formation à destination des personnels du bureau d'accueil de l'Autoformation par de nouvelles présentations de méthodes de langues puis d'autres domaines avec manipulation et découvertes des outils (notamment dans les domaines les plus sollicités du public comme les examens tels que Toeic et Toefl ou parmi les domaines où les méthodes sont les plus nombreuses). Le personnel est très demandeur de ce type de présentation et de mise en pratique accompagnée.

Sur le modèle des cours d'anglais avec professeur alternés avec de l'auto-apprentissage, on pourrait recruter un formateur en bureautique qui proposerait de l'autoformation tutorée, celle-ci étant particulièrement adaptée à la formation aux outils bureautiques (on apprend en pratiquant). On pourrait imaginer cette formation dans l'espace Autoformation (en isolant une partie de l'espace avec quelques postes par une cloison coulissante)¹²⁴. Ainsi le formateur présenterait différents didacticiels et ferait faire des travaux pratiques sur les logiciels (traitement de texte, tableur, Powerpoint, Access ...) ce qui favoriserait ensuite l'aide aux publics. Comme pour les langues cette formation pourrait s'adresser à l'ensemble des agents de la Bpi avec une priorité éventuelle pour ceux assurant leur service public à l'Autoformation. Ceux-ci viseraient ainsi un double objectif : s'améliorer en informatique et mieux connaître les outils de l'espace.¹²⁵

¹²⁴ L'Alliance française dispose de salles qui peuvent être ponctuellement séparées par des cloisons coulissantes transparentes et l'espace *Cyberlab* de la médiathèque de Melun peut être séparé du reste de la médiathèque par une cloison coulissante.

¹²⁵ Ce projet d'autoformation accompagnée en bureautique (sans transformation matérielle de l'espace pour l'instant) est déjà à l'étude au sein du Service Formation en collaboration avec la Section Autoformation

3.3. Optimiser l'accueil des groupes

Du fait de l'abondance des demandes émanant d'associations et la charge de travail que cela représente, il est envisagé de demander aux formateurs une plus grande implication lors des démonstrations. Un contrat pourrait exiger que les formateurs s'investissent dans les présentations. Pour cela on pourrait envisager la rencontre en amont avec le formateur seul : il prendrait connaissance du fonctionnement de l'espace et de quelques méthodes de FLE, pourrait mieux préparer la venue du groupe en leur présentant le lieu avant la visite, pourrait éventuellement revenir seul travailler sur les méthodes pour s'impliquer davantage le jour de la visite. On lui rappellerait qu'il a un rôle de prescripteur auprès des membres de son groupe et qu'il pourrait les inciter à retourner à la Bpi y effectuer un travail précis sur les méthodes puisqu'il va revoir les personnes et les suivre, contrairement aux bibliothécaires qui ne peuvent savoir si elles reviennent seules ensuite. Actuellement la présentation lors de ces visites s'apparente à une véritable initiation, les personnes sont installées sur les postes et travaillent sur différentes méthodes de FLE ; cette manipulation les met en confiance, elles sont très encadrées, il s'agit véritablement d'un accompagnement individualisé mais ce serait au formateur de veiller à ce que les personnes retournent travailler en autonomie à la Bpi et le personnel souhaiterait un meilleur ancrage et suivi dans le temps de ces formations. Enfin, une mise à disposition des postes de l'Autoformation pour des formateurs extérieurs venant avec leur groupe hors des heures d'ouverture et sans encadrement par des bibliothécaires serait également possible (c'est ce qui se fait dans nombre de bibliothèques municipales).

3.4. Vers une formation des usagers ?

Il existe une réelle demande de certains usagers et l'on constate que ces personnes ont des difficultés à maîtriser l'outil informatique ou utiliser certaines méthodes. Plusieurs propositions consisteraient à mettre en place des actions de formation sur le modèle de ce qui a déjà été fait à la Bpi. En effet des formations aux usagers étaient proposées dès 1979 (utilisation du catalogue, présentation de la bibliothèque...) ¹²⁶ puis, à partir de 2000 des initiations à la recherche documentaire par domaine étaient offertes par les

¹²⁶ Dès 1979, une formation, inspirée d'une initiative de la BDP d'Indre et Loire, fut proposée aux utilisateurs

bibliothécaires sur la base du volontariat. Le « SP+ » consistait, pour Martine Blanc-Montmayeur, alors directrice de la Bpi, à renforcer les actions de formation (formation à Internet, aux cédéroms)¹²⁷ ; une salle était dédiée à l'accueil des publics et les formations portaient sur les outils des différents domaines de la connaissance (consultation des bases de données). La salle a ensuite été utilisée pour un autre service et les formations dans les espaces ont cessé (une certaine lassitude s'est instaurée, on a aussi pensé qu'elles étaient devenues superflues). Aujourd'hui on reparle de possibilités de formations à la Bpi ; elles s'inscriraient dans un projet global de la bibliothèque et, pour l'Autoformation porterait sur la présentation de quelques ressources essentielles. Pendant les heures d'ouverture, une annonce sonore ou un affichage pourraient signaler une initiation à quelques méthodes mais pour cela il faudrait un espace isolé (quelques postes réservés pour des petits groupes, séparés par une cloison transparente, par exemple). En fonction du domaine abordé (FLE, anglais, bureautique...) les acquéreurs pourraient se charger de la présentation ainsi que les collègues le souhaitant. Il y aurait une démonstration et une manipulation par les usagers.

Une autre possibilité serait de recruter une personne sur un profil d'animateur multimédia qui utiliserait la salle pour présenter des méthodes et proposer des initiations en informatique et bureautique. Il pourrait aussi être présent dans l'espace et intervenir en cas de besoin. On peut aussi imaginer qu'un vacataire d'accueil soit recruté pour ses compétences en langues ou en informatique et soit formé sur certaines méthodes afin de jouer un rôle de médiateur. Ceci est déjà le cas de la majorité des personnes en service public à ce bureau mais ce rôle pourrait être renforcé par une plus grande spécialisation. Enfin, la mise à disposition de quelques postes pour des sessions de formation pourrait remédier à la sous-utilisation de l'espace Autoformation à certaines heures (en début de plage, à midi, en raison des contrôles et de la file d'attente). Cependant il faut garder à l'esprit que la Bpi n'a pas vocation à valider ou évaluer les formations, que toutes les formations ne sont pas du ressort des bibliothécaires et qu'en aucun cas ils ne peuvent proposer de parcours pédagogiques personnalisés avec suivi (sur le modèle de ce qui se fait à l'Alliance française, service payant dispensé par une enseignante). Ce serait d'ailleurs impossible au regard du nombre de personnes qui fréquentent l'autoformation

¹²⁷ BAUDE, Dominique. « Formation aux CD-ROM à la Bibliothèque publique d'information ». *BBF*, 1995, t.40, n°1.

chaque jour (700 réservations environ par jour). Il faut réaffirmer que les bibliothécaires ont avant tout vocation à **faciliter l'accès aux contenus**, à expliquer les méthodes de recherche et d'utilisation et qu'ils ne peuvent se substituer aux centres de formations. On peut citer l'exemple de la médiathèque de Melun qui a recruté du personnel sur des profils très spécifiques (infographiste, webmestre) dans l'optique de mettre en place des formations axées sur la création graphique par le multimédia. Encore une fois, c'est la complémentarité des compétences qui favorisera la diversité des offres.

A défaut de parcours pédagogiques personnalisés, les acquéreurs spécialistes des domaines pourraient éventuellement suggérer des progressions (telle méthode avant telle autre), voire élaborer des tableaux comparatifs et synthétiques (durée, difficulté, approche pédagogique, ...) Ceci serait très utile pour informer les usagers qu'il existe des didacticiels peut-être plus adaptés à leurs besoins. D'autres astuces consistent à faire savoir aux personnels du bureau que certaines méthodes proposent des tests de positionnement sur certains didacticiels qui peuvent aider à déterminer le niveau de l'utilisateur. Faire connaître ces possibilités aux usagers constitue pour eux une aide précieuse

3.5. Autres suggestions

Il serait sans doute intéressant de renforcer les fonctions transversales et les échanges avec les personnels du bureau Information Générale du Niveau 1 de la Bpi où se trouvent des documents utilisés par les usagers de l'Autoformation (on sait par les études de publics que de nombreux usagers de l'Autoformation consultent les collections du secteur Emploi, Formation) et avec les personnels du bureau Langues et Littératures du niveau 3. Ceci permettrait une plus grande connaissance des différents fonds utilisés par les usagers de l'Autoformation et faciliterait une éventuelle réorientation dans les espaces. Des panneaux de réorientation concernant les dictionnaires et les grammaires en langue sont à l'étude et pourraient être proposés à la fois aux bureaux Langues et Littératures et Autoformation.

Il serait aussi souhaitable de réfléchir aux façons d'éviter les comportements indésirables (conflits entre usagers, détournement des outils pour accéder à Internet) particulièrement présents à certaines périodes de l'année où des places d'autoformation sont occupées par des personnes qui n'utilisent pas les méthodes alors que d'autres attendent. Il faut intervenir pour éviter les conflits, envisager une harmonisation de la médiation à apporter (problème propre à l'ensemble de la Bpi, notamment au moment des partiels en mai-juin, d'où la nécessité d'une solution globale. Celle qui a été envisagée dans l'immédiat est de rappeler le règlement très brièvement sur des flyers distribués à l'entrée de la Bpi)¹²⁸. Il est vrai que cela pose particulièrement problème à l'Autoformation puisque certains usagers occupent des places (parce que la Bpi est pleine) au détriment de personnes venues pour utiliser les méthodes. En cas d'affluence, il faut donc continuer à expliquer, avec pédagogie, que l'espace est réservé en priorité à ceux qui veulent travailler sur les méthodes et qu'ils doivent céder leur place si on le leur demande.

¹²⁸ Cette proposition a été mise en œuvre par la « Médiatrice » de la Bpi qui est chargée, entre autres, de répondre à toutes les demandes écrites des usagers en recueillant les cahiers de suggestions de chaque bureau d'accueil. On peut rappeler à ce sujet que la Bpi est l'une des premières bibliothèques à avoir créé un profil de poste de « Médiateur ».

Conclusion

La médiation et la qualité de l'accueil des publics est au cœur des préoccupations des bibliothèques œuvrant de plus en plus dans une logique de service. En témoignent les nombreuses formations proposées aux professionnels concernant l'amélioration de l'accueil, la personnalisation de l'accompagnement et des services.¹²⁹ La coexistence d'actions de médiation et de formation est significative du désir de toucher un plus large public par une diversification des services. Ainsi l'introduction d'outils d'autoformation et la création d'espaces dédiés à l'auto-apprentissage rend compte de cette volonté de varier les accès au savoir, en proposant différentes façons de se former et de s'approprier des connaissances en tout domaine. De plus en plus de bibliothèques¹³⁰ se dotent d'espaces d'autoformation ou envisagent de le faire et tiennent compte de la nécessaire médiation à mettre en place pour faciliter leur utilisation, que ce soit par une aide technique, une aide au choix des ressources ou des conseils personnalisés. L'accent est surtout mis sur l'apprentissage des langues¹³¹, du fait de l'existence de nombreuses méthodes adaptées et d'un réel besoin des publics. L'objectif est d'élargir l'offre par des actions complémentaires, la formation permettant la maîtrise d'outils indispensables et l'autoformation favorisant l'autonomie des usagers. A la lumière des différentes approches de l'autoformation et à travers les exemples des centres de formation et des bibliothèques on constate que l'autoformation n'est pas l'oubli ou le rejet d'autrui (Carl Rogers)¹³² et qu'il y a toujours une médiation, même minime. Les bibliothèques réaffirment leur rôle dans la formation tout au long de la vie¹³³ et apparaissent comme des repères dans la masse d'informations, comme l'illustre le choix du nom de la

¹²⁹ Médiadix propose : « adapter son écoute à la personnalité du lecteur », « gérer le stress en bibliothèque », « Bien vivre l'accueil du public en bibliothèque », « adopter une attitude positive face à un conflit », « harmoniser les pratiques d'accueil »...

¹³⁰ La bibliothèque Mériadeck à Bordeaux vient d'ouvrir un espace d'autoformation. Les bibliothèques suivantes vont en créer : Bibliothèque Buffon à Paris, Issy les-Moulineaux, Rouen, Toulouse, Nice, Béziers, Sarreguemines, la Bulac...

¹³¹ Bernard Blandin constate qu'à la fin des années 80 et au début des années 90 les langues étaient le domaine privilégié de l'autoformation, il semble que cela revienne dans de nombreux projets (*Bibliothèques et autoformation, la formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2006. p.120)

¹³² ENEAU, Jérôme. *La part d'autrui dans la formation de soi : autonomie, autoformation et réciprocité en contexte organisationnel*. Paris, l'Harmattan, 2005

¹³³ Cette orientation fait écho aux différents débats sur la société de la connaissance, définie par le Conseil européen de Barcelone des 15 et 16 mars 2002, et par le rapport Vignier plaçant la formation au cœur de l'économie du savoir. La formation initiale et tout au long de la vie devient ainsi un enjeu pour les sociétés modernes. En ce sens, les bibliothèques ont un rôle majeur à s'approprier

médiathèque de Melun, « l'Astrolabe » pour insister sur l'orientation. De même, dans un contexte de « désintermédiation » lié au réseau Internet où beaucoup s'imaginent pouvoir évoluer sans aide, les intermédiaires sont plus que jamais nécessaires pour le décryptage de l'information (ce que rappelle Dominique Wolton dans ses théories sur les médias)¹³⁴. La médiation offerte en bibliothèque peut aussi être une plus-value face à la concurrence des médias ou d'Internet et l'autoformation permet de répondre aux besoins les plus basiques comme les plus sophistiqués. Elle répond à des situations d'exclusion et réaffirme le rôle des bibliothèques dans la cité.

La Bpi quant à elle, recherche des solutions complémentaires pour répondre aux attentes diverses de ses publics et doit trouver un équilibre pour permettre à ceux qui le souhaitent de s'affranchir du recours aux bibliothécaires et pour ceux qui en ont besoin, de pouvoir suivre des initiations encadrées, tout en continuant à mettre l'accent sur un accompagnement possible dans l'espace Autoformation. De plus en plus, dans les écoles, centres de formation, au sein d'entreprises, on parle de formations mixtes permettant un apprentissage à la carte, personnalisé, pouvant doser la quantité d'autonomie et de prise en charge selon le niveau et le profil de l'apprenant. C'est sans doute dans cette voie que la Bpi et d'autres bibliothèques pourraient s'engager en profitant de partenariats et d'échanges de pratiques. Aujourd'hui, les perspectives semblent s'orienter vers l'autoformation à distance¹³⁵ et vers une autre forme de médiation grâce notamment aux récents développements du Web qui permettent aux usagers une plus grande implication. Ainsi, pour Dominique Lahary, « Interfacer ou faire interfacer, organiser l'interaction du web 2.0 sont autant d'activités qui relèvent de la médiation ». Reste à savoir comment bibliothécaires(ou médiathécaires) et usagers des bibliothèques vont s'emparer (ou non), de ces nouvelles procédures et quelles implications elles auront sur la formation et l'autoformation.

¹³⁴ « Plus il y a d'informations, plus on a besoin d'intermédiaires – journalistes, documentalistes, etc. – qui filtrent, organisent, hiérarchisent. », Dominique Wolton dans *Libération*, 21 mars 1999

¹³⁵ Projet de formation ouverte à distance à la Médiathèque de St Jacques de la Lande près de Rennes. La Bpi étudie cette possibilité, peut-être en collaboration avec d'autres bibliothèques et d'organismes de formation.

Bibliographie

AUTOFORMATION, MEDIATION, FORMATION EN BIBLIOTHEQUE

ALAVA, Séraphin. « Médiation(s) et métier d'étudiant ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 1, p. 8-15

ALBERO, Brigitte (dir.). *Autoformation et enseignement supérieur*. Paris : Hermes science publications : Lavoisier, 2003. 316 p.

ARBOIT, Gérald. « La maîtrise de l'information par les adultes : Thémat'IC 2007 », *BBF*, 2007, n° 4, p. 97-98

BAZIN, Patrick. « Bibliothèque publique et savoir partagé ». *BBF*, 2000, n° 5, p. 48-52

BELLEC, Angélique ; PEYRE, Elisabeth. « La formation des usagers en bibliothèques publiques : quels outils, pour quels apprentissages ? ». *BBF*, 2003, n°4, p.102

BENOIST, David ; SORET, David. « De la question à la réponse : entre concurrence et complémentarité dans les dispositifs d'accompagnement aux usagers ». *BBF*, 2007, n° 4

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

COLLOQUE ORGANISE PAR LA BPI LE 5 DECEMBRE 2005. *Bibliothèques et autoformation : la formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2006. 283 p.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine . « Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? ». *BBF*, 1999, n° 1, p. 89-93

BRUGVIN, MARIELLE. *Formations ouvertes et à distance : développer les compétences à l'autoformation*. Paris : l'Harmattan, 2005

CARON, Valérie. *Formation et autoformation des usagers au SCD de l'Université de la Réunion* ; sous la dir. d'Elisabeth Noël. Villeurbanne : Enssib, 2002.

37 p. [Rapport de stage DCB].

[En ligne] < <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rscaron.pdf>>

(Consulté le 15 mars 2008)

CAZAUX, Marie-Annick, [et al]. *Analyse des supports d'autoformation en ligne. Maine* ; sous la dir. d'Elisabeth Noël. Villeurbanne : Enssib 2002. 53 p. [Mémoire de recherche DCB].

[En ligne] < <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2002-RECH-02.pdf>> (Consulté le 15 mars 2008)

CARRE, Philippe ; MOISAN, André ; POISSON, Daniel. *L'autoformation : psychopédagogie, ingénierie, sociologie*. 2è éd. Paris : PUF, 2002

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

COLLANTES, Elisabeth. *L'autoformation par le multimédia en bibliothèque*. Sous la dir. D'Alain Colas. Villeurbanne : Enssib, 2004.86 p. [Mémoire d'étude DCB]

COME Delphine. *La médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui : légitimité, missions et perspectives*. Sous la dir. d'Emmanuelle Payen. Villeurbanne : Enssib, 2004. 157p. [Mémoire d'étude DCB]

COMTE, Anne-Marie. *L'accueil et la médiation des publics de la BMC de Pau*. Villeurbanne : Enssib, 2003. 75 p. [Mémoire d'étude DCB]

DESRICHARD, Yves. « Bibliothèques et autoformation : la formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ». *BBF*, 2007, n°1

DUMAZEDIER, Joffre. *Penser l'autoformation : société d'aujourd'hui et pratiques d'autoformation*. Lyon, chronique sociale, 2002

DUMAZEDIER, Joffre. « Aides à l'autoformation : un fait social ». *Education Permanente*, 1995, n° 122.

ENEAU, Jérôme. *La part d'autrui dans la formation de soi : autonomie, autoformation et réciprocité en contexte organisationnel*. Paris, l'Harmattan, 2005

GARION-ROCHE, Marie-Françoise. « La médiathèque Marguerite Yourcenar : Rue d'Alleray, Paris XVe ». *BBF*, 2007, n° 1, p. 84-85

KÆNIG, Marie-Hélène ; CHOQUET, Marie-Christine. « De l'être au paraître et du paraître à l'être : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil ». *BBF*, 1995, n° 1, p. 35-38

LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers.* Paris : Bpi, 1988.

LETURCQ, Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque.* Villeurbanne : Editions de l'Enssib, 1999. 169 p.

« Médiathèques et médiations », *bulletin de l'association des bibliothécaires français.* 1996, n°170

MOISAN André, CARRE Philippe (sous la dir. De). *L'autoformation, fait social ? aspects historiques et sociologiques.* Paris : l'Harmattan, 2002

MOURABY, Claire. « Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? » *BBF*, 2005, n°6

PONSOT, Pierre ; SWEETKO, Marjorie, « The English Zone : Autoformation dans une bibliothèque universitaire de pharmacie », *BBF*, 2007, n° 3, p. 68-70

RIONDET, Odile (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque.* Villeurbanne : Enssib, 2000

TREMBLAY, Nicole Anne. *L'autoformation pour apprendre autrement.* Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2000

VERON, Eliseo. *Espaces du livre : perceptions du classement et de la classification en bibliothèque.* Paris : Bpi/Centre Pompidou, 1990.

« Dossier formation des usagers ». *BBF*, 2005, n°6

[En ligne] : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/06/sommaire.xsp>

(Consulté le 15 mars 2008)

« Dossier Bibliothèques et éducation permanente ». *BBF*, 2002, n°3

[En ligne] : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2002/03/sommaire.xsp>

(Consulté le 15 mars 2008)

PUBLICS ET SERVICES

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Cercle de la Librairie, 2002

BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude ... [et al.]. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris, Bibliothèque Publique d'Information Centre-Pompidou, 2001.

BRIGANT, Annie. « De l'obsession du savoir au souci du service : Les bibliothèques sont-elles solubles dans les services ? », *BBF*, 2007, n° 4, p. 93-94

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Le Cercle de la Librairie, 1999

CHARTIER Anne-Marie. « Discours de bibliothécaires et représentations de la profession (1906 –2006) ». *BIBLIOTHÈQUE(s)*, n°28-juin 2006.

CHARTIER Anne-Marie, HEBRARD Jean. *Discours sur la lecture : 1880-2000*, Paris : BPI, 2000

DESJARDINS, Jérémie. « Les bibliothèques contre l'« illectronisme » ». *BBF*, 2000, n° 4, p. 120-122

PURAVET, Odile. « Nouveaux publics, nouveaux usages : Tendances nationales et réalités locales », *BBF*, 2007, n° 2, p. 105-106

DONNAT Olivier & TOLILA Paul. *Le(s) public(s) de la culture : politiques publiques et équipements culturels*. Paris, Presses de Sciences Po, 2003

SUR L'AUTOFORMATION À LA BPI, SON HISTOIRE, SES PUBLICS :

BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la Bpi. Enquête sur les usages et les usagers du Service des réponses par téléphone.* Paris : Bpi, 1980.

BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Babel à Beaubourg : l'autodidaxie linguistique à la Bpi.* Paris : Bpi, 1982.

BARBIER-BOUVET, Jean-François. *Le savoir-faire et la ruse : sociologie du public de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou.* Thèse EHESS, 1986.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou.* Paris : Centre Pompidou/la Documentation française, 1986.

BAUDE, Dominique. « Formation aux CD-ROM à la Bibliothèque Publique d'Information ». *BBF*, 1995, t.40, n°1.

BAUDE, Dominique. « Internet à la Bibliothèque publique d'information : mise en place et premières impressions ». *BBF*, 1996, t.41, n°1.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. « La Bibliothèque publique d'information vingt ans après ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, tome 41, n°5.

CAMUS-VIGUE Agnès, CRETIN Jean-Michel, EVANS Christophe. *Les Habités : le microcosme d'une grande bibliothèque.* BPI-Centre Pompidou, 2000, 328 p. (Etudes et recherche)

DAVAL, Régine ; JAY, Anne ; VOLKOFF, Anne. « L'autoformation à la Bibliothèque publique d'information ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t.47, n°3.

EVANS, Christophe. *La Bpi à l'usage : 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou.* Paris : Centre Georges Pompidou/Bpi, 1998.

POULAIN, Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'information, 1982-1989.* Paris : Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou/BPI, 1982.

SÉGUIN, Jean-Pierre. *Comment est née la Bpi : Invention de la médiathèque.* Paris : Bpi, 1987.

« Visite guidée ... l'Autoformation : mille et une façons d'apprendre ou de réapprendre tout seul », *Bulletin Bpi* n°4, janvier-février-mars 2003.

« Dossier : Apprendre et réapprendre à la Bpi : L'espace autoformation ». *Bulletin Bpi* n°15, novembre-décembre 2005

[Téléchargeable sur <http://www.bpi.fr/uploadfile/bull15ok.pdf>]

SITES INTERNET

Site de Centre-Inffo/Algora, l'information sur la formation tout au long de la vie :

<<http://www.centre-inffo.fr/Algora-un-couteau-suisse-pour-la.html>

Site du Ministère de l'Education Nationale Educnet :

<http://www.educnet.education.fr/>

Site de l'Association du Groupe de recherches sur l'autoformation GRAF :

<<http://membres.lycos.fr/autograf/>

Le Site de l'ADDNB (Association pour le Développement des documents numériques en bibliothèques) propose des informations et un forum sur l'autoformation :

<http://www.addnb.fr/rubrique.php3?id_rubrique=1

Table des annexes

ANNEXE 1 : GLOSSAIRE ET MICRO-TROTTOIR.....	89
ANNEXE 2 : EXTRAIT DU ROMAN D'ISABELLE MAZEAUD	99
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE.....	101
ANNEXE 4 : LA MÉDIATHÈQUE LUCIEN-HERR DE SAINT-JACQUES DE LA LANDE.....	105
ANNEXE 5 : LA MÉDIATHÈQUE DE MELUN	111
ANNEXE 6 : PRÉSENTATION DU CARREFOUR NUMÉRIQUE DE LA MÉDIATHÈQUE DE LA CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE PAR PASCALINE BLANDIN	115
ANNEXE 7 : PRÉSENTATION DES APP	119
ANNEXE 8 : L'AUTOFORMATION À LA BPI.....	122

Annexe 1 : Glossaire et micro-trottoir

GLOSSAIRE (sources : Educnet)

MICRO-TROTTOIR (sources : *Bibliothèques et autoformation, la formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2006)

Glossaire¹

Accompagnement Essence même de la pédagogie, cette modalité pédagogique est redéployée par l'individualisation et par la FOAD où un tuteur, un coach suit, guide ou est à côté de l'apprenant qui avance à son rythme. L'accompagnement ne consiste aucunement à transmettre un savoir. Il sert à motiver l'apprenant et à permettre à celui-ci de s'approprier, à son rythme et selon son profil, son parcours de formation. Il assure la prise en charge de la problématique du stagiaire et la réponse en termes de solution simple, dans un délai fixé.²

Apprentissage Ensemble d'activités qui permet à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes.

Autodidaxie Capacité d'un individu à se former seul, sans recours à une médiation humaine. Il s'agit d'un processus de formation à l'initiative de l'individu et hors institution.

Auto-évaluation Évaluation par l'apprenant de ses progrès, généralement effectuée au moyen d'un questionnaire qu'il remplit seul.

Autoformation L'autoformation désigne un processus par lequel l'individu détermine son itinéraire d'apprentissage (rythme, contenu, temps de travail) de façon autonome et en étant éventuellement en relation avec un tuteur ou un groupe structuré.

Autonomie En éducation, désigne la capacité de l'étudiant à entreprendre des actions de manière autodéterminée, aussi bien quant aux buts que par rapport au choix des moyens, et à déterminer soi-même ses stratégies d'apprentissage.²

Blended formation Un dispositif de formation hybride ou mixte combine des modalités pédagogiques diversifiées, alternant formation à distance et en présentiel.

¹ Définitions tirées du site Educnet, Ministère de l'Éducation Nationale - Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Service des technologies et des systèmes d'information (sauf indication contraire) <http://www2.educnet.education.fr/sections/superieur/glossaire> (consulté le 27/02/2007)

² Définition tirée de : *L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles : Pourquoi ? Comment ?* Sous la dir. de Jean-Claude Manderscheid, Christophe Jeunesse

Besoin de formation Identification d'un écart susceptible d'être réduit par la formation entre les compétences d'un individu ou d'un groupe à un moment donné et celles attendues. (AFNOR)

Campus numérique Un campus numérique est un dispositif de formations modularisées, répondant à des besoins d'enseignement supérieur identifiés, combinant les ressources du multimédia, l'interactivité des environnements numériques et l'encadrement humain et administratif nécessaire aux apprentissages et à leur validation.

Coformation formation par les pairs, en interaction avec différents interlocuteurs, ce qui favorise la construction des savoirs. Elle implique réciprocité et interaction entre les apprenants ainsi qu'un travail collaboratif.

Constructivisme Théorie de l'apprentissage qui met l'accent sur le fait que le sujet ne reçoit pas les connaissances de manière passive, mais les élabore activement par un processus de construction intellectuelle impliquant le tâtonnement et l'expérimentation par essais et erreurs. En pédagogie, le constructivisme défend une conception de l'apprentissage fondée sur l'activité de l'étudiant.³

Décrochage Le décrochage, souvent dû sur Internet ou en autoformation au sentiment d'isolement, est un défaut de motivation qui conduit le sujet à perdre pied. Le risque majeur est alors l'abandon.²

Didacticiel Logiciel spécialisé dans l'enseignement d'une discipline, d'une méthode ou d'un ensemble de connaissances. Dans le domaine de l'informatique, le didacticiel est destiné à l'apprentissage d'un logiciel d'application ou d'une procédure. En ce sens, le terme didacticiel est employé au même titre que tutoriel.

E-Learning Terme anglophone pour e-formation. Utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet, pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance (commission européenne – 2000). Le *e-Learning* résulte de l'association de contenus interactifs et multimédia, de supports de distribution (PC, internet, intranet, extranet), d'un ensemble d'outils

³ Définition tirée de : *L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles : Pourquoi ? Comment ?* Sous la dir. de Jean-Claude Manderscheid, Christophe Jeunesse. Paris : De Boeck et Larcier, 2007

logiciels qui permettent la gestion d'une formation en ligne et d'outils de création de formations interactives.

ENT Acronyme d'«environnement numérique de travail». Dispositif global fournissant à la communauté éducative l'accès, à travers les réseaux, à la totalité des services, ressources et outils numériques en rapport avec son activité.

Pré-requis² Acquis préliminaires nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée.

TICE Acronyme de "Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education" ou "pour l'Enseignement". Les TICE désignent les technologies numériques utilisées dans un contexte et à des fins de formation.

Tuteur Dans le cadre d'une formation à distance, le tuteur occupe plusieurs fonctions : il détermine avec l'apprenant le parcours individuel de formation et l'aide dans ses premiers pas ; il constitue anime un groupe ou une communauté d'apprenants ; il assure le suivi pédagogique de la formation (réponses aux questions des apprenants, analyse de la progression, conseils personnalisés) ; il fidélise et accompagne le stagiaire en soutenant sa motivation. Le tuteur joue un rôle moteur dans la formation. La qualité du suivi permet d'entretenir la motivation de l'apprenant et d'éviter qu'il abandonne sa formation en cours de route.

Tutorat Fonction qui peut être exercée par l'enseignant concepteur du cours ou non, mais aussi par des anciens étudiants sélectionnés parmi les meilleurs ou encore un étudiant de même niveau ayant réussi la tâche qui fait difficulté pour d'autres. On constate souvent que l'aide des pairs permet la réussite là où l'action de l'enseignant échoue. Le tutorat implique un soutien et un suivi.

Tutoriel Programme de présentation qui guide l'utilisateur dans l'apprentissage et la mise en œuvre d'un matériel ou d'un logiciel. Le tutoriel peut inclure un manuel d'apprentissage ou un

² Définition tirée de : *L'enseignement en ligne à l'université et dans les formations professionnelles : Pourquoi ? Comment ?* Sous la dir. de Jean-Claude Manderscheid, Christophe Jeunesse. Paris : De Boeck et Larcier, 2007

ensemble d'exercices programmés. Bien qu'il soit également utilisé pour désigner une autre notion, le terme didacticiel est considéré comme synonyme de tutoriel lorsqu'il touche l'apprentissage d'un logiciel d'application ou d'une procédure.

Micro-trottoir

Extraits du micro-trottoir réalisé aux alentours du Centre Pompidou en juin 2005 :

« si je vous dis autoformation, à quoi cela vous fait-il penser? »

(Sources : *Bibliothèques et autoformation, la formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* Paris : Bpi/Centre Pompidou, 2006)

Qu'évoque pour vous l'autoformation ? ... quels moyens ?

Formation par correspondance ou par le biais de ce qu'on peut trouver en bibliothèques par exemple, mais peut-être pas validé par un diplôme... se former soi-même, tout simplement !

Formation sans guide : j'apprends les choses moi-même, en cherchant de l'information sur Internet ou dans les livres et j'essaie de me former tout seul.

Se créer une propre culture, s'ouvrir au monde, s'enrichir pour soi-même, surtout réfléchir...

Je ne suis pas français ...je pense que c'est très important ! Vous avez la chance de faire de la recherche pour vous-même, pour améliorer votre culture. C'est ce que je fais là tous les jours, je fais du français à la Sorbonne, de l'expression orale puis je viens là, à l'espace Autoformation, pour apprendre pour moi-même : ordinateur, leçons en français, phonétique... avec des cédéroms

Une tentative d'évoluer par soi-même, une leçon de liberté, un enrichissement personnel autonome

La curiosité : le 1^{er} des moyens ; l'accès à des ressources documentaires, à certains médias, et pour des recherches plus au fond la bibliothèque, bien sûr.

Ça m'a l'air d'être assez nouveau comme expression ! Ça a remplacé le mot autodidacte Je dirais que c'est le synonyme contemporain d'autodidacte ... aussi apprentissage pas très structuré

On est à la recherche d'un travail, on l'a perdu, on est obligé de se former, on tâtonne, on utilise le temps qu'on a devant soi... je sais de quoi je parle, je suis au chômage depuis quatre ans, je ne vais pas au rayon Autoformation, ça ne m'intéresse pas beaucoup. Je continue dans ma voie, je me documente pour des projets personnels ...

La curiosité ! Si on est curieux, on arrive à lire, à s'instruire même si on n'est pas allé à l'école, on a l'opportunité d'apprendre des choses qui vous intéressent. Surtout les livres pour moi, pour nous. On lit beaucoup...

Ça évoque une personne qui se forme elle-même, aux moyens des livres, des moyens audiovisuels

On apprend beaucoup en travaillant et en lisant ... outils techniques qui permettent de se former soi-même, sans le recours d'un professeur mais c'est plus agréable d'avoir un professeur... je préfère la méthode classique : avoir un bon professeur, à l'ancienne quoi !

J'ai envie de prendre mon cas. J'ai créé une entreprise de gîte, je suis partie à la montagne il y a 13 ans, et l'autoformation, je pense que c'est aussi beaucoup observer ce que font les autres, écouter, partager

Par exemple dans un lieu comme ça, avoir libre-accès à la bibliothèque, le Centre Pompidou est magnifique pour ça ! ... pouvoir ouvrir des livres librement

Le fait de voir des films en VO. Pour ce qui est des langues, lire en anglais ça c'est de l'autoformation !

Les outsiders qui font de la peinture eux-mêmes, tout seul ? Les gens qui apprennent tout seul ? Je pense que c'est très bien car on est moins formaté, plus sincère, on est plus libre...C'est plus long, par contre !

Être autodidacte, apprendre par soi-même, à la maison, par Internet

Pour permettre de toujours rester dans le cycle, essayer d'être actifs ...par des stages en entreprises ou dans des organismes actuels qui prétendent pouvoir aider les personnes en difficulté ou précaires ...

L'indépendance par rapport au carcan que peut représenter l'école !

C'est se former seul, sans professeur ! Je viens souvent, c'est ce que je fais. Là, j'ai un livre d'anglais...moi je suis en train de me former tout seul ... on est là avec des livres, des cassettes et on s'applique, il n'y a pas de contrainte, il faut s'appliquer ... moi je viens comme je veux, je n'ai pas d'heure ... je veux leur montrer que je viens vraiment me former tout seul ...

C'est quelque chose de très difficile ! Ça provoque une dispersion ...essayer de recueillir les documents qui concernent mon étude. Moi, je souhaite passer l'examen de guide interprète d'Ile de France et je cherche de la documentation sur l'histoire de l'art, de façon à synthétiser le + grand nombre de documents possible, mais je ne m'y prends pas forcément bien ...

Pouvoir se former soi-même grâce à des aides extérieures, c'est à dire récupérer des informations pour acquérir 1 niveau supérieur ... ou dans 1 domaine dans lequel on est novice, avoir l'aide d'un groupe pour se remettre à niveau ou acquérir des connaissances dans n'importe quel domaine : littérature, sciences, industrie, sport ...

Je pense qu'on a besoin d'un support ou d'une formation aussi petite soit-elle pour se mettre sur les rails ...je fréquente une association montée par des gens qui cherchaient un emploi, ils travaillent sur les projets professionnels, la recherche des compétences et goûts personnels ...

Il est dans l'industrie automobile (12 ans), veut en sortir, se relancer vers autre chose, trouver quelque chose d'adéquat par rapport à sa personnalité, d'épanouissant ...

Littéralement, c'est le fait de se former tout seul. Non, je ne m'en sens pas capable. J'ai besoin de spécialistes, de gens qui ont du métier dans 1 domaine qui pourrait m'intéresser et dans lequel je voudrais me former ... je sentirais que c'est très insuffisant de se former soi-même, très incomplet. En ce moment, par exemple, j'essaie de réfléchir sur la philosophie mais je vois bien que la seule lecture des manuels de philosophie ne me suffit pas.

Je trouve ça très difficile l'autoformation !

C'est quelqu'un qui veut monter dans l'échelon social ... je n'ai fait que ça ! J'ai changé quatre fois de métier. J'ai été électricien au départ, j'ai terminé pilote de ligne.

J'ai utilisé les cours du soir, l'armée qui m'a donné 1 partie de ma formation...j'ai financé moi-même une partie de ma formation (mon métier d'ingénieur navigant me rémunérait suffisamment),

Je suis devenue pilote par ce biais...

J'ai pris des cours par correspondance, enfin j'ai fait que ça durant toute ma vie !

C'est acheter des logiciels, des bouquins et apprendre tout seul !...chez moi, ai fait Excel, Word, l'informatique, 1 logiciel comptable, Business plan, de l'espagnol, puis dans le cadre professionnel, j'ai eu des formations...

Quand on a terminé le logiciel, on se rend compte que c'est bidon et qu'il manque plein d'éléments ! Je pense que si on passait par des structures institutionnelles, non réservées au moins de 25 ans ou aux chômeurs, ça serait + facile, mais je n'en connais pas.

Moi, mon autoformation, je l'ai pratiquée sur mon lieu de travail. J'ai enrichi mes compétences sur mon lieu de travail, de moi-même, avec les équipements qui arrivaient et que je devais utiliser, en lisant les documentations propres à ces équipements (en anglais en particulier), en lisant des revues spécialisées, des livres ... aussi par la pratique professionnelle, au contact d'autres professionnels...

Je forme des stagiaires et je pense qu'ils sont sensibles au fait que quelqu'un les cadre ... Je travaille avec des logiciels qui contiennent 1 aide et des notices écrites et souvent c'est par ce biais que j'ai réussi à apprendre. Sinon, la lecture.

À la base il y avait un organisme fait pour ça, c'est IANPE, mais il n'est pas très efficace !

... A l'heure actuelle, quand on parle de formation, c'est plutôt professionnel que de loisir.

Si j'apprends à peindre, à part si je veux en faire mon métier, ce n'est pas de la formation, c'est un loisir pour mon épanouissement personnel !

Maintenant que je suis à la retraite, je vais pouvoir choisir ...se former pour rester dans le coup. Tout évolue tellement vite que maintenant on est obligé si on veut se rendre compte dans quel monde on vit... avec l'informatique qui arrive, Internet...il faut suivre ! Je vais me renseigner à la mairie de mon quartier pour savoir où aller....je voudrais commencer par Internet...

Chaque job que j'ai eu, j'ai dû m'adapter à la société qui m'employait, au travail, aux nouvelles tâches ...l'autoformation, je pense que c'est quotidien dans n'importe quel job !

Moi j'ai été travailleur indépendant, pour gagner ma vie, j'ai été obligé de m'occuper de problèmes de tourisme, de parfums...j'ai été obligé de m'adapter à chaque nouveau problème et donc de m'autoformer.

Les centres d'intérêt vous donnent une connaissance dans tous les domaines.

Moi, je fais toutes les brocantes depuis 40 ans, maintenant je reconnais tous les styles...
Automatiquement, si vous avez des centres d'intérêt, vous progressez dans votre goût...
Internet ? C'est une merveille ! Je ne savais pas ce qu'était un ordinateur et une souris ...je me suis dit que je ne pouvais pas être largué comme ça. J'ai fait une vraie formation pendant 3 mois pour en profiter, ça a changé ma vie. Maintenant, je ne pourrais plus vivre sans...

Je suis d'une époque où il y avait du travail ...aujourd'hui, c'est difficile pour les jeunes !

Comment voulez-vous qu'un type qui a fait bac + 4, qui n'arrive pas à trouver du travail, puisse s'autoformer ? Oui, s'il arrive à faire des stages, s'il arrive à rentrer quelque part ...

Les bibliothèques évidemment ! Mais elles vont avoir un sérieux concurrent avec Internet, outil immédiat ...la culture est arrivée chez soi !

(Interviews réalisés par Elisabeth Lasabatie, Michèle Menu, Nicole Joffroy, Anne Jay, Sophie Danis ; opérateur son : Nicolas Joly) en juin 2005

Retranscription : Solange Harismendy)

Annexe 2 : extrait du roman d'Isabelle Mazeaud

**La bibliothèque : lieu idéal pour les autodidactes
(Extrait du roman d'Isabelle Mazeaud : Le Passager du Beaubourg)**

Autodidaxie et médiation en bibliothèque :

(...) Comme il me voyait hésiter, le grand monsieur blond est sorti de derrière son bureau. Il m'a conduit dans les rayons, pour me montrer des livres avec leurs étiquettes, et me dire ce que c'était 142 : Marxisme, 152 : Caractérologie, 122 : Livres historiques, Commentaires. Bon et après ? Je ne devais pas être le premier, à ne rien comprendre, ni le dernier. Alors il m'a emmené au début du rayon et il m'a tout expliqué.

(...) Le grand monsieur blond il a été mon sauveur, et le grand livre noir, il m'a donné la clef de tout. Il a été mon premier livre de lecture, il m'a appris le français. Il s'appelait : liste systématique des cotes, un nom qui ne payait pas de mine, comme ça mais tout y était.

(...) Quand on avait fini la leçon du jour – on y allait par petites tranches – il m'expliquait où je devais aller pour trouver les livres qui correspondaient aux numéros. Je passais le reste de la journée à regarder ces livres-là. Heureusement, il y avait souvent des images qui m'expliquaient ce que voulaient dire les mots. Quand il n'y avait pas d'images sur les livres, j'allais demander une télévision à main avec le même numéro, et je me faisais une idée.

Isabelle Mazeaud. *Le Passager du Beaubourg*. Bagnaux : Souffles, 1987

Annexe 3 : Questionnaire

Questionnaire sur les espaces d'autoformation (créé à partir du questionnaire utilisé lors de l'enquête de l'ADDNB et de la Bpi en 2005) envoyé à plusieurs bibliothèques.

-Sur quels aspects porte la médiation des professionnels :

Aide par rapport au contenu des documents	?
Aide technique sur le fonctionnement des documents	?
Aide au choix des ressources	?
Conseil sur le parcours pédagogique	?
Autre (<i>préciser</i>)	?

-Des personnes de la bibliothèque sont-elles exclusivement dédiées à la gestion et à l'animation de l'autoformation ? Des personnes extérieures peuvent-elles y venir avec un groupe en dehors des heures d'ouverture ? (animateurs, formateurs...)

-Avez-vous rédigé des documents explicitant le fonctionnement de l'espace et présentant les outils et méthodes ?

-Quel est selon vous l'intérêt de consacrer un espace à part aux ressources d'apprentissage ?

-Avez-vous beaucoup de demandes d'aides, de conseils personnalisés ?

Les personnes utilisant les ressources de l'espace vous demandent-elles des conseils sur des méthodes à emprunter dans la continuité de leur apprentissage sur place ?

Proposez-vous des parcours pédagogiques ? (méthodes les mieux adaptées aux besoins des personnes)

-Avez-vous des informations (observations, enquêtes) sur les usages et sur les publics qui fréquentent cet espace ? (*préciser*)

Quels domaines sont les plus demandés ?

-Envisagez-vous un projet d'autoformation à distance ?

Merci beaucoup de vos réponses

Annexe 4 : La médiathèque Lucien-Herr de Saint-Jacques de la Lande

Présentation du service autoformation de la médiathèque Lucien-Herr de Saint-Jacques de la Lande, Ille-et-Vilaine

(Sources : site web de la médiathèque)

La médiathèque Lucien-Herr de Saint-Jacques de la Lande (près de Rennes) :

<http://www.mediatheque-lucien-herr.fr/index.php>

Implantée dans le nouveau centre-ville de Saint-Jacques de la Lande depuis 2000, la médiathèque en représente le repère central : c'est un édifice remarquable par ses trois niveaux, son volume et sa façade marquée par différentes horizontales.

Elle représente ainsi à la fois le cœur du quartier de la Morinais, et l'un des équipements forts de la commune.

Saint Jacques de la Lande est une commune de 10 000 habitants, située dans la communauté d'agglomération de Rennes, en parfaite continuité avec la ville centre.

Le pôle Autoformation :

La médiathèque offre un accès wifi gratuit à tous les usagers inscrits à la médiathèque.

Le hot spot permet d'utiliser son ordinateur portable pour accéder à internet dans tous les espaces de la médiathèque, après l'obtention d'un identifiant personnel. Les premiers bénéficiaires de ce service sont les collégiens, lycéens et étudiants et adultes en formation.

Le pôle multimédia de l'espace des adultes s'enrichit en outre d'un ensemble de ressources multi-supports pour l'apprentissage des savoirs de base : le français, les mathématiques, la citoyenneté, la culture générale, le code de la route, la préparation des concours et examens, l'aide à la recherche d'emploi.

Manuels pratiques, didacticiels, DVD pédagogiques et cd-audio, ressources en ligne, à consulter sur place ou à emprunter... toutes les clés pour être acteur de son apprentissage.

Publics concernés par l'autoformation :

Tout jeune ou adulte en formation initiale ou continue, mais avec une priorité pour : ■ les adultes en (ré) apprentissage des savoirs de base

- Les adultes en réorientation professionnelle
- Les adultes en préparation de concours (niveau cat C)
- Les étrangers en apprentissage de la langue et de la culture française
- Les demandeurs d'emploi
- Les adultes et jeunes en difficulté de lecture
- Les femmes n'ayant jamais travaillé ou suivi de formation
- Les adultes avec handicap(s)
- Les groupes constitués par un organisme de formation, un centre social, etc...

Ce pôle est complémentaire des ressources de formation plus classiques existant dans notre fonds général.

Ressources du pôle multimédias :

- Des espaces de travail confortables proches des dictionnaires et encyclopédies.
- Six ordinateurs en réseau dédiés à ce pôle, avec accès internet à haut débit, imprimantes et scanners.
- Des didacticiels installés en réseau.
- Une sélection de ressources internet.
- Un accès wifi pour ordinateurs portables.
- Un fonds d'autoformation multi-supports (livres, manuels, brochures, vidéos et jeux pédagogiques, cd-roms et sites internet).
- Des manuels et tutoriaux informatiques tous niveaux.

Modalités d'accès et services :

- Ce pôle est accessible aux plus de 15 ans. L'accès est gratuit, seule la carte d'inscription à la médiathèque est nécessaire.
- L'accès pour les individuels est ouvert sur tous nos horaires d'ouverture. Le quota hebdomadaire est de 3 heures sur internet, plus 3 heures sur les logiciels.
- Les groupes ou personnes accompagnés d'un formateur ou médiateur peuvent bénéficier sur demande d'un créneau spécifique les vendredis matin.

- Les postes et les ressources sont utilisables en autonomie, avec accompagnement possible par le personnel.
- Les impressions de documents sont possibles en autonomie, en créditant un porte-monnaie virtuel (10 c. /page).
- La plupart des documents sont empruntables, certains sont à consulter sur place.
- L'accès à l'ensemble des titres classés par domaines est possible sur place à partir des postes et sur catalogue papier, ou en ligne sur notre site (rubrique Catalogue puis Consultation par centre d'intérêt et Autoformation).
- Des cours d'initiation à l'informatique pour malvoyants et non voyants par la synthèse vocale Jaws ou le logiciel Zoomtext, ont lieu deux jeudis après-midi par mois
>> Pôle Borgès lecture et malvoyance.

Domaines concernés :

La citoyenneté :

Connaître la France et l'Europe, pour Français ou étrangers: pays, institutions, civisme, valeurs républicaines, nationalité...

Le français :

Maîtriser sa langue maternelle: grammaire, orthographe, conjugaison, expression écrite et orale... Apprendre à lire et à écrire à tout âge, des outils pour accompagner une formation structurée, des textes de lecture facile pour débiter.

Le français langue étrangère :

Découvrir la langue et la civilisation française: méthodes, manuels, lectures en français facile... Préparer les épreuves du D.E.L.F., du T.E.F...

Les mathématiques :

Acquérir les savoirs de base: arithmétique, géométrie, mais aussi des notions de logique, d'espace-temps, de physique, chimie...

L'informatique

Apprendre à être à l'aise avec l'outil informatique en travaillant sur nos postes avec des logiciels d'apprentissage simples, et revoir chez soi avec des manuels. Les niveaux sont

très différents: initiation de base à la maîtrise du clavier, à Word et à internet, formations plus complexes sur Excel, Photoshop, Powerpoint, etc.

La culture générale :

Se forger peu à peu une culture générale et personnelle à l'aide d'outils de découverte de la littérature, de l'histoire, de la philosophie, des sciences. Ce domaine nécessite une maîtrise de la lecture.

L'emploi :

Disposer de manuels pratiques et sérieux pour rédiger CV et lettres de motivation, ainsi que d'outils d'information sur les entreprises de la région, les secteurs d'emploi, etc.

La préparation aux concours :

Utiliser des ouvrages spécialement conçus pour préparer méthodiquement les épreuves types d'un concours (les concours sont nombreux, ils ne sont pas tous représentés).

Le code de la route et l'éducation routière :

Le permis de conduire est un moyen d'accès à l'emploi et à la socialisation. De bonnes pratiques de conduite sont aussi un acte de civisme. Des outils pratiques multi-supports et des documents d'information de la Sécurité routière sont disponibles pour les jeunes et les adultes.

La méthodologie :

Savoir établir un bilan de ses compétences, définir son projet de vie et de formation, organiser son apprentissage.

La vie quotidienne :

Apprendre à gérer son budget, soutenir la scolarité des enfants, rédiger des courriers administratifs, se former aux premiers gestes de secourisme...

Recherche documentaire sur l'autoformation :

Vous souhaitez une aide à la recherche? Le catalogue vous permet d'effectuer une recherche par grand domaine de formation.

Sur la page d'accueil du catalogue, cliquez sur "Le fonds par centre d'intérêt", puis développez la ligne "Cd-roms, documents audio-visuels, livres-cd..." pour accéder au genre Autoformation et à l'ensemble des titres dans chaque grand domaine.

Autoformation :

- Autoformation: citoyenneté (France, Europe)
- Autoformation: français
- Autoformation: français langue étrangère
- Autoformation: livres en français facile
- Autoformation: mathématiques
- Autoformation: informatique
- Autoformation: culture générale
- Autoformation: préparation aux examens et concours
- Autoformation: emploi
- Autoformation: code de la route, sécurité routière
- Autoformation: organisation, méthodologie
- Autoformation: vie quotidienne

Autre service spécifique : le pôle Borges lecture et malvoyance :

<http://www.mediatheque-lucien-herr.fr/borges.php>

Annexe 5 : La médiathèque de Melun

Formation et autoformation à la médiathèque de Melun, l’Astrolabe

(Sources : site web de la médiathèque)

L'ASTROLABE, MELUN :

Le Cyberlab :

Le CyberLab a pour fonctions d'assurer une veille technologique et de mettre en place des animations multimédia, afin de favoriser la maîtrise des outils numériques par des initiations, des débats, des démonstrations et des ateliers axés sur des projets artistiques ou culturels.

Le CyberLab est donc tout à la fois, un lieu de travail individuel ou en groupe (recherches sur Internet ou découverte de cédéroms artistiques), un lieu de démonstration (vitrine de nouveautés numériques), d'animation et de sensibilisation (ateliers d'expression touchant aux différents champs de la création (écriture, arts plastiques, photographie, vidéo, musique...))et, favorisant le croisement de ces disciplines, un lieu de rencontres et d'échanges (débats, conférence), et de communication (journal Astrolabe et élaboration du site Internet de la médiathèque).

Le personnel du CyberLab sera présent pour guider, conseiller et informer le public durant les heures d'ouverture de la médiathèque. Le CyberLab proposera également des animations, des formations, en dehors des horaires habituels, pour des groupes et des publics visés (scolaires, associations, entreprises).

8 postes vous seront destinés, dont 3 postes réservés aux connexions Internet, 1 poste réservé à l'utilisation de CD-Rom et 4 postes destinés à la création multimédia. 1 espace d'information sur les livres électroniques

Telle pourrait-être la définition de ce nouvel espace qui regroupe une logithèque et un labo de langues.

Délic :

Il s'agit de permettre à tous les publics (particuliers et groupes encadrés) d'utiliser l'informatique comme nouveau support de formation et d'acquisition de connaissance.

Pour cela, l'équipe Déclic, composée de 3 personnes, propose un catalogue de plus de 70 titres de logiciels et cédéroms, installés sur 15 micro-ordinateurs équipés dans des domaines divers :

Sur 10 postes le français (notamment illettrisme), les sciences, les techniques, l'informatique, mais aussi la santé, la vie pratique, la musique et les loisirs.

Sur 1 poste : scanner, imprimante et accès au lecteur de disquette pour la saisie de document Word ou Excel (CV, courrier, mémoire...).

Sur 4 postes le labo de langues : anglais, allemand, arabe, chinois (mandarin), espagnol, français langue étrangère, italien, russe.

Pour compléter cette offre, une sélection d'émissions en langues étrangères ou régionales sera diffusée sur 3 postes de télévision : « les écrans du monde ».

Mode d'emploi de Déclic+ :

Déclic propose aux usagers des médiathèques de Melun un service, intitulé Déclic +.

Ce service vise à donner aux débutants en informatique des notions de base pour pouvoir ensuite utiliser de manière accrue et autonome les ressources multimédias disponibles à Déclic (Internet, bureautique, cédéroms, Tandem...) et plus généralement dans les médiathèques du réseau (catalogue, imprimantes...).

Déclic+ est proposé sur quatre ordinateurs à Déclic, les jours où l'Astrolabe est ouverte, de 14H à 16H. Chaque session dure d'une à deux heures, ce qui permet d'accompagner de 4 à 8 personnes par jour.

Les utilisateurs doivent être inscrits à la médiathèque (Astropasse ou carte de prêt) et doivent obligatoirement prendre rendez-vous au préalable à l'accueil Déclic. Il est accepté une réservation par semaine par personne. Il est possible de prendre rendez-vous trois semaines à l'avance.

La réservation est effectuée par le personnel du service Déclic et est enregistrée sur le planning prévu à cet effet. Il est demandé aux utilisateurs d'avoir la bienveillance de prévenir en cas d'empêchement.

ATTENTION, il ne s'agit pas de cours d'informatique, mais bien d'un accompagnement personnalisé. La relation entre le médiathécaire et l'utilisateur ne doit pas être une relation de type formateur / élève. Les usagers doivent être acteurs de leur apprentissage, c'est pourquoi il leur est demandé d'avoir un projet précis et réaliste à mettre en œuvre dans le cadre de Déclic+ (par exemple créer et utiliser une boîte électronique, taper un CV, utiliser une clé USB...).

Les usagers doivent en outre avoir pleinement conscience que dans le cadre de Déclic+, le médiathécaire doit partager son attention et son temps entre plusieurs utilisateurs. Pour faciliter l'accompagnement, les utilisateurs ayant des besoins analogues sont installés côte à côte.

En fonction de leurs besoins, les usagers peuvent être invités à privilégier les séances Déclic+, pendant lesquelles le personnel encadrant a les compétences requises pour les accompagner au mieux.

Dans le cadre de Déclic +, un des objectifs prioritaires est d'encourager l'autonomie des usagers. Pour se faire, le médiathécaire présente à l'utilisateur, dès que celui-ci dispose d'un bagage suffisant, des manuels et des cédéroms d'autoformation sur lesquels il peut s'appuyer pour poursuivre son apprentissage.

Déclic...ment vôtre

Annexe 6 : Présentation du Carrefour Numérique de la médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie par Pascaline Blandin

(Sources : présentation lors du 7e colloque européen sur l'Autoformation « faciliter les apprentissages autonomes » Enfa, Auzeville, 18 -19 - 20 mai 2006)

Le Carrefour Numérique : ateliers et autoformation à la médiathèque de la CSI :

Ouvert en 1986, en même temps que la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie, l'espace qui s'appelait à l'époque "didacthèque" a beaucoup évolué. Si au départ son objectif était de permettre l'accès à des ressources multimédias peu accessibles au grand public pour des raisons de coût et de technologie, aujourd'hui la problématique a changé. Certes l'informatique est à la portée de tous, jeunes comme moins jeunes, **mais ce n'est pas pour autant que tout le monde en a la maîtrise**, loin de là ! Or pour avoir plaisir à apprendre, pour être disponible pour un apprentissage, **il faut avoir une certaine maîtrise de l'outil, en l'occurrence la souris et le clavier**, en tout cas dans un premier temps. A cela s'ajoute une certaine aisance dans la navigation des logiciels et plus particulièrement dans la navigation du catalogue de l'espace Autoform@tion qui donne accès aux ressources.

La question qui se pose alors est la suivante : **comment aider à cette appropriation une population adulte souvent peu autonome et qui garde une certaine appréhension face aux technologies ?**

Pour tenter un début de réponse à cette question, je vais procéder en deux temps :

Dans un premier temps je vais présenter le Carrefour numérique dont l'espace Autoform@tion est une des composantes, dans un deuxième temps, les différentes actions qui ont été envisagées pour faciliter l'autonomisation des usagers et celles qui ont été effectivement mises en œuvre.

Ouvert depuis Février 2005 cet espace de 1200 m² dédié à la culture numérique et intégré à la médiathèque se décompose en cinq lieux distincts :

- L'Agora : un espace de rencontres qui accueillent débats, conférences et présentations autour du multimédia.
- La Classe numérique qui comme son nom l'indique accueille un public de scolaires, de la maternelle au lycée, dans le cadre d'un projet multimédia¹³⁶.
- Le Kiosque : qui donne accès à Internet à raison de 8h par mois et une heure par jour sous réserve d'avoir l'abonnement Cité.

¹³⁶ http://classe-numerique.cite-sciences.fr/chamurat/puz_souris.htm

- La Galerie : lieu de passage qui relie les différents espaces et qui accueille des animations ou des présentations de ressources en lien avec la thématique du moment.
- L'Atelier, espace d'initiation aux nouvelles technologies avec la présence d'un **animateur**.

Nous accueillons un public très nombreux, il arrive que nous recevions entre trois cent et huit cent personnes par jour. L'âge est très variable puisqu'il va de 7 à 77 ans et même quelquefois au-delà.

Présentation de l'espace et de son public :

L'espace Autoform@tion s'inscrit dans le cadre du Carrefour numérique, un espace multiple qui permet d'avoir différentes approches de la culture numérique selon ses besoins et/ou ses projets personnels ou professionnels.

C'est un espace gratuit. Toutefois, il faut s'inscrire pour avoir une carte nominale, valable cinq ans, qui permet soit de participer aux différents ateliers, soit l'attribution d'un poste à l'Autoform@tion lorsque la personne se présente à l'accueil et en fait la demande.

Aujourd'hui l'Autoform@tion comprend 36 postes. Pour les 28 postes restant, ils permettent d'accéder aujourd'hui à environ 400 ressources cédéroms et sites gratuits et payants autour des thématiques des sciences et techniques. C'est-à-dire qu'au départ il n'y avait ni français, ni histoire, ni langues génériques.

Mais comme nous sommes amenés à accueillir de nombreux groupes de personnes en pré professionnalisation ou en remise à niveau, l'équipe a décidé de proposer un certain nombre de ressources en français et en FLE.

L'offre se décompose en trois grands domaines : la culture numérique, les savoirs de base et les connaissances professionnelles, eux-mêmes sub-divisés en sous domaines.

Le public est très varié, tous les âges sont représentés et les usagers viennent aussi bien pour un problème ponctuel que pour un apprentissage sur la durée.

Aujourd'hui il y a une part importante du public qui est totalement néophyte en matière d'informatique mais qui se rend compte qu'il ne peut plus faire abstraction de cet outil que ce soit dans un cadre personnel ou professionnel et donc il vient pour s'initier aux bases de l'informatique et d'Internet.

Le contexte : nous sommes dans un contexte de formation non formel, Par formation non formelle, j’entends “*des activités ou des programmes organisés en dehors du système scolaire établi mais dirigé néanmoins vers des objectifs précis d’éducation.*¹³⁷”. En pratique il n’y a pas de contrat avec les apprenants, les personnes choisissent leur rythme, leur temps d’apprentissage et le contenu qu’ils souhaitent travailler.

L’approche théorique : le travail effectué sur l’espace s’appuie sur l’approche de Carl Rogers pour *la relation interpersonnelle et sur la notion d’espace transitionnel* ou encore d’espace potentiel de Winnicott. Pour C. Rogers les points clés de la relation passent par la congruence avec soi-même et avec autrui, par le fait d’avoir une attitude de considération positive inconditionnelle, d’être en empathie avec autrui et surtout de faire passer, faire ressentir cette attitude à l’autre. Par ailleurs il aborde la notion d’auto direction par le biais de la liberté laissée à l’autre en lien avec la sécurité des rapports compréhensifs.

Comme le dit Winnicott, il y a «*dans la vie de tout être humain une partie que nous ne pouvons pas ignorer, c’est l’aire intermédiaire d’expérience à laquelle contribue simultanément la réalité intérieure et la vie extérieure.*¹³⁸ ». C’est ce qu’il appelle l’espace transitionnel ou encore l’espace potentiel. Or pour que cet espace joue pleinement son rôle il faut arriver à donner suffisamment confiance à l’apprenant pour que celui-ci même si le médiateur n’est pas à ses côtés, n’hésite pas à se lancer dans les apprentissages qui l’intéressent. Pour ce faire il est nécessaire que le médiateur ou la médiatrice joue le rôle de la figure maternelle, de la bonne mère qui anticipe les besoins de l’enfant. Mais en répondant aux besoins de l’apprenant le médiateur permet à celui-ci d’aller de la dépendance vers l’autonomie. En effet «*le comportement de l’environnement est partie prenante dans le développement personnel de l’individu et doit, en conséquence, être pris en considération.*¹³⁹».

Pascaline Blandin

¹³⁷ Poizat D, 2003, p 35

¹³⁸ Winnicott D.W, 1975, p30

¹³⁹ Winnicott D.W, 1975, p108

Annexe 7 : Présentation des APP

Présentation du réseau des APP

(Sources : Site web)

Un **APP**¹⁴⁰ (Atelier professionnel personnalisé) est un lieu de formation dont l'activité pédagogique est organisée autour d'un centre de ressources pédagogiques conçu et animé par des professionnels de la formation individualisée. L'APP met en œuvre une démarche, centrée sur la personne, fondée sur le mode pédagogique de l'autoformation : chaque personne bénéficie d'une prestation spécifique d'apprentissage formalisée dans un protocole individuel de formation (PIF). Celui-ci précise les objectifs négociés, la durée, le contenu et le rythme de la formation, les différentes modalités d'apprentissage prévues et les moyens mis en œuvre pour développer l'autoformation accompagnée, les modalités de l'évaluation finale et du suivi.

La durée de formation est fonction du projet professionnel ou personnel et varie de quelques heures à 300 heures maximum. La méthodologie appliquée de l'autoformation accompagnée vise à rendre l'apprenant acteur de sa formation et à développer ses capacités d'autonomie dans ses apprentissages.

En référence à un [cahier des charges national](#) (dont les principes ont été réaffirmés par la DRTEFP, donnant lieu à l'écriture d'un nouveau cahier des charges en novembre 2004), l'APP propose des formations dans les champs :

-de la culture générale : remise à niveau en français, mathématiques, initiation à une langue étrangère, sciences (biologie, physique, chimie...), expression écrite et orale, raisonnement logique, etc.,

-de la culture technologique de base : bureautique (traitements de texte, tableurs), initiation à Internet et aux nouvelles technologies, à la comptabilité.

Tout le fonctionnement de l'APP concourt à faciliter l'accès à la formation par :

-une réponse rapide : entrée en formation à tout moment, réponse adaptée aux besoins individuels : parcours personnalisé

¹⁴⁰ Voir site : <http://www.app.tm.fr/>

-une réponse de proximité : 800 lieux en France, avec la possibilité de se former dans les antennes en utilisant les moyens technologiques de formation à distance (visiophonie, plate-formes de téléformation, Internet, etc...).

L'APP accueille un public varié :

-personnes pour la plupart de niveau inférieur au baccalauréat, en recherche d'emploi, inscrites ou non à l'ANPE, ou en contrat de travail, stagiaires de la formation professionnelle, personnes de plus de 16 ans, sorties du système scolaire, sans qualification, mères de famille souhaitant reprendre une activité professionnelle, détenus se formant dans le cadre des antennes implantées en milieu pénitencier.

L'APP répond aux demandes des personnes qui expriment des objectifs divers liés à leur insertion sociale et professionnelle :

-préparer une entrée en formation qualifiante, répondre à une adaptation des compétences des salariés, compléter une formation, préparer un concours ou un examen, aider à l'écriture du dossier de VAE, bénéficier d'un appui méthodologique pour les personnes inscrites dans un dispositif de formation à distance.»

Annexe 8 : L'Autoformation à la Bpi

Dépliant d'information créé par la Bpi pour l'espace Autoformation : « une info sur... »

Une information sur...

L'autoformation

Niveau 2 de la Bpi

Entièrement gratuit et ouvert à tous, l'espace Autoformation

vous permet d'apprendre ou de réapprendre à l'aide de documents multimédias :

- ? les langues étrangères, y compris le français langue étrangère,
- ? la bureautique,
- ? les mathématiques,
- ? le management,
- ? la comptabilité,
- ? les sciences,
- ? le code de la route, etc.

Cet espace vous propose :

120 postes de travail ainsi répartis :

- ? 84 postes informatiques,
- ? 36 postes mixtes audio et/ou vidéo.

des usuels : dictionnaires, grammaires, tests, lectures faciles et livres d'accompagnement des didacticiels.

des télévisions du monde : Allemagne, Angleterre, Chine, Espagne, États-Unis, France, Italie, Maroc et Portugal.

Le choix du document peut se faire dans :

- ? le catalogue informatique de la bibliothèque,
- ? la liste thématique accessible sur tous les postes informatiques de l'espace Autoformation,
- ? les classeurs placés sur les rayonnages de l'espace Autoformation.

Accès aux postes de consultation :

- ? séance d'**une heure**, renouvelable dans la limite des places disponibles ;
- ? réservation obligatoire sur place et le jour même (pas de réservation à distance, ni à l'avance).

Au bureau d'information, des professionnels des bibliothèques sont à votre disposition pour vous accueillir,

vous orienter, vous aider à choisir parmi les documents proposés et effectuer votre réservation.

Y:\Dépliants-en-cours\Autoformation 2007.rtf

Vous pouvez :

- ? travailler à votre propre rythme ;
- ? créer un **espace personnel** sur le système informatique de la Bpi pour conserver pendant 30 jours votre travail en cours : parcours d'autoformation, travaux sous *Word, Excel et PowerPoint*, prise de notes...

L'accès à cet espace se fait grâce à un identifiant et un mot de passe que vous choisissez vous-même.

Possibilité de sauvegarde sur clé USB (mais pas d'envoi par messagerie) ;

- ? imprimer certains documents, dans la limite de votre session de travail (impression payante).

Cet espace étant un lieu de travail, il vous est demandé de :

- ? n'occuper un poste de travail que pour consulter un document multimédia de l'espace,
- ? ne pas troubler la tranquillité des autres utilisateurs (conversations, portables ...).

Langues

Vous pouvez :

- ? vous initier ou vous perfectionner dans la pratique de 220 langues et dialectes environ,
- ? vous informer sur les langues étrangères et les écoles de langues à Paris et en Ile-de-France.

Les collections

Elles comprennent plus de :

- ? **900 méthodes audio**,
- ? **170 vidéos**, méthodes et films en version originale avec ou sans sous-titres,
- ? **300 méthodes sur cédérom et sites Internet**.
- ? **1 500 livres** : méthodes, tests, dictionnaires, grammaires, vocabulaire, lectures faciles...

Conçues pour travailler seul, ces méthodes couvrent plusieurs niveaux (débutant à avancé) et visent différents objectifs (langue générale et langue de spécialité : affaires, droit, médecine, tourisme...).

Les documents audio et les cédéroms permettent très souvent de s'enregistrer et de comparer sa voix à celle du modèle proposé.

Langues-Info

Cette base de données permet de s'informer sur les cours de langues existant à Paris et en région parisienne.

Elle est consultable :

- ? sur place : sur les postes informatiques de l'espace Autoformation, accès par le bandeau de gauche sur la page d'accueil du portail,
- ? sur le site Internet de la Bpi : <http://www.bpi.fr> sous la rubrique *Recherche documentaire*.

Collection *Bonjour/Salut*

Produite et éditée par la Bpi, parfois en collaboration avec l'Institut national des langues et civilisations

orientales (Inalco), cette collection de méthodes de langues associe livres et CD audio ou cassettes. Conçue

pour un apprentissage autonome, elle est basée sur une progression rigoureuse agrémentée de nombreux dialogues, et complétée par des exercices variés.

Elle s'adresse à des débutants et à des faux débutants auxquels elle propose des méthodes en :

arménien occidental, grec moderne, peul, français (dictées), malgache, tahitien, tamoul.

La méthode de peul est actuellement épuisée.

En vente :

à la librairie *Flammarion* du Centre Pompidou et dans les librairies spécialisées.

220 langues et dialectes environ, accessibles à tous

A afrikaans, albanais, allemand (+ *dialectes*), alsacien, américain, amharique, anglais (*standard et dialectes régionaux*), apache, arabe (*littéraire, moderne et dialectal*), araméen, arawak, arménien, auvergnat**, avar***, avikam***,

B baloutchi, bambara, bamiléké, bamoun***, baoulé, basaa, basque, belep, bengali, berbère, biélorussien, birman, bislama***, bourouchaski***, breton, bulgare,

C cajun, cambodgien (ou khmer), capverdien***, catalan, cebuano***, cherokee, chinois, chinyanja (ou nyanja), choctaw, cinghalais (ou singhalais), comorien***, coréen, corse, créoles (guadeloupéen, haïtien, réunionnais), cri***, croate,

D danois, dioula, dogon*, douala, drehu,

E espagnol, espéranto, estonien, ewe**, ewondo,

F fang**, finnois, flamand (*du Westhoek*), français langue étrangère,

G gaélique (ou irlandais), galicien, gallois, gascon, géorgien, grec moderne, guarani***, gujarati,

H hawaïen, haoussa, hébreu, hindi, hmong***, hongrois,

I igbo, indonésien, inuktitut*, irlandais (ou gaélique), islandais, italien,

J japonais, judéo-espagnol,

K kabyle (*berbère algérien*), karakalpak***, kazakh, khowar, kikongo (ou kongo)***, kituba, koumyk***, kurde,

L laddakhi***, lakota, lao, lapon, latin, lenape, letton, lifou, limousin, lingala***, lituanien, luxembourgeois (ou letzeburgesch),

M macédonien, mafa***, malais, maltais***, malgache, maori, marathi***, marquisien***, maya, mohawk, mon***, mongol, montagnais***, moré,

N nahuatl, navajo, néerlandais, népalais, ngbaka**, niçois, normand **, norvégien, nyanja (ou chinyanja),

O occitan, ouolof (ou wolof), ourdou, ouzbek,

P pachto, paici***, panganisan***, passamaquody, pedi (ou sotho du nord), pendjabi, persan, peul (pulaar), picard, pidgin, polonais, portugais, provençal, purepecha***,

Q quechua,

R rhéto-roman (ou romanche), romani (ou tsigane), roumain, rundi (ou kirundi), russe,

Y:\Dépliants-en-cours\Autoformation 2007.rtf

S samoan***, sanscrit, serbe et croate, shindhi***, shona, slovaque, slovène, somali, soninké, sosso*, sotho du nord (ou pedi), sotho du sud, suédois, swahili, schwytzertutsch (ou suisse alémanique),

T tagalog, tahitien, tamoul, tchèque, tchéchène-ingouche, télougou, thaï, tibétain, tswana, tsigane (ou romani), turc, twi,

U ukrainien,

V vietnamien,

W wallon,

Y yiddish, yorouba, yipunu,
Z zarma** (ou songhay-zarma), zoulou.

méthodes

* *films uniquement,*

** *documents sonores uniquement,*

*** *livres uniquement*

S@voirs multiples

Vous pouvez :

- ? débuter, vous remettre à niveau ou vous perfectionner dans des domaines très divers,
- ? évaluer vos connaissances,
- ? préparer certains examens et concours,
- ? vous entraînez sur certains logiciels.

Les collections

? **des didacticiels** : cédéroms et sites Internet d'apprentissage vous proposent à la fois des cours interactifs,

des exercices d'application et aussi des outils d'évaluation.

? **des logiciels** : essentiellement en bureautique, ils vous permettent de mettre en pratique ou d'entretenir des connaissances acquises.

Plus de 480 titres dans les domaines suivants :

art,

baccalauréat,

code de la route,

communication,

culture générale,

dactylographie,

droit,

économie-entreprise : comptabilité, gestion, management ...

examens et concours,

histoire-géographie,

informatique : initiation, programmation ...

informatique : didacticiels de bureautique : traitements de texte, tableurs,

gestionnaires de base de données ...

informatique : logiciels de bureautique (*Word, Excel, Access 2000*),

Internet-réseaux,

langue : français langue maternelle : grammaire, orthographe ...

orientation professionnelle,

philosophie,

programmes scolaires,

santé,

sciences et techniques : mathématiques, médecine, physique, chimie ...

sofège,

traitement graphique : PAO, retouche d'image ...

vie pratique.

Journées professionnelles

Elles ont lieu en moyenne deux ou trois fois par an pour permettre au personnel des bibliothèques et aux formateurs de mieux connaître les documents multimédias utiles dans le cadre de l'autoformation. Éditeurs ou bibliothécaires présentent certains produits par thématiques :

- ? le français langue étrangère,
- ? la bureautique,
- ? la comptabilité, etc.

Et ailleurs....

Vous trouverez des méthodes de langues, des didacticiels et des logiciels dans quelques autres bibliothèques :

A Paris :

- ? *l'Autoformation* : Carrefour numérique, Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie,
- ? certaines bibliothèques de la Ville de Paris (prêt de méthodes de langue).

En région parisienne, dans les bibliothèques municipales de :

- ? Saint-Quentin-en-Yvelines,
- ? Issy-les-Moulineaux,
- ? Fresnes,
- ? Rueil-Malmaison,
- ? Aulnay-sous-bois.

Quelques liens utiles :

- ? *L'aménagement linguistique dans le monde*. Université de Laval au Canada.
www.tfq.ulaval.ca
Y:\Dépliants-en-cours\Autoformation 2007.rtf
- ? *Le portail pour l'apprentissage des langues*. Université Jules Verne à Amiens.
www.u-picardie.fr
- ? Ethnologue, languages of the world
www.ethnologue.com
- ? Lexilogos
www.lexilogos.com
- ? Thot : Nouvelles de la formation à distance
www.thot.cursus.edu
- ? Autoformation pour tous (blog)
www.websito.free.fr
- ? 50 sites sur la formation
www.50liens.com

octobre 2007