

## Quelques réflexions sur l'information et la formation des utilisateurs

Il y a beaucoup de façons de faire de l'information et de la formation des utilisateurs selon ses goûts et les conditions d'utilisation dans lesquelles nous nous trouvons nous-mêmes, chacun différemment.

### *Une autre façon de pratiquer notre métier*

Qu'il s'agisse d'information orale, écrite ou audio-visuelle, le principe c'est, de toute façon, me semble-t-il qu'il ne suffit pas de posséder du savoir faire, de la compétence, de bien faire notre métier, d'être consciencieux et discret, et qu'il est nécessaire en outre — pour être complet — de **faire savoir** (pour l'information) et de **faire faire** (pour la formation).

En nous ouvrant, en améliorant notre contact avec l'utilisateur, nous multiplions en quelque sorte le résultat de nos efforts. Nous faisons bénéficier et partager à beaucoup d'autres utilisateurs en général ce que nous avons compris ou expérimenté nous-mêmes. Nous **sous-estimons** souvent nos possibilités dans ce domaine (dues à l'information elle-même et pas à nos propres capacités).

### *Perdre du temps pour en gagner et en faire gagner*

Préparer un programme audio-visuel ou entreprendre une autre action dans le domaine de l'information ou de la formation, cela demande des efforts et du temps, bien sûr. Mais perdre du temps, en cette matière, c'est certainement en gagner et en faire gagner beaucoup à d'autres.

Si nous, qui exerçons un métier de l'information, nous renonçons à informer et à former, c'est que nous vivons repliés sur notre propre perfectionnisme ou que notre dynamisme nous entraîne seul en avant dans le développement d'un système trop sophistiqué. Il faut bannir ces aspects négatifs ou ces motivations de substitution (j'emprunte le mot à Georges van Slype : conceptions et gestion des systèmes documentaires. Editions d'organisation, 1977, 88 F) et avoir pour objectifs :

### *Nos propres motivations*

- Le contact.
- L'activité pédagogique que nous pouvons exercer légitimement.
- Le souci premier de l'utilisateur (et non second ou dernier).
- Le goût de la recherche.
- La **concertation**, l'**utilité** et la **volonté de créer** comme véritables soucis.

**Indirectement**, nous pouvons espérer du même coup avoir un certain impact favorable à nos établissements qui se traduise en crédit (au singulier et au pluriel !).

### *Les conditions pratiques*

Les conditions de cette pratique de l'information et de la formation c'est moins la compétence que la simplicité et l'acceptation des techniques indispensables : de l'audio-visuel, des techniques documentaires informatisées (parmi ces dernières, il faut noter l'**enregistrement** d'interrogations automatisées **sur cassettes** utilisables en local pour l'information ou l'enseignement), de l'écrit, de la dynamique de groupe (il faut un certain climat d'amitié et de liberté pour que l'information passe bien). Offrir des boissons peut aider dans certaines réunions d'information. Il faut accepter que l'information soit réciproque, que ceux que l'on veut informer nous en apprennent plus peut être que ce qu'on comptait leur dire, que ceux que l'on forme nous dépassent.

L'information et la formation sont certainement interactives et exigeantes.

### *Un bon contact*

En vue d'un bon contact, il faut s'efforcer d'être clair, d'être bref, d'épargner aux autres notre jargon professionnel (sauf s'il est irremplaçable et alors il faut le définir avant de l'utiliser), savoir à l'occasion nous taire pour écouter — en attendant de parler — pour être, cette fois, entendu, mais savoir de toute manière « démonter » le mécanisme de la documentation devant les utilisateurs.

### *Retrouver notre véritable vocation*

Nous n'avons pas à rougir de ce que nous faisons, de notre métier, qui comporte à la fois des aspects manuels, techniques et intellectuels — mais qui est de toute façon utile et qui se présente comme un service.

Tout ce qui rapproche l'utilisateur de notre travail ne peut que lui être utile ainsi qu'à nous-mêmes. L'information est un raccourci de la réalité. Au moment où tout évolue très vite, où l'actualité est touffue, les changements déroutants, l'information répond à leur méconnaissance de nos bibliothèques, elle dissipe les écrans interposés entre l'utilisateur et l'information, le document, ou nous-mêmes.

Certains spécialistes distinguent 7 types d'utilisateurs : les endeuillés, les nostalgiques, les écartés, les harmoniques, les classiques et les symbiotiques qui ne sont malheureusement que 8%.

C'est pourtant vers cette connivence avec nos lecteurs que nous devons tendre — et à cette fin — il nous faut rendre l'information rassurante, attrayante, constructive.

Garder le contact en formant et en informant, c'est retrouver la vraie raison d'être de nos tâches, qui est avant tout pédagogique, et de notre fonction, qui est une fonction de mutuelle intelligence et de relation.

Philippe Dupont.