

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

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**Quelle formation  
pour les utilisateurs de la médiathèque  
de l'IUFM de Lyon ?**

**Cécile Bajard**

**Bertrand Calenge  
Institut de Formation des Bibliothécaires**



1996

+

1996  
DCB  
3

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

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**Quelle formation  
pour les utilisateurs de la médiathèque  
de l'IUFM de Lyon ?**

**Cécile Bajard**



**Bertrand Calenge  
Institut de Formation des Bibliothécaires**

**Martine Mollet  
Institut Universitaire de Formation des Maîtres, Académie de Lyon**

1996

DCB

3

1996

## **Quelle formation pour les utilisateurs de la médiathèque de l'IUFM de Lyon ?**

### ***Which training program for IUFM library's users in Lyon ?***

#### **Résumé :**

La mise en place d'un programme de formation des utilisateurs nécessite l'analyse des besoins des publics et l'étude du contexte institutionnel dans lequel elle est envisagée. La formation vise à faire acquérir la maîtrise physique et/ou intellectuelle des accès à l'information. Elle doit être élaborée en fonction des types d'usagers, des moyens matériels et humains disponibles et des missions fixées à la bibliothèque par l'établissement d'enseignement supérieur

#### ***Abstract :***

*To implement a training program for users requires identification of learning community needs and study of institutional context in which it will take place. The target of such a training program is to enable users to cope with physical and/or intellectual access to information. It must be designed regarding to the different kinds of users, human resources and practical means, and library's missions as formulated by the higher educational institution.*

#### **Descripteurs :**

Bibliothèques\*\*Formation des utilisateurs

Bibliothèques universitaires\*\*Utilisation

Instituts universitaires de formation des maîtres\*\*France\*\*Lyon (Rhône)

*Library orientation*

*Academic libraries\*\*Use studies*

*Instituts universitaires de formation des maîtres\*\*France\*\*Lyon (Rhône)*

Je tiens à remercier ici Bertrand Calenge, qui a dirigé mon mémoire et dont le soutien m'a été précieux tant pour orienter mes recherches que pour faire progresser mes réflexions quand il était tentant de s'en tenir aux évidences.

Mes remerciements vont aussi à Martine Mollet, conservateur en charge du service commun de documentation, qui m'a donné la matière de ce mémoire en m'accueillant en stage à l'IUFM de Lyon.

Merci enfin aux documentalistes et personnels du service de documentation qui ont bien voulu partager avec moi leurs expériences et plus particulièrement à Thérèse Michaëly, responsable de la médiathèque du centre local de Lyon, où j'ai mené ces différentes recherches.

Nous vivons aujourd'hui une société de l'information. "L'information devient aujourd'hui la ressource clef, celle qui, dans sa nature, son traitement, son échange, valorise et transcende toutes les autres."<sup>1</sup> soulignait en 1990 Jean Michel dans un rapport établi pour le Programme général d'information de l'UNESCO et l'UNISIST. Valeur hautement monnayable, et monnayée, les modes de production de l'information sont en constante évolution et les quantités d'information disponibles connaissent une croissance exponentielle. Ce phénomène souvent comparé à une "explosion" accroît les risques d'inégalités entre individus face à une ressource dont la maîtrise conditionne bien souvent l'accès à d'autres richesses. "C'est la capacité ou l'incapacité à chercher, trouver, traiter, intégrer, échanger de l'information qui mesure aujourd'hui la vraie liberté d'un citoyen, sa réelle richesse, sa réelle autonomie dans un monde de plus en plus complexe."<sup>2</sup> Dans cette société, les bibliothèques revendiquent un rôle important, rester des lieux privilégiés d'accès à l'information pour tous les utilisateurs que leur mission les charge de servir. Tenir ce rôle a exigé de tous les centres de ressources une lourde adaptation notamment aux nouveaux modes d'accès à l'information et donc aux nouvelles technologies. Tenir ce rôle exige aujourd'hui de s'interroger sur la formation à l'information des publics.

En effet, la croissance du volume d'informations disponibles s'accompagne d'une complexification accrue des modes d'accès à cette information. Des nouvelles sources sont apparues et avec elles des techniques d'utilisation multiples. De stockées à

---

<sup>1</sup>ADBS. Former et apprendre à s'informer : pour une culture de l'information, p.3

<sup>2</sup>ADBS, ref 1, p.4

répertoriées dans un même lieu, les ressources documentaires deviennent accessibles de partout par l'intermédiaire des réseaux. Les informations sont disponibles très rapidement, les délais de consultation se réduisent, les mises à jour se font en temps réel, etc. L'effort des bibliothèques s'est d'abord porté sur une nécessaire adaptation à ces nouvelles sources d'information et à leurs conséquences sur le fonctionnement des services. La mise en place de réseaux entre bibliothèques, le partage de catalogues, l'adaptation de la politique d'acquisition, la connexion aux banques de données, l'introduction des Cédéroms, d'Internet dans l'ensemble des ressources de la bibliothèque, la prise en compte de la notion de bibliothèque virtuelle ont bouleversé le fonctionnement des bibliothèques. L'informatisation et le partage de données ont eu pour conséquence de dégager en partie les personnels des bibliothèques de tâches traditionnelles comme le catalogage par exemple. Les représentations du métier ou de ce qu'il devait être ont évolué parallèlement à ces mutations, qui si elles ne sont pas terminées, sont aujourd'hui bien engagées. Dans ce contexte de changements très rapides et de redéfinition des tâches, la question de la formation des utilisateurs est réapparue comme un enjeu au sein des missions des bibliothèques.

Danielle Bretelle-Desmazières, dans un article paru dans les Cahiers de la Documentation, rappelle que le souci de formation des étudiants aux ressources contenues par les bibliothèques est ancien. "Déjà présent dans l'idéal de culture de la Grèce ancienne, il s'est manifesté, plus près de nous, en particulier à partir de la deuxième moitié du 19ème siècle avec le concept de "bibliographic instruction" popularisé par les bibliothécaires américains comme élément fondamental de la culture classique."<sup>3</sup> D. Bretelle-Desmazières observe que l'"objectif d'autonomie dans l'acquisition des connaissances"<sup>4</sup> qui était à l'origine la raison avancée pour engager des actions de formation des utilisateurs, s'est infléchi à la fin du 20ème siècle en raison de l'apparition de ce qu'on a appelé ci-dessus la société de l'information. Des exigences de compétitivité liées à la complexification des accès à l'information ont rendu indispensables non seulement une recherche exhaustive d'information, mais aussi une exploitation et une gestion efficace de l'information recueillie. Il y a encore quelques années, apprendre à se servir des deux ou trois fichiers papier de la bibliothèque pouvait suffire à l'utilisateur moyen pour retrouver l'ensemble des documents mis à sa disposition. L'apparition des réseaux qui permettent la consultation de catalogues

---

<sup>3</sup> BRETELLE-DESMAZIERES, Danielle. Former à la maîtrise de l'information, p.51

<sup>4</sup> BRETELLE-DESMAZIERES, Danielle, ref. 3, p.52

d'autres établissements, des banques de données en ligne, l'ouverture au public de l'accès à Internet, la multiplication des Cédéroms ont étendu les ressources documentaires disponibles. Ces technologies induisent de nouveaux modes de traitement de l'information scientifique. Outre qu'il faut connaître leur existence et les ressources qu'ils recèlent, ces outils ne sont pas simples d'utilisation. A cela s'ajoute qu'ils sont chers, non seulement parce que les coûts de consultation sont facturés par leurs fournisseurs à l'utilisateur, mais aussi parce que les postes de consultations ne sont pas multipliables à l'infini et qu'il faut pouvoir partager entre tous les utilisateurs les temps de consultation.

Ce renouveau de l'attention à la formation des utilisateurs s'explique aussi par les nouvelles approches du métier de bibliothécaire et notamment par une préoccupation de plus en plus clairement affichée pour articuler les systèmes documentaires autour du public. Ces dix dernières années ont vu en France l'introduction de méthodes de gestion telles que l'analyse de la valeur, qui a pour objectif d'adapter les produits et les services des unités documentaires aux besoins et au meilleur coût, et que le marketing qui met à la disposition des bibliothèques des outils d'analyse de la demande et de planification stratégique des réponses à cette demande. La formation des utilisateurs peut en effet s'envisager comme un outil permettant de mieux faire coïncider les fonds avec l'usage qu'en fait le public. On nous opposera que la perspective est inversée, car il s'agit de former l'utilisateur aux services plutôt que d'adapter ceux-ci aux seuls besoins exprimés. Mais on peut aussi considérer que former l'utilisateur répond à un besoin impératif : rendre chacun maître de sa relation aux informations produites en masse par son environnement.

De très nombreuses bibliothèques ont inscrit dans leurs missions la formation des utilisateurs. Il est plus rare en revanche de voir défini avec précision ce à quoi ils devraient être formés, et comment. La formation de l'utilisateur peut-elle être assimilée à un bloc de connaissances nécessaires à l'usager lambda d'un centre documentaire lambda qu'il suffirait de transmettre une fois pour toute pour rendre l'utilisateur intelligent et autonome ? Le contenu de ce vade-mecum serait-il identique et présenterait-il un intérêt égal pour tous les utilisateurs ? Autrement dit peut-on définir ce que doit être une formation de l'utilisateur ? Les expériences relatées dans la presse professionnelle font état de contenus très divers qui vont de la présentation de la bibliothèque en amphithéâtre à l'enseignement de techniques de recherche documentaire. Cette diversité s'explique par la variété des situations rencontrées. Ici on

forme des troisièmes cycles, là des étudiants venant d'entrer à l'université, ici des ingénieurs, là des juristes... Les publics diffèrent donc et sans doute aucun leurs besoins en information ne sont pas les mêmes. Mais les techniques et les mécanismes intellectuels à mettre en oeuvre dans leurs recherches d'information ne sont-ils pas identiques ? En quoi une action de formation est-elle la réponse adéquate à leurs questionnements ? Les bibliothèques sont-elles bien le lieu de ces actions de formation et pourquoi ?

Ces réflexions sont transposables en tout lieu. Toute bibliothèque investie d'une mission de service envers ses publics est en position de s'interroger sur la réponse que constitue la formation des utilisateurs aux évolutions fondamentales du monde de l'information. Mais chaque structure se doit de définir ses objectifs en fonction des missions que lui assigne l'établissement d'enseignement auquel elle appartient. Une formation pourquoi, mais aussi pour qui, comment, par qui, avec quels moyens ?

S'appliquant à la médiathèque du centre local de l'IUFM de Lyon, ce questionnement nous amène à nous interroger dans ces termes : quelle formation peut-on envisager de mettre en place pour les utilisateurs de la médiathèque ?

Préalable à toute réponse, il est nécessaire d'étudier le contexte dans lequel s'inscrit cette problématique : l'établissement d'enseignement supérieur qui accueille la médiathèque, le fonctionnement de celle-ci et la façon dont elle s'inscrit dans la vie de l'établissement, les missions qui lui sont conférées sont autant d'éléments nécessaires à la compréhension de la situation. La connaissance du public de la médiathèque et de ses utilisations du centre de ressources sont nécessaires pour répondre à la question qui forme-t-on ou qui souhaite-t-on former ? La connaissance de ce contexte permettra ensuite de formuler les enjeux de la formation, qui ne peuvent être que particuliers à cette médiathèque.

S'il est admis que des besoins et des enjeux importants sont formulés dans cette première partie, il sera nécessaire de montrer en quoi la formation des utilisateurs est la réponse adéquate à ce qui a été exposé. On dégagera les principes généraux d'une formation des utilisateurs en s'appuyant sur les exemples présentés ailleurs ; on déterminera s'il est possible ou non de définir ce que doit être une formation de ce type ;

enfin on se demandera dans quelle mesure cette action est du ressort d'une bibliothèque de l'enseignement supérieur.

Enfin, tous ces éléments réunis, nous tenterons de proposer un cadre général à ce que pourrait être la formation des utilisateurs à la médiathèque de l'IUFM. Les principes généraux d'une action de formation devront être confrontés à la situation particulière de la bibliothèque, à ses spécificités propres, de manière à répondre à notre questionnement du début : une formation, pour qui, par qui, et comment ?

Mettre en place une formation pour les utilisateurs d'une bibliothèque implique qu'on suppose chez eux un besoin d'être formés. Ce besoin peut être formulé par les usagers eux-mêmes, ils demandent alors à savoir se servir seuls d'un lecteur de CDROM par exemple, ou être repéré par les professionnels de la bibliothèque, soit qu'ils constatent, soit qu'ils supposent une sous-utilisation, une "mauvaise" utilisation des ressources documentaires proposées. Avant donc de se poser la question du comment former les usagers et à quoi les former, il importe de se demander pourquoi mettre en place une formation.

## **I Pourquoi une formation des utilisateurs à la médiathèque de l'IUFM ?**

Le pourquoi conduit immédiatement à une autre question qui est double : qui sont ces utilisateurs et quels sont leurs usages de la bibliothèque ? C'est en répondant à cela qu'on pourra envisager le contenu des formations à leur proposer. Il conviendra de mesurer dans un même temps quels sont les enjeux d'une formation pour ces utilisateurs car les choix de former, qui et à quoi, engagent des moyens qu'il faut justifier.

Avant toute chose il paraît nécessaire de rappeler le contexte dans lequel évoluent les utilisateurs de la bibliothèque, ici la médiathèque du centre local de l'IUFM de Lyon. De l'organisation administrative et pédagogique de l'établissement d'accueil du centre documentaire dépendent tout à la fois les missions et les modalités de fonctionnement de la bibliothèque et les pratiques des étudiants et professeurs qui le fréquentent.

## A- La médiathèque dans son environnement

Rappelons tout d'abord que les IUFM (Instituts Universitaires de Formation des Maîtres) sont des Instituts d'enseignement supérieur récents, créés à partir de 1990 à la suite de la Loi d'Orientation de 1989. Leur structure est complexe car distincte de celle des universités et institutions auxquelles ils ont succédé (Ecoles Normales...). Au nombre de 29, ils sont liés par des conventions avec les universités de leur académie. L'IUFM de l'Académie de Lyon est rattaché aux universités Claude Bernard (Lyon 1), Lumière (Lyon 2), Jean Moulin (Lyon 3) et Jean Monnet (Saint-Etienne). Ils disposent de sites de formation, appelés centres locaux, dans chaque département de l'académie. L'établissement est dirigé par un Directeur entouré d'une équipe de direction. Son conseil d'Administration, présidé par le recteur, est assisté d'un Conseil Scientifique et Pédagogique. L'équipe de direction s'appuie sur des structures académiques variées : les services administratifs et financiers, onze Unités de Coordination Disciplinaire (UCD Histoire et géographie, UCD Philosophie, psychologie sciences de l'éducation, UCD Lettres, etc.) qui regroupent les formateurs et qui organisent de façon autonome leur travail et leur action ; les filières, instances qui ont en charge l'organisation de la formation relative à un concours donné ; et enfin cinq services communs, parmi lesquels on retrouve la Documentation. Les activités de formation de l'IUFM se déroulent concrètement dans trois catégories d'espaces de natures très différentes : les campus des quatre universités, les quatre Centres Locaux de l'IUFM et plus de deux cents établissements scolaires du premier degré (écoles) et du second degré (collèges et lycées). Ce sont les coordonnateurs pédagogiques qui ont la responsabilité des centres locaux. Pour éclairer cette description institutionnelle et achever ce cours panorama, il est nécessaire de décrire sommairement les enseignements proposés dans l'IUFM.

L'IUFM prépare aux concours d'accès à différents métiers pendant la première année (ce sont les *étudiants*), puis, sous condition d'avoir réussi à ce concours, forme les enseignants à leur futur métier pendant une deuxième année (ce sont les *stagiaires*). Sur les deux années, près d'un tiers du temps est destiné aux stages. Les deux autres tiers sont consacrés aux enseignements disciplinaires et didactiques d'une part, à la formation

générale (connaissance du système éducatif, formation aux didactiques des disciplines, philosophie de l'éducation...) d'autre part. Une partie de la formation est commune à tous les futurs enseignants qu'ils se destinent au 1er degré ou au 2<sup>e</sup> degré. Ce qu'il faut retenir avant tout c'est que suivant la spécialité du concours et l'origine géographique de la personne, la formation se déroule dans un ou plusieurs sites. La formation commune et didactique se déroule dans les centres locaux, la formation disciplinaire dans les Universités et à l'IUFM pour le second degré. Ajoutons à cela que les stages ont lieu dans les écoles, collèges ou lycées de toute l'académie. Les étudiants et stagiaires sont donc dispersés dans les centres locaux, dans les universités selon leur discipline et ensuite dans les établissements scolaires, une grande partie du temps de leur cursus. L'évolution de l'effectif montre une augmentation importante de la population étudiante de première année, avec une représentation en hausse des filières du second degré. A ces 5 300 étudiants et stagiaires en formation initiale que compte à peu près l'IUFM, il faut ajouter les enseignants en formation continue.

En ce qui concerne la documentation, l'IUFM a mis en place un service commun de documentation (SCD ou SERCODOC) sur le modèle des Services communs de Documentation des Universités. Les grandes orientations de la politique documentaire sont définies par le Conseil scientifique et pédagogique de l'IUFM. Une commission consultative de la documentation académique, définit des priorités et propose une répartition des crédits votés par le Conseil d'administration de l'Institut. Des comités de lecture sont animés par les documentalistes dans les centres locaux. Le SCD est constitué de cinq médiathèques intégrées dans les centres locaux de l'IUFM : Bourg, Saint Etienne, Villeurbanne, Lyon (deux localisations), et de plusieurs bibliothèques de discipline qui ne sont pas à l'heure actuelle reliées au SCD. Les fonds, hérités des Ecoles normales et Ecoles normales d'apprentissage étaient constitués essentiellement de textes théoriques sur l'école et la pédagogie, de manuels scolaires, de méthodes d'enseignement pour le premier degré et l'enseignement professionnel et de textes classiques d'auteurs français au programme des classes de seconde à la terminale. Les Ecoles Normales étant institutionnellement et quelquefois géographiquement isolées de tout autre centre documentaire, il s'agissait de répondre à l'ensemble des besoins des élèves et professeurs. Depuis la création de l'IUFM, la politique documentaire a visé à spécialiser les collections pour faire face à la relative faiblesse des budgets, à l'explosion documentaire, et à l'élargissement au second degré des missions confiées à l'établissement. Il a été admis que l'ensemble des utilisateurs des médiathèques étaient en relation avec d'autres centres documentaires, notamment à l'Université. La

spécialisation des fonds s'est donc opérée en réponse à des besoins liés à l'apprentissage des métiers et à la professionnalisation. Cette politique est à rapprocher de l'organisation administrative et pédagogique des cursus envisagée plus haut qui répartit les enseignements sur des sites diversifiés. Les ouvrages du fonds sont donc des ouvrages portant sur la connaissance du système éducatif, sur la didactique des disciplines enseignées dans les différents établissements scolaires, des ouvrages de pédagogie et des manuels scolaires, des ouvrages de psychopédagogie et enfin des ouvrages sur l'intégration des nouvelles technologies dans l'enseignement. Les collections sont plus modestes en ce qui concerne la préparation des concours. Enfin on y trouve peu d'ouvrages de contenus disciplinaires dans les différents domaines du savoir sur lesquels portent les concours (Français ou Langues par exemple) et pas du tout de fonds destiné à l'information et au loisir.

Les médiathèques sont ouvertes dix heures par jour, quatre jours par semaine et cinq heures le lundi, la matinée étant consacrée au travail interne en équipe. Elles restent ouvertes en horaires réduits pendant les vacances scolaires de la Toussaint, une semaine pendant les vacances d'hiver et de printemps, soit une ouverture de 40 semaines dans l'année. Le budget de fonctionnement 1996 du service, hors personnel, est de 901 000 francs dont 60% sont consacrés à la documentation. Une enveloppe supplémentaire de 193 000 francs prise sur les crédits d'enseignement a été ajoutée cette année au budget. Le personnel des médiathèques est composé de 26 personnes dont un conservateur, 7 documentalistes certifiées, 6 enseignants faisant office de documentalistes, un magasinier, 11 personnels non titulaires (CES à mi temps, un objecteur de conscience).

Les fonds de la médiathèque du centre local de Lyon sont à l'heure actuelle répartis sur deux lieux différents. Au Clos, sont principalement réunis les fonds portant sur les sciences, les mathématiques, l'EPS (Education physique et sportive), la psychopédagogie. A La Tourette, sont conservés les fonds de littérature, langues et histoire géographie. Cette répartition se veut temporaire. Un projet de médiathèque réunissant, dans un seul site, sur une surface de 1000 m<sup>2</sup>, les fonds organisés par pôles disciplinaires tous supports devrait voir le jour en septembre 1997. Cet agrandissement permettra l'ouverture d'un pôle "actualité loisirs", l'aménagement du fonds ancien et enfin l'installation d'une UFNTI, c'est à dire une unité de formation aux nouvelles technologies. A terme, cette unité aménagée dans une salle spécifique et équipée de postes multimédia en réseaux permettra d'organiser les formations d'utilisateurs avec

des conditions d'accueil bien meilleures. A l'heure actuelle, un seul poste permet de consulter les CDROM dans chaque local, et d'accéder au logiciel de recherche documentaire sur les catalogues. Ajoutons que le fonds de la médiathèque n'est actuellement que partiellement informatisé et ne peut donc être consulté dans son intégralité ; de surcroît le réseau informatique entre les deux lieux ne fonctionne pas encore en temps réel, dans l'attente d'un câblage qui devrait intervenir avant le début de l'année 1997. En revanche, il est possible de consulter, depuis la médiathèque, le catalogue du fonds du CRDP, ainsi que les notices d'articles dépouillés par le CRDP de Rennes (Calimaque) dans une petite centaine de revues. L'accès à Internet vient d'être ouvert au public sur le poste de consultation des CDROM au Clos. Trois documentalistes et un enseignant se répartissent sur les deux lieux et sont assistés de quatre CES.

## **B- Les utilisateurs dans la médiathèque**

### **1- Usages et usagers**

Le fonds de la médiathèque de l'IUFM s'adresse à six types d'usagers : les étudiants de première année inscrits aux concours de professeur des écoles, professeur des collèges et lycées, et aux concours de conseillers principaux d'éducation ; les étudiants de deuxième année professeurs stagiaires ; les stagiaires en formation continue CAPSAIS (adaptation, intégration scolaire) ; les psychologues scolaires ; les enseignants, formateurs permanents et associés, intervenants, responsables pédagogiques, personnels de l'inspection ; les professionnels de la documentation en formation (CAPES Documentation) ; les personnels de l'IUFM pour leur travail quotidien.

On dispose de différents moyens pour analyser les pratiques des usagers de la médiathèque. La médiathèque du centre local de Lyon n'ayant commencé l'informatisation des prêts qu'au début de l'année civile 1996, le SCD ne détient que peu de statistiques concernant les emprunts et les emprunteurs. Une seule enquête a été menée directement auprès des utilisateurs de la médiathèque. Elle a été conduite

courant 1996 sous la forme de questionnaires de satisfaction auprès des étudiants et stagiaires des quatre centres locaux et son analyse appelle les précautions d'usage concernant ce type d'enquête. Elle donne néanmoins quelques indications sur, notamment, la connaissance qu'ont les utilisateurs d'un certain nombre de services proposés par la médiathèque. Autre source importante d'information, les documentalistes en poste dans la bibliothèque connaissent bien leur public dont le volume n'est pas si considérable (environ 1700 inscrits sur le site de Lyon en 1994-1995). Enfin, on peut aussi se référer à des études menées dans d'autres bibliothèques, bibliothèques universitaires et bibliothèques d'IUFM, études qui donnent une idée globale des habitudes de fréquentation des usagers.

Rappelons tout d'abord ce que nous exposions précédemment, à savoir que les étudiants et stagiaires ne sont présents à l'IUFM que de manière sporadique pour un grand nombre d'entre eux. En effet, les enseignements disciplinaires ayant lieu à l'Université pour les futurs PCL (professeurs en collège et lycée) et les stages dans les établissements scolaires de toute l'académie (d'où un phénomène non négligeable d'éloignement) il s'avère qu'ils ne peuvent fréquenter la médiathèque que de façon irrégulière. Il sont néanmoins 43% à déclarer, à Bourg, Villeurbanne et Lyon, fréquenter la médiathèque plusieurs fois par semaine<sup>5</sup> et 49,5% à St Etienne. Ils sont environ 40% à déclarer fréquenter la bibliothèque entre une et quatre fois par mois. Plus de la moitié d'entre eux déclarent fréquenter d'autres bibliothèques (municipales, CRDP et CDDP). Un tiers dans les centres de Bourg, Villeurbanne et Lyon et plus de la moitié à St Etienne des étudiants et stagiaires déclarent fréquenter les Bibliothèques Universitaires. Si l'on s'en tient à ces déclarations, ce sont de gros utilisateurs de bibliothèques comparés aux 40% d'étudiants inscrits à l'université qui n'ont jamais mis les pieds à la bibliothèque universitaire selon Jean-Claude Roda<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Ces chiffres et les suivants sont extraits des résultats d'une enquête réalisée auprès des étudiants et stagiaires de l'IUFM au début de l'année 1996. Ils ont fait l'objet en mars 1996 d'une communication dans un document interne à l'IUFM, rédigé par le SERCODOC (Service commun de documentation) et intitulé "Pour un projet de service de la documentation".

<sup>6</sup> RODA, Jean-Claude. La carpe et le lapin ou le difficile mariage des université et des bibliothèques, p.42

En ce qui concerne les usages que ces utilisateurs ont des médiathèques, l'enquête déjà citée<sup>7</sup> permet seulement de dire que c'est d'abord pour la préparation des cours, la préparation au concours et la réalisation d'un mémoire qu'ils empruntent des ouvrages. Les réponses des stagiaires et des étudiants ayant été confondues dans les résultats dont nous disposons, il n'est pas permis d'en tirer de conclusions plus fines. Il est sûr néanmoins que la culture générale et les loisirs motivent beaucoup moins les emprunts. Cela provient du fonds que nous avons décrit plus haut. Les usagers s'adressent vraisemblablement à d'autres bibliothèques pour ce type d'ouvrages, ce qui se vérifie dans leur déclarations puisqu'ils disent en fréquenter plusieurs. Une minorité d'entre eux souhaiterait trouver à la médiathèque plus d'ouvrages liés à l'actualité culturelle et scientifique. Très majoritairement leurs désirs se tournent vers les ouvrages liés à la didactique (60% et plus ) puis vers les ouvrages liés au complément des connaissances et au programme des concours. Dans les questions ouvertes, les lacunes signalées dans le fonds sont souvent liées à un champ disciplinaire ou à la forme : annales, rapport de stages, mémoires. On peut donc dire sans prendre beaucoup de risques que l'usage principal de ces médiathèques est fortement lié, à l'heure actuelle, à la formation. Cela rejoint les résultats observés dans la plupart des bibliothèques depuis un certain nombre d'années qui font apparaître que les étudiants se rendent essentiellement à la BU pour consulter, photocopier ou emprunter les ouvrages du programme. Cela rejoint aussi, au moins sans doute pour les étudiants préparant les concours, les observations du rapport Miquel qui met en avant les stratégies mises en place par les étudiants pour atteindre des objectifs de réussite des examens, stratégies qui "entraîne[nt] l'étudiant à n'affecter du temps qu'au travail universitaire trouvant sa valorisation au moment de l'examen"<sup>8</sup> et qui ne suscite pas, loin s'en faut, le désir de se servir personnellement de l'outil documentaire et de s'informer par soi même. La place tenue par la rédaction du mémoire professionnel dans le cursus de l'année dite de professionnalisation, n'implique pas encore à l'heure actuelle de démarche de recherche exigeant le recours à des bases de données, ou des outils comme Myriade, Francis ou Pascal.

---

<sup>7</sup> cf. ref. 5

<sup>8</sup> MIQUEL, André. Les bibliothèques universitaires, p.19

Une enquête dirigée par Anne-Marie Chartier entre 90 et 92 à l'IUFM de Versailles et dont elle rapporte les principales conclusions dans le numéro d'*Argos*<sup>9</sup> consacré aux bibliothèques et centres documentaires de la maternelle à l'université, donne quelques indications sur la lecture des futurs professeurs d'école. Ces derniers déclarent lire en moyenne 2,5 livres par mois, ce qui les situe dans la moyenne des étudiants et, parmi les jeunes, dans les "gros lecteurs". "Les livres lus se répartissent en trois groupes à peu près égaux (littérature et fiction : 34 %, documentation et information : 36 %, culture générale : 30%). En revanche, les lectures à orientation professionnelle (deux tiers du total) l'emportent nettement sur les lectures personnelles (un tiers) et la moitié des livres lus proviennent du prêt."<sup>10</sup> Ces résultats laisseraient à penser que les futurs professeurs d'école conservent ce goût de lire et de s'informer par soi-même qui fait défaut à une majorité d'étudiants mais A. M. Chartier met un bémol à cette vue optimiste : "les étudiants [...] trouvent tout à la fois qu'ils manquent de temps pour lire et qu'ils perdent du temps en lisant. Lire requiert une énergie qui leur paraît gaspillée, alors que des comptes à rebours serrés accroissent leurs exigences auprès de l'IUFM."<sup>11</sup>

Ces considérations sur les pratiques des étudiants pourraient paraître d'un intérêt mineur pour le sujet qui nous préoccupe et qui est celui de la formation des utilisateurs. En fait elles renseignent sur l'usage qu'ont les étudiants des ressources de la bibliothèques. Les formateurs ont à l'IUFM un rôle important de prescription : beaucoup d'étudiants et de stagiaires se présentent à la médiathèque avec des bibliographies importantes qui ne les engagent pas à chercher par eux mêmes, ni à exploiter de nouvelles sources d'information. Dans l'article cité plus haut, A. M. Chartier rapporte que la majeure partie des fonds des bibliothèques d'IUFM est inexploitée : ce sont toujours les mêmes livres qui sortent. Cette utilisation relativement limitée des ressources (fonds et services) des bibliothèques se traduit aussi à l'IUFM de Lyon par une méconnaissance supposée des outils à la disposition des utilisateurs. L'enquête de satisfaction menée auprès des usagers<sup>12</sup> fait apparaître qu'un petit tiers d'entre eux se déclare satisfait du fichier manuel, du fichier informatique, des bornes multimédia, des

---

<sup>9</sup> CHARTIER, Anne-Marie. Les futurs professeurs d'école et la lecture.

<sup>10</sup> CHARTIER, Anne-Marie, ref. 9, p.70

<sup>11</sup> idem

<sup>12</sup> cf. ref. 5

outils d'information. Un autre gros tiers se déclare insatisfait. Enfin un dernier gros tiers n'a pas répondu. Ces pourcentages sont relativement classiques. La question, telle qu'elle était posée, ne permet pas d'analyser en quoi ou pourquoi les enquêtés étaient ou non satisfaits. La façon dont sont construites les enquêtes de satisfaction, et celle-ci en était une, ne permet pas de déterminer les motifs des réponses : chaque individu définit différemment son propre degré de satisfaction et la signification de chaque oui ou chaque non peut varier, rendant impossible l'agrégation des réponses qui sont de fait hétérogènes. C'est pourquoi il faut prendre des précautions importantes ici pour analyser les résultats et notamment les non réponses. La forte proportion de non réponses s'ajoutant aux réponses négatives incite à penser qu'en fait peu des étudiants et stagiaires connaissent ces outils, ou tout au moins en connaissent suffisamment le fonctionnement pour en obtenir satisfaction. On peut aussi penser que les personnes interrogées n'ont pas l'usage de ces outils et services, et ne se prononcent pas sur leur satisfaction. A la médiathèque de Saint Etienne pour laquelle nous disposons de résultats distincts, l'indice de satisfaction est beaucoup plus élevé mais les pourcentages de non-réponses sont équivalents. Les formations d'utilisateurs mises en place depuis plus longtemps et de façon plus régulière ont-elles eu un rôle à jouer dans la satisfaction des étudiants de ce centre local ? Une politique d'information et de formation s'avèrerait utile pour faire connaître les outils et leurs potentialités. L'analyse de l'évolution de la satisfaction devra néanmoins intégrer des questions sur la façon dont les enquêtés emploient les outils et sur les raisons qui motivent leur satisfaction. Il sera alors possible de proposer les formations appropriées.

En ce qui concerne les autres publics des médiathèques de l'IUFM, on ne dispose pas d'informations obtenues au travers d'enquêtes. Le seul résultat chiffré dont nous avons eu connaissance concerne le fort pourcentage de formateurs et de personnel IATOS souhaitant que la dimension culturelle des médiathèques soit accentué : 89% souhaitent y trouver des revues généralistes, 82% des nouveautés hors documentation pédagogique, 67% la presse quotidienne. L'enquête<sup>13</sup> portait sur l'usage personnel des formateurs et personnel IATOS des outils existant à l'IUFM. Ces chiffres nous renseignent donc assez peu sur l'usage professionnel qu'ils en ont. Si l'on se réfère aux observations formulées par les documentalistes en poste dans les médiathèques, il en ressort surtout que les formateurs utilisent celles-ci comme support de leur

---

<sup>13</sup> Les résultats de cette enquête ont été présentés dans un article publié dans une revue de l'IUFM, *A Suivre* décembre 1995, n°39, p.3

enseignement dans le cadre d'un travail sur place (des groupes d'étudiants et stagiaires sont emmenés à la bibliothèque pour s'appuyer sur les ressources documentaires pendant le cours) ou bien en sélectionnant des ouvrages qu'ils emportent pour leurs cours ou enfin en établissant des bibliographies souvent détaillées qu'ils laissent le soin aux étudiants de rechercher à la bibliothèque. On connaît mal la place que tiennent dans leurs cours les recommandations à utiliser la bibliothèque comme source d'information servant à compléter de façon individuelle les enseignements professés. La politique d'acquisition reposant en grande partie, à Lyon tout au moins et jusqu'à une période très récente, sur les suggestions des enseignants auprès des documentalistes, la façon dont s'envisage le rôle de la médiathèque par les formateurs est vraisemblablement restée longtemps celui d'une bibliothèque non pas de découverte, mais plutôt reflet de leurs connaissances de la production éditoriale. La mise en place de commissions d'achat au sein du service commun de documentation et de comités de lecture dans chaque centre infléchira peut-être ces usages qu'à l'heure actuelle on ne peut que supposer. De la même façon on ne peut qu'imaginer la façon dont les formateurs utilisent à titre personnel la bibliothèque pour enrichir leurs connaissances professionnelles ou construire leurs cours. On peut se reporter aux observations menées à l'échelle nationale dans les bibliothèques universitaires. Les enseignants du supérieur ont abondamment recours à leur bibliothèque personnelle - ce sont de gros acheteurs - pour leurs lectures personnelles et pour préparer leurs cours. Ils utilisent davantage pour leurs recherches les bibliothèques de laboratoire ou d'UFR. Une grande majorité des enseignants (81%) se déclarent satisfaits de leurs relations avec les bibliothécaires des bibliothèques universitaires, mais ils ne sont que 17% à utiliser ces bibliothèques plusieurs fois par semaine. En fait une majorité ne les utilisent qu'occasionnellement tandis que 28% ne l'utilisent jamais<sup>14</sup>. Les bibliothèques de discipline qui coexistent au SCD à l'IUFM, jouent probablement un rôle identique aux bibliothèques d'UFR, mais nous ne connaissons pas précisément la façon dont les utilisent les enseignants.

Le peu d'informations dont nous disposons sur les usages qu'ont les formateurs des bibliothèques ne nous permet pas d'envisager s'il sont promoteurs ou non d'une utilisation plus complète des ressources de la bibliothèques par leurs étudiants. Leur démarche de présélection des ouvrages, qui se justifie au regard de l'aspect pléthorique de la production éditoriale et des difficultés des étudiants à se frayer un chemin intellectuellement solide dans cette production, ne favorise pas toujours un usage plus

---

<sup>14</sup> RENOULT, Daniel (Dir.). Les Bibliothèques dans l'université, p.132-133

riche de la médiathèque par les étudiants. En ce qui concerne l'utilisation individuelle de la bibliothèque en tant que lecteur par les formateurs, il nous est impossible de dire si elle pourrait tirer bénéfice d'une formation de l'utilisateur. Contrairement à ce qu'on aurait pu penser a priori, les formateurs ne sont pas forcément réfractaires à ces formations puisqu'une première expérience a été menée à la médiathèque de Lyon en juin 96 qui a attiré plusieurs d'entre eux. Il reste à réfléchir sur l'impact de cette formation qui ne les a pas tous conduits à changer leur mode de prescription d'ouvrages, qui reste sous forme de bibliographie et n'engage pas davantage sur la voie de la recherche documentaire.

Ces quelques éléments sur l'usage de la médiathèque par ses utilisateurs révèlent des pratiques relativement classiques de leur part. Il nous reste à analyser dans la mesure du possible si des besoins en la formation des utilisateurs s'expriment chez ces usagers ou si on peut en identifier certains par d'autres canaux.

## **2- Quels besoins de formation ?**

L'étude des usages de la médiathèque par ses utilisateurs nous a permis de souligner une sous-utilisation d'un certain nombre de services proposés par la médiathèque et une médiocre exploitation des ressources de cette dernière. Cette étude mériterait d'être approfondie, ce que la mise en place d'un nouveau système informatique, envisagé à court terme par le conservateur (première phase planifiée en septembre 97), devrait permettre grâce, notamment, à la possibilité d'éditer des statistiques. Le taux de roulement des ouvrages, le nombre d'emprunts par utilisateur, croisés avec des critères de discipline, de période de l'année, renseigneront plus précisément sur la façon dont est utilisé le fonds. De la même façon l'ouverture d'un prêt inter-bibliothèques, d'abord interne au réseau du service commun des bibliothèques, permettra de savoir si la recherche documentaire sur le catalogue du réseau existe et fonctionne. Il demeure plus délicat de déterminer comment les utilisateurs mènent leurs recherches documentaires, si elles aboutissent et quelle part peut prendre la formation des utilisateurs dans la meilleure exploitation des outils à leur disposition.

Evoquons tout d'abord quelques faits d'ordre général que nous livrent un certain nombre d'enquêtes ou de recherches sur le sujet. Dans *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégies et perspectives*, Alain Jaquesson note à propos des méthodes employées par les utilisateurs de bibliothèques pour consulter les catalogues : "Souvent leur démarche était loin d'être strictement rationnelle. Le hasard, le feuilletage du catalogue apportaient au lecteur des renseignements très utiles mais insoupçonnés au moment de son arrivée dans la salle du catalogue de la bibliothèque. Des études approfondies (Hancock, 1987) indiquent même que 25 à 50% des lecteurs des bibliothèques n'utilisent jamais les catalogues et préfèrent la "promenade" dans les rayons"<sup>15</sup> Quelques pages plus loin, il ajoute à propos des apports de l'informatisation, "l'extension des points d'accès, les niveaux et la flexibilité de la recherche donnent désormais à l'utilisateur des possibilités inconnues avec les formes traditionnelles des catalogues."<sup>16</sup> Nous sommes tentés d'ajouter, à condition de connaître ces types de recherches et les possibilités qu'elles recèlent. Là, intervient un premier objectif à assigner à la formation des utilisateurs : faire connaître les possibilités offertes par les recherches documentaires informatisées, et apprendre aux uns et aux autres à les utiliser, voire à les rentabiliser.

Une enquête réalisée en 1992 par l'URFIST de Nice et portant sur les activités de recherche bibliographique d'étudiants du CIES (Centre d'Initiation à l'Enseignement Supérieur) et les outils qu'ils utilisent a montré que "33% d'entre eux se contentent de la consultation des documents primaires, alors que 34% utilisent les ressources bibliographiques papier, 22,6% utilisent les banques de données, 12,4% les cédéroms."<sup>17</sup> Une autre étude menée par l'URFIST de Toulouse et des cognitiens a permis d'étudier les pratiques et les méthodes de recherche d'information et d'apprécier les stratégies en oeuvre dans une recherche d'information. "Force est de constater que la recherche se fait "au hasard" et indique une méconnaissance des sources, ainsi qu'un manque de pratiques de la recherche bibliographique."<sup>18</sup> Ces enquêtes viennent appuyer

---

<sup>15</sup> JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. Paris : Ed. Cercle de la librairie, 1992. ISBN 2-7654-0511-5.

<sup>16</sup> JACQUESSON, ref 15.

<sup>17</sup> LINK-PEZET, Josepha LACOMBE, Elisabeth. *La formation de masse aux outils d'information électronique*, p.35

<sup>18</sup> LINK-PEZET, LACOMBE, ref. 17, p.36

la multitude d'observations de situations analogues par les professionnels travaillant dans des centres de ressources. Prévenons-nous ici et dès à présent d'un travers professionnel qui consisterait à exiger d'une recherche d'information qu'elle soit exhaustive et définitive. La "promenade dans les rayons" a son intérêt, en ce qu'elle apporte à la recherche des ouvertures sur d'autres aspects d'un sujet, ou sur un tout autre sujet, que ne permet pas la recherche documentaire informatisée. De plus, du strict point de vue des besoins, il peut suffire à un lecteur d'obtenir une ou deux références pour réaliser le travail qui lui est demandé ou pour se tracer lui-même un itinéraire dans les ouvrages accessibles sur les rayons ou présentés dans une bibliographie. Paul-Dominique Pomart, dans les *Cahiers pédagogiques* fait allusion à la relation documentaliste-usager qui de par sa nature peut, nous semble-t-il, fausser l'évaluation des besoins des utilisateurs. Il écrit : "la question que pose un utilisateur au documentaliste ne fait souvent que déguiser son besoin réel : c'est un travestissement. La relation documentaliste-usager est une relation inégale [...] : quelqu'un pose une question à quelqu'un. Quelqu'un avoue une ignorance à quelqu'un, alors qu'il passe pour être le spécialiste du domaine concerné ! Poser une question, c'est non seulement avouer ses limites, mais aussi dévoiler partiellement ce que l'on cherche, c'est livrer une part du secret, c'est se livrer également. Dans ce contexte, il est normal que l'utilisateur soit réticent à développer et ne dise que le minimum."<sup>19</sup> Il convient de replacer dans cette perspective l'évaluation des besoins des utilisateurs, en particulier lorsque bibliothécaires et documentalistes constatent une incapacité à cerner leur sujet de recherche chez leurs lecteurs et préconisent une formation à la recherche documentaire.

Néanmoins, les besoins en formation paraissent bien réel. Pour les illustrer, citons les remarques d'une tutrice employée à la bibliothèque universitaire de Censier pour aider les étudiants dans leurs recherches documentaires : "Beaucoup d'étudiants utilisent le cédérom en croyant que le livre est dessus -et non uniquement ses références-, et ils resteront une demi-heure plantés là devant l'ordinateur avant de réaliser que rien ne se passe."<sup>20</sup> Ce n'est pas uniquement un problème lié aux nouvelles technologies, poursuit-elle, car "ils pourront tout aussi bien aller vers le fichier papier "matières" pour trouver un auteur et s'exclamer dépité : "il n'y a aucun ouvrage de Baudrillard ici!"<sup>21</sup>. Ces réflexions pourraient être considérées comme caricaturales ou

---

<sup>19</sup> POMART, Paul-Dominique. *Cahiers pédagogiques*, mars-avril 1995, n°332-333, p.29

<sup>20</sup> HELFTER, Caroline. Prendre un étudiant par la main, p.27

<sup>21</sup> HELFTER, ref 20, p.27

du moins ne concerner que les premiers cycles. Ce qui n'évite pas, dans cette hypothèse, de s'interroger sur les apports en la matière que pourrait - devrait ? - fournir la fréquentation des CDI dans le secondaire. Trop souvent, les étudiants ne disposent pas du minimum nécessaire pour utiliser de façon la plus élémentaire une bibliothèque. Et cette observation vaut aussi pour un grand nombre d'étudiants des cycles supérieurs. Enfin, pour tous ceux qui maîtrisent effectivement le fonctionnement des fichiers, combien ignorent ce qu'est une indexation et l'utilité de celle-ci pour la recherche de documents par mots-clés, combien méconnaissent les outils bibliographiques de leur discipline, etc. ?

Une enquête<sup>22</sup> réalisée auprès de la quasi totalité des étudiants (165 questionnaires collectés) préparant le concours de professeur d'école au centre local de l'IUFM de Lyon à la rentrée 1996 nous a permis d'évaluer la représentation que ces mêmes étudiants se font de la nécessité de suivre une formation à l'utilisation des outils documentaires à leur disposition. Nous sommes partis de l'hypothèse que, n'ayant pas une connaissance approfondie des ressources à sa disposition, on ne peut évaluer de façon sûre ses propres besoins. La mesure exacte des besoins en formation nécessiterait une évaluation très lourde à mettre en place, notamment en termes de temps. Il nous paraissait en revanche intéressant d'apprécier, à la suite d'une initiation de trois heures rendue obligatoire et durant laquelle il leur était exposés certains principes élémentaires de la recherche documentaire, ce qu'ils pensaient maîtriser des outils et des méthodes de recherche documentaire. L'analyse de leurs réponses quant au temps qu'ils seraient prêt à investir dans une formation devait nous permettre d'apprécier leur degré de motivation d'une part (ce qui permet d'envisager plus sereinement la mise en place de formation à caractère facultatif), et d'autre part de confronter leur propre estimation de leurs besoins avec leur volonté d'y répondre en suivant une formation.

Premier résultat, annexe mais toutefois révélateur, alors que 33% d'entre eux ont un niveau d'étude supérieur à la licence, ils sont 65% à déclarer n'avoir jamais suivi de formation en CDI ou en Bibliothèque. 85% des étudiant déclarent que la visite qu'ils ont suivi leur aura été utile car ils y ont appris des choses qui leur serviront ultérieurement. Ils ne sont que 8% à n'être pas sûrs que ce qu'ils ont appris leur resservira, et 5% à juger qu'ils n'ont rien appris de nouveau. Parmi ces derniers, ceux qui n'ont jamais suivi de

---

<sup>22</sup> Voir annexe n°1, p.I

formation en bibliothèque ou CDI sont proportionnellement plus nombreux. Ce sont chez les primo-entrant (82% de primo-entrant contre 16% qui présentent le concours pour la seconde fois au moins) que l'on trouve la totalité de ceux qui estiment n'avoir rien appris de nouveau lors de la visite. C'est chez ceux qui sont le moins formés qu'on compte le plus de sceptiques. N'être pas formé aux techniques documentaires d'une part, et n'avoir jamais fréquenté la médiathèque d'autre part, ne rend pas plus sensible à l'intérêt que pourrait revêtir une formation. Au contraire, les étudiants dans cette situation, sous évaluent leurs besoins par rapport à l'ensemble des enquêtés. Cela nous confirme dans notre conviction qu'on ne peut exprimer des besoins en formation que si l'on a une conscience assez juste de ce qu'elle représente et de ce qu'elle peut apporter à la personne. Ceux qui ont déjà été formés sont sensiblement le même nombre à juger utile d'être formés à la méthodologie documentaire que ceux qui n'ont pas été formés (environ 70%). En ce qui concerne le temps qu'ils disent être prêts à consacrer à ce type de formation, le fait d'être formés ou non ne fait pas varier de façon significative les réponses. Ceux qui ont déjà reçu une formation sont très légèrement moins nombreux en proportion à souhaiter consacrer plus de trois heures à une formation à la méthodologie documentaire que ceux qui n'ont pas été formés. Les connaissances susceptibles d'avoir été acquises précédemment ne les empêchent pas de vouloir y consacrer à nouveau du temps. Inversement, ce qu'ils ont déjà appris ne les engage pas à se prononcer de façon plus forte encore en faveur de la formation.

De façon plus générale, ils sont 90% à penser être capables de retrouver seuls à la médiathèque un document dont ils connaissent le titre ou l'auteur, et 82% à penser être capable de retrouver seuls les documents disponibles à la bibliothèque sur un sujet qui les intéresse. Une très grande majorité s'estime donc en mesure de se débrouiller seule dans la bibliothèque. Après trois heures de présentation et d'orientation dans la bibliothèque, ils sont tout de même 14% à répondre ne pas savoir s'ils pourront trouver seuls les documents sur un sujet qui les intéresse et 4% à ne pas répondre du tout à la question.

Parmi les formations dont il leur était demandé de juger l'utilité, les réponses varient selon qu'il s'agit de porter une appréciation par rapport à leurs études, l'exercice de leur futur métier ou leur culture personnelle. Pour leur études, vient en tête la formation à la méthodologie documentaire avec 73% de réponses positives, puis la formation à l'utilisation du lecteur de cédérom à égalité avec le logiciel de recherche documentaire (70%) et enfin Internet (52%). En ce qui concerne l'exercice de leur futur

métier, c'est la formation à l'utilisation des cédéroms qui leur paraît la plus utile (78% de réponses positives), puis la méthodologie de recherche documentaire (69%), Internet (qui, avec 64% de réponses positives leur paraît plus utile pour l'exercice de leur futur métier que pour leurs études) et enfin le logiciel de recherche documentaire (l'utilisation du thesaurus Motbis dans les CDI leur ayant été signalée). Ces résultats appellent des commentaires car ils touchent aux représentations qu'ont les étudiants de l'usage des techniques documentaires dans l'exercice de leur métier. Que les cédéroms réunissent le plus de suffrages est étonnant car l'usage de ces supports dans le primaire, et a fortiori en maternelle, ne paraît pas une évidence. Le cédérom représente probablement pour ces étudiants l'introduction des nouvelles technologies dans l'enseignement. Effet de séduction de l'outil ? Effet de mode ? Difficile à dire. Il serait intéressant de déterminer ce que représente réellement pour eux le cédérom : support documentaire dans lequel trouver des informations, outil ludique à valeur intrinsèque, ou autre chose encore ? La part reste à faire entre ce qui relève de l'attraction des nouvelles technologies d'un point de vue instrumental (pianoter sur un clavier, naviguer dans l'hypertexte...) et ce qui relève de l'utilisation des nouvelles technologies dans une perspective pédagogique et documentaire. La méthodologie documentaire vient en deuxième position dans l'ordre d'utilité attribué par les étudiants, avec non loin de 70% de réponses. Là encore il faudrait pouvoir analyser ce qu'ils imaginent derrière ce terme. Néanmoins, la méthodologie documentaire bénéficie d'une image, sinon positive, tout au moins suffisamment valorisée pour qu'ils lui accordent une forte utilité. Ces résultats sont tempérés, on le voit plus bas, par les réponses obtenues à la question du temps qu'ils disent vouloir consacrer à ces formations. Pour leur culture personnelle, les taux de réponses positives restent supérieurs au taux de réponses négatives, mais ce sont surtout les formations à l'utilisation d'Internet (87%) et des lecteurs de cédérom (85%) qui les séduisent. Leurs avis sont donc relativement raisonnés. Notons que par rapport à la formation à la méthodologie de la recherche documentaire, ils se positionnent le plus facilement, le taux de non réponses ou de "ne sais pas" étant le plus faible. Mais ce qui pourrait apparaître comme des choix "raisonnables" en terme d'utilité se traduit différemment par rapport au temps qu'ils se disent prêts à y consacrer. En effet, alors qu'ils ne sont que 7% à déclarer ne pas avoir de temps à passer dans une formation aux outils de recherche documentaire, ils sont 23% à ne pas vouloir suivre de formation à la recherche documentaire. Et alors qu'ils sont 38% à se déclarer prêts à se former pendant plus de trois heures aux outils à leur disposition (et 6% de 8 à 15 heures), ils ne sont plus que 18% à vouloir attribuer 3 à 8 heures de leur temps à la méthodologie de la recherche, et aucun ne souhaite y sacrifier plus de 8 heures. Le fait de préparer le concours pour la deuxième fois au moins et de pouvoir apprécier plus finement les

efforts qu'ils devront fournir pour l'obtenir, y compris s'ils pensent devoir travailler plus pour y réussir, ne semble pas intervenir sur le temps qu'ils se déclarent prêts à consacrer à ces formations. Le peu de réponses récoltées sur les raisons qui animent leur refus de consacrer du temps à ces formations ne permet pas de tirer des enseignements profitables, les deux raisons proposées (connaissances déjà acquises et manque de temps) étant représentées de façon relativement équilibrées.

De façon très globale, cette enquête nous apprend qu'il existe un réel besoin de formation, que les trois heures mises en place n'ont pas complètement satisfait (voir les résultats concernant la capacité à utiliser le logiciel de recherche documentaire et à retrouver des document). Le taux de satisfaction est cependant un encouragement à continuer dans ce sens. Les étudiants enquêtés paraissent demandeurs de formation supplémentaire, mais ne négligeons pas la part jouée dans les réponses par la forme du questionnaire et le moment et le lieu où il a été complété (à la suite immédiate de la formation, dans la bibliothèque). Leur capacité à identifier des besoins supplémentaires en formation qui paraît transparaître dans les réponses était largement orienté par les questions de type fermé du questionnaire. On peut toutefois estimer, que se prononcer sur le temps qu'ils pouvaient consacrer à ces formations les engageaient un minimum. Le phénomène, classique dans les enquêtes, d'adhésion au discours implicite du questionnaire (ici, valorisation de la formation) était relativement atténué.

Pour ce groupe d'utilisateurs au moins, qu'il nous a été possible de sonder dans des conditions à peu près correctes, on peut donc supposer l'existence d'une réponse favorable à une offre de formation. Il serait peut-être nécessaire d'enquêter auprès des autres groupes pour vérifier leur intérêt pour des formations d'utilisateurs. Il y a par ailleurs d'autres arguments qui plaident en faveur de ces formations qui sont d'un autre ordre puisqu'ils se situent au niveau des enjeux.

## C- Les enjeux de la formation des utilisateurs

Les principaux enjeux de la formation des utilisateurs sont ceux que nous présentions en introduction et qui touchent de manière fondamentale au fonctionnement de notre société. Leur caractère très général ne doit pas faire oublier combien la problématique de la formation des utilisateurs rejoint celle de la maîtrise de l'information. D'autres enjeux, plus spécifiques aux bibliothèques cette fois, peuvent être mis en avant.

### 1- Des enjeux communs à toutes les bibliothèques d'enseignement supérieur

Le premier enjeu de la formation des utilisateurs commun à l'ensemble des bibliothèques de l'enseignement supérieur, est de favoriser l'intégration réussie des étudiants dans la vie universitaire, et plus avant dans leur vie professionnelle. Dans un article publié dans *Argos*, Alain Coulon explique : "Si les échecs et les abandons sont massifs au cours de la première année, c'est [...] parce que l'adéquation entre les exigences universitaires, en termes de contenus intellectuels, de méthodes d'exposition du savoir et des connaissances et les habitus des étudiants, qui sont encore en fait des élèves, n'est pas réalisée. L'élève qui sort du lycée doit s'adapter aux codes de l'enseignement supérieur, apprendre à utiliser ses institutions, à assimiler et à naturaliser ses routines."<sup>23</sup> Cet auteur a montré<sup>24</sup> que l'enseignement de la méthodologie documentaire contribue à ce qu'il a appelé "l'affiliation intellectuelle des étudiants", c'est à dire un processus qui consiste à s'appropriier les "allant de soi et les routines dissimulées dans les pratiques de l'enseignement supérieur."<sup>25</sup> Par ailleurs, un nombre important d'études démontrent aujourd'hui les répercussions des actions de formation aux outils et méthodes de recherche documentaire sur la réussite des études. On ne peut toutes les citer ici et on se référera à un article<sup>26</sup> de Raymonde Trudel paru dans un

---

<sup>23</sup> COULON, Alain. Enseigner la méthodologie documentaire à l'université : quel impact ? p.68

<sup>24</sup> COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris VIII

<sup>25</sup> voir ref. 23, p.68

<sup>26</sup> TRUDEL, Raymonde. La bibliothèque scolaire peut-elle faire la différence pour

numéro d'*Argus* d'août 1995 dans lequel elle recense l'ensemble des études et recherches tendant à prouver que les bibliothèques scolaires améliorent la réussite scolaire des élèves. Beaucoup de ces études sont nord-américaines et font état d'expériences menées aux Etats-Unis et au Canada. Parmi ces recherches, Raymonde Trudel en a identifié une douzaine visant à vérifier si un programme ou un modèle de formation documentaire aurait un impact sur la réussite académique des étudiants. Elle écrit : "selon les revues des écrits et les comptes rendus de recherche consultés, il existe bien un impact de la bibliothèque scolaire sur les apprentissages, voire dans certains cas, la réussite scolaire"<sup>27</sup>.

Pour la médiathèque de l'IUFM, comme pour toute bibliothèque, un autre enjeu de la formation des utilisateurs est de faire connaître son fonds et ses services de façon à ce qu'ils soient pleinement utilisés. Il s'agit en quelque sorte de rentabiliser la structure. Si on se fie aux chiffres avancés plus haut qui montrent la relative sous-exploitation des fonds des centres documentaires des IUFM, et alors que certains étudiants découvrent encore la médiathèque à la veille du concours, la visite de la médiathèque et l'initiation à son fonctionnement ne sont pas superflues. Les étudiants préparant le CAPES reçoivent leurs enseignements disciplinaires à l'université et y consacrent la majeure partie de leur temps d'étude. Il importe donc de leur faire connaître la spécificité du fonds à leur disposition, et éventuellement de leur faire valoir l'intérêt de le consulter. Dresser pour eux la carte documentaire des ressources en information peut s'avérer tout aussi utile : ce n'est pas dans les bibliothèques de l'IUFM qu'ils se procureront les ouvrages à contenus disciplinaires, par contre il ne trouveront qu'ici un certain nombre d'ouvrages ou de revues spécialisées. La mise en place récente du réseau doit permettre à terme la consultation des références disponibles dans l'ensemble des médiathèques du service commun. Rendre possible l'identification des fonctionnalités du réseau par les utilisateurs des centres locaux permettra de ne pas réduire l'usage du réseau à des intérêts professionnels internes (partage de données, etc.). D'autre part, rendre ses utilisateurs autonomes permet à tout centre de ressources de redistribuer le temps consacré au public par le personnel. Il ne s'agit pas de supprimer la médiation du documentaliste entre les ressources documentaires et les utilisateurs, mais de l'employer à des demandes de renseignements plus complexes qui requièrent des compétences professionnelles pointues. Par exemple, une initiation à la

---

améliorer la réussite scolaire des élèves ?

<sup>27</sup> TRUDEL, ref.23, p.25

classification Dewey en place dans les médiathèques permet au public de s'orienter plus facilement et d'éviter d'accompagner dans les rayons les nouveaux venus qui se sentent perdus. De la même façon, l'initiation à l'utilisation du catalogue informatisé permet aux utilisateurs d'avancer leurs premières recherches avant de solliciter l'aide des documentalistes.

Les étudiants de l'IUFM peuvent donc au même titre que n'importe quel étudiant bénéficier de l'apport des formations d'utilisateurs. Mais les étudiants de l'IUFM sont aussi de futurs professeurs d'école, de collège et de lycée et, de ce point de vue, les enjeux de la formation du public dans les médiathèque prend un autre relief.

## **2- Les enjeux spécifiques à l'IUFM**

En tant que futurs enseignants, les étudiants de l'IUFM seront amenés à utiliser les centres documentaires ou BCD de leur établissement, soit pour un usage personnel, soit pour leurs classes. Une enquête menée en 1991 par Christian Gambard auprès des enseignants de collège<sup>28</sup>, révélait que cette population était peu lectrice. Le CDI selon cet auteur peut jouer un rôle important dans l'information pédagogique des enseignants. 62% d'entre eux se disaient prêts dans cette enquête à s'adresser aux documentalistes de l'établissement, si le ministère de l'Education nationale décidait la mise en oeuvre d'une politique de diffusion de l'information pédagogique. D'autres enquêtes<sup>29</sup> menées par une équipe de chercheur de l'INRP auprès des minorités d'enseignants lecteurs mettent aussi en avant le CDI comme lieu potentiel d'une politique de l'information pédagogique au sein de l'établissement. Dans une perspective d'amélioration de la diffusion des savoirs en éducation, les médiathèques de l'IUFM ont peut-être un rôle à jouer dans la sensibilisation des futurs enseignants à l'usage de la documentation pédagogique, ne serait-ce qu'en favorisant leurs habitudes de fréquentation d'un centre de ressource documentaire. "Il semble qu'une formation à l'information pédagogique soit nécessaire tant est grande la distance entre l'activité professionnelle et la lecture

---

<sup>28</sup> ETEVE, Christiane (dir.). Que lisent les enseignants ? lectures et diffusion des connaissances en éducation

<sup>29</sup> BERBAIN, Jean-Marie, ETEVE, Christiane, HASSENFORDER, Jean. Les minorités d'enseignants lecteurs et l'information pédagogique.

pédagogique"<sup>30</sup> déclarent les auteurs de Que lisent les enseignants ? Ils ajoutent " les trajectoires des minorités d'enseignants qui ont eu accès à cette littérature pédagogique montrent l'importance des rencontres et des relations personnelles pour médiatiser ce rapport à la culture pédagogique."<sup>31</sup> Il est vraisemblable que la mise en place des IUFM fera évoluer ces constatations qui portent sur des enseignants en poste qui n'ont donc pas fréquenté les IUFM. Il nous semble que les médiathèques de l'IUFM peuvent contribuer à la formation des étudiants et stagiaires en diffusant l'information et en les formant à l'utilisation active des ressources en information pédagogique.

En parallèle à cet enjeu qui touche aux savoirs professionnels des futurs enseignants, il en existe un autre, lui aussi spécifique aux bibliothèques d'IUFM, qui est de sensibiliser leurs usagers à une utilisation du centre de ressources documentaires qu'ils mettront en oeuvre avec leurs propres élèves. Si les directives officielles reconnaissent l'importance des pratiques documentaires dans la formation des élèves et si un certain nombre d'enquêtes (voir plus haut) démontrent leur poids dans la réussite académique des mêmes élèves, "rares sont les moments où dans leur formation, les candidats aux CAPES ou au concours de recrutement de professeurs des écoles, entendent parler des différents centres de ressources qui font pourtant partie de la vie quotidienne de l'élève."<sup>32</sup> Depuis l'année scolaire 1992-1993, un module de formation commune propose aux professeurs stagiaires de l'IUFM de Créteil une réflexion autour des apprentissages au CDI et à la BCD. L'un des intérêts de cette formation est de confronter les futurs enseignants aux difficultés d'une recherche documentaire et de leur faire comprendre au travers de leur propre expérience les problèmes que certains élèves rencontrent dans des situations analogues. Trop souvent les documentalistes des CDI constatent que les enseignants demandent à leurs élèves des travaux qu'ils ne savent ou ne peuvent réaliser car les consignes concernant la recherche documentaire ou le mode de restitution (exposé, ...) ne sont pas suffisamment précises, ou ne tiennent pas compte des difficultés de la recherche. L'enjeu ici de la formation des étudiants et stagiaires à l'utilisation des médiathèques d'IUFM est de leur faire connaître les finalités des centres documentaires pour qu'une collaboration plus étroite s'établisse entre le lieu-ressources et la classe lorsqu'ils seront en poste. L'enjeu est aussi à terme la formation des élèves, dès la maternelle et pendant toute leur scolarité, aux pratiques documentaires.

---

<sup>30</sup> ETEVE (dir.), ref. 26, p.122

<sup>31</sup> ETEVE (dir.), ref.26, p.122

<sup>32</sup> BRITAN, Odile. Se former en commun, p.74

Rappelons aussi que l'IUFM forme au centre local de Lyon les futurs professeurs documentalistes et que la médiathèque peut jouer le rôle d'un outil professionnel et devenir le lieu d'apprentissages professionnels. Le projet de la nouvelle médiathèque qui devrait voir le jour en 97 prévoit la création d'un espace CDIB dans lequel seront présentés des ouvrages et différents supports documentaires de CDI et BCD. Cet espace sera un support privilégié de formation pour les étudiants et stagiaires, qu'il s'agisse d'autoformation ou qu'il soit mis en place des formations de type plus formel.

Il faut enfin citer pour mémoire les enjeux que représente l'utilisation bien comprise des CDI et BCD par les enseignants : l'intégration des élèves à l'école - notamment chez les plus jeunes ; l'apport de l'accès à des formes variées de supports écrits dans l'apprentissage de la lecture ; le canal d'accès aux nouvelles technologies que peut représenter le CDI ; etc. Ces enjeux sont d'un autre niveau car ils concernent de façon moins immédiate les professeurs en formation, mais concernent forcément les missions d'un Institut de Formation des Maîtres

Les intérêts en jeu dans la formation du public à l'utilisation des bibliothèques sont donc renforcés dans le cas des médiathèques de l'IUFM dans ce qu'elles s'adressent à de futurs professeurs qui, dans leur parcours professionnels, auront à utiliser des centres de ressources documentaires et parce que la formation des élèves aux pratiques documentaires est conditionnée par la connaissance et la maîtrise qu'en ont leurs enseignants.

La mise en place d'une formation pour les utilisateurs ne se pose pas seulement en termes de besoins, d'opportunité et d'enjeux. Il importe aussi de déterminer si ce qu'on nomme formation des utilisateurs est bien la réponse adéquate aux besoins qu'on a pu repérer et si c'est bien aux bibliothécaires ou documentalistes d'assumer cette formation des utilisateurs. Pour cela il est nécessaire de revenir sur la définition de la formation des utilisateurs. Cet éclaircissement devrait aussi permettre de redéfinir les objectifs que l'on fixe à ce type de formation.

## **II DES PRINCIPES GENERAUX POUR LA FORMATION DES UTILISATEURS ?**

Si bien des bibliothèques ont inscrit dans leurs missions la formation des utilisateurs, il n'est pas si courant de voir défini avec précision ce à quoi se réfère ce terme. Les expériences relatées dans la presse professionnelle font état de contenus très divers qui vont de la présentation de la bibliothèque en amphithéâtre à l'initiation à la recherche documentaire. En fait, cette terminologie de formation des utilisateurs recouvre des acceptions multiples et on voudrait à présent procéder à un début de définition.

### **A- Tentative d'éclaircissement de la notion de formation des utilisateurs**

#### **1. Formation et information : des objectifs apparemment identiques et des moyens différents**

Le monde professionnel des bibliothèques utilise énormément la terminologie de formation des utilisateurs et ce pour des actions qui nous paraissent parfois relever d'autre chose. Il ne s'agit pas de porter un jugement de valeur sur ce qui n'est pas de la formation au profit de ce qui en est vraiment. Ce n'est pas non plus qu'un simple problème de vocabulaire. Il s'agit de constater que ces différents types d'interventions auprès des utilisateurs n'ont pas les mêmes visées, ne requièrent pas les mêmes moyens et n'ont pas la même raison d'être dans les bibliothèques.

Est-ce parce que le terme d'information est tellement polysémique dans les métiers dits de l'information ? Toujours est-il que ce qu'ailleurs on nommerait aisément de l'information, ou de la communication, devient fréquemment dans les bibliothèques de la formation. La première des choses que mettent en place les bibliothèques pour former leurs utilisateurs sont les présentations en amphithéâtre et les visites intitulées d'initiation ou d'orientation, etc. Il nous semble que cette démarche s'apparente davantage à de l'information qu'à de la formation. Ou tout au moins qu'il faut plus qu'une simple présentation du lieu, du fonds, des horaires d'ouverture, des conditions de prêt et des différents services de la bibliothèque pour qu'on parle de formation. On le répète, il ne s'agit pas de remettre en cause ces informations qui sont précieuses pour le futur utilisateur. Au contraire, il est sans aucun doute nécessaire de renforcer ces mesures car les bibliothèques souffrent souvent d'un déficit de communication. Par exemple, il serait souvent utile pour faciliter le dialogue entre professionnels de l'information et usagers que les premiers s'interrogent sur la spécialisation de leur vocabulaire, souvent difficile à comprendre pour le néophyte : la signalisation ou le dépouillement de périodiques sont des expressions dont le sens ne se donne pas forcément si facilement qu'il n'y paraît aux personnes qui les emploient chaque jour. Un autre exemple de ce qui nous paraît faire partie de l'information plus que de la formation, concerne tous les guides du lecteur, modes d'emploi de la bibliothèque ou d'un de ses services. Ainsi la distribution d'un guide de l'utilisateur a pu apparaître dans la liste des actions de formation engagées par une bibliothèque universitaire. Il s'agit de support d'information, d'outils de communication et éventuellement de support de formation quand on les utilise en accompagnement d'autre chose. Ces outils sont précieux et leur conception, tant du point de vue de leur contenu que de leur forme mériterait souvent de s'inspirer davantage des avancées des techniques de communication (notamment l'utilisation plus systématique et mieux maîtrisée des

traitements de texte). Néanmoins ils ne sont qu'au mieux des outils au service de la formation mais pas formation en tant que telle.

Jacques de Kimpe, dans les *Cahiers de la documentation*, définit la formation des utilisateurs par "les actions que la bibliothèque entreprend pour réduire les barrières empêchant l'accès à l'information."<sup>33</sup> Nous sommes tentés de dire que les formations d'usagers appartiennent toutes à ce type d'action, mais que ces actions ne sont pas toutes des procédures de formation. Pour nous il y a dans la formation une dimension d'apprentissage qui n'existe pas dans ce que d'autres métiers qualifient d'information ou de communication. Lors d'un processus de formation, on enseigne à un individu des savoirs ou des méthodes en fonction d'objectifs élaborés, selon un déroulement planifié dans le temps et modulé en fonction de l'individu formé, et enfin on prévoit une évaluation qui permette de vérifier que les objectifs de la formation ont été atteints et que l'individu a intégré les notions exposées. Dans un processus de communication d'information, y compris lorsque le public visé a été étudié et ciblé au plus près, on n'entre pas dans une phase d'apprentissage. Dans le schéma élémentaire de la théorie de l'information, l'émetteur envoie, par un médium donné, un message à un récepteur. La bibliothéconomie a introduit dans ce schéma d'autres éléments. Une demande de renseignements, par exemple, est toujours l'objet d'un échange important entre bibliothécaire et usager : l'un et l'autre participent ensemble à la construction de la recherche, les questions de l'un provoquant les réactions de l'autre et ainsi de suite. Le produit de la recherche est bien le produit d'une interaction entre émetteur et récepteur, mais cette interaction est d'un autre type que celle qui intervient dans le processus d'apprentissage. Dans le cas d'édition de documents d'information (guide de l'utilisateur, mode d'emploi...), l'interaction est réduite au minimum et on retrouve le schéma élémentaire de la théorie de l'information. Michel Fabre explique dans Qu'est-ce que la formation? : "La formation implique une transformation de la personne dans ses multiples aspects cognitifs, affectifs et sociaux et par rapport à des apprentissages de savoirs, savoir-faire et savoir-être. Il s'agit d'un changement qualitatif plus ou moins profond, dans une logique non d'accumulation, mais de structuration."<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> DE KIMPE, Jacques. Intégration de la formation des utilisateurs dans des cours existants, p.62

<sup>34</sup> FABRE, Michel. Qu'est-ce que la formation ? p.120

Les objectifs de la formation et de de la communication d'information seraient donc apparemment identiques : "lever des barrières", pour reprendre De Kimpe, mais les moyens mis en oeuvre différents. La formation pourrait être utilisée là où la seule communication d'information ne suffit plus. Soit que l'objet appelle des explications complexes et des apprentissages particuliers (par exemple utiliser une banque de données et connaître le langage documentaire requis) et l'on se situe dans la formation instrumentale ; soit que l'on pénètre dans le vaste monde de la méthodologie et qu'il soit question de recherche documentaire.

## **2. De l'information à la formation instrumentale : l'impératif de l'apprentissage**

S'il est possible et souhaitable d'informer les usagers des BU sur les services et les fonds à leur disposition, il s'avère nécessaire de rentrer dans un véritable processus d'apprentissage lorsqu'il s'agit de leur faire utiliser ouvrages de références et bibliographiques quel qu'en soit le support (papier, en ligne, cédéroms, Internet). Le document d'information (liste de périodiques, listes de cédéroms, accompagnés parfois d'une courte analyse de contenu) et le mode d'emploi (affiché ou à disposition) peuvent suffire dans une perspective d'autoformation. Cette dernière a toutefois des limites que chacun reconnaît. Pour décortiquer les étapes d'une manipulation et les mémoriser, le cours magistral en amphithéâtre est mal adapté et la formation instrumentale requiert le plus souvent un travail pratique en petit groupe.

La formation des usagers aux technologies nouvelles est devenue un impératif auquel se plie une grande majorité de bibliothèques. Etant donnée la constante croissance du nombre d'étudiants arrivant à l'université et les moyens disponibles, ces formations aux outils sont souvent d'abord dispensées aux étudiants de troisième cycle, c'est à dire des étudiants en phase de recherche pour qui la formation trouve une application immédiate dans la rédaction de la thèse ou du mémoire. Chaque université ou école forme aux outils qui sont utiles pour ses étudiants. En dehors des quelques bases communes (Pascal ou Francis, CDthèse, ...), chaque établissement présente les outils propres à sa spécialité scientifique : cédérom Compendex, la base de donnée Inspec (spécialisée en physique et informatique) à l'école doctorale aux sciences de

l'ingénieur de Grenoble<sup>35</sup> (entre autres ), Index Medicus... pour les étudiants en pharmacie de l'Université de Paris Sud<sup>36</sup>, etc. Ces formations instrumentales indispensables auprès des troisièmes cycles ont été étendues peu à peu aux étudiants de premier et second cycles. L'obstacle principal reste l'importance des effectifs à former, nous y reviendrons. Parmi les formations aux nouvelles sources documentaires, il faut aussi citer les formations à Internet, dont peu d'exemples sont encore rapportés au sein des universités mêmes (MC Gill au Canada, Université des Sciences à Poitiers). En revanche, les URFIST (Unité régionales de formation à l'information scientifique et technique) créées au début des années 80 pour accompagner le développement des nouvelles technologies dans l'enseignement supérieur proposent de nombreux stages de formation à Internet et, de façon plus large, aux nouvelles technologies documentaires. Elles ont formé 10 000 personnes en 1993 (bibliothécaires, enseignants et étudiants).

Moins souvent citées car elles ne bénéficient pas de l'attrait de la nouveauté propre aux formations aux nouvelles technologies documentaires, les formations à l'utilisation des ressources bibliographiques papier font très souvent partie des modules mis en place (Bibliothèque du Musée de l'Homme, Section Santé de la Bibliothèque Universitaire de Lyon I...) Aux sources bibliographiques viennent parfois aussi s'ajouter une initiation à l'utilisation de revues. Le SCD d'Aix-Marseille 3 (Section Droit-Sciences économiques) propose une "étude plus détaillée des principaux outils de référence, réseau de cédéroms, utilisation des principales revues et bibliographies dans le domaine juridique : J.C.P., Recueil Dalloz, Gazette du Palais"<sup>37</sup>.

Quelle que soit la durée de ces modules, ils sont toujours organisés en petits groupes et font si possible appel à des travaux pratiques. C'est là une constante que toutes les expériences paraissent confirmer : la nécessaire implication des "se formant" dans la formation et ce faisant l'obligation d'en passer par la manipulation directe des

---

<sup>35</sup> ESTEOULE, Béatrice. La maîtrise de l'information scientifique et technique : formation des doctorants aux CD-Rom bibliographiques

<sup>36</sup> Formation à l'IST des étudiants en pharmacie de l'université Paris Sud. *Liaison bibliothèques*.

<sup>37</sup> Les citations sont extraites de documents émanant d'un compte-rendu d'une journée organisée par l'Institut de Formation des Bibliothécaires en juin 1996 à Villeurbanne autour de la formation des utilisateurs en premier cycle. Nos remerciements vont à l'IFB pour nous avoir communiqué ces comptes-rendus et aux participants à la journée pour leur contribution involontaire.

outils. L'évaluation du résultat des recherches menées individuellement et leur commentaire par le formateur sont aussi un gage d'efficacité de la formation. Cela nécessite bien sûr les moyens adéquats en personnel, mais aussi en salles et en outils, que ce soit des moniteurs ou des ouvrages. Certaines bibliothèques vont plus loin et organisent leur formation autour de la production par les étudiants d'une recherche documentaire spécifique: "réalisation d'une recherche bibliographique à partir de références d'articles de périodiques"<sup>38</sup> à la BU de Paris XII, dossier comportant la production d'un article de synthèse sur le sujet choisi et l'exposé des méthodes de recherche à la Faculté des Sciences de Rouen<sup>39</sup>, etc. Ce type de travail permet aux étudiants en formation, non seulement d'appliquer et de mémoriser les différentes manipulations présentées mais aussi, et les professionnels chargés de ces formations mettent tous l'accent sur cet aspect, de donner une motivation supplémentaire aux étudiants qui, choisissant leur sujet, parfois avec les professeurs, envisagent plus directement l'intérêt de ces formations et en tirent profit rapidement.

### **3. Les limites de la "formation manipulative" : les besoins méthodologiques**

L'observation et la pratique des professionnels convergent vers une même constatation : la nécessité d'introduire dans les formations une dimension méthodologique qui tienne compte des mécanismes intellectuels que les individus formés doivent mettre en oeuvre lors de leurs recherches documentaires. Certains vont parfois jusqu'à prôner la recherche documentaire comme discipline. Sans aller si loin, on peut déjà noter que l'utilisation, par exemple, d'une banque de données, outre que son coût d'utilisation exige que les recherches entamées soient précises et rapides, implique l'usage d'un langage documentaire et donc la maîtrise de ce qu'est un langage documentaire. Autre exemple, pris dans notre expérience de formation d'étudiants préparant le concours de Professeur d'Ecole à l'utilisation du logiciel documentaire Superdoc : l'explication des procédures de contrôle des descripteurs dans le thesaurus, ou de l'autopostage, implique l'éclaircissement des procédés d'indexation (et bien souvent même le concept d'indexation). L'utilisation sans préalable des descripteurs - une simple case à remplir avec un mot-clé peut faire avorter une recherche par simple

---

<sup>38</sup> LEONARD, Marie-Angèle. Former les pairs : pour former les utilisateurs de la bibliothèque universitaire.

<sup>39</sup> HOLZEM, Maryvonne, LAPLACE, Geneviève, et al. Formation à l'information scientifique et technique à la faculté des sciences de Rouen.

ignorance des principes élémentaires de l'indexation. Comprendre que le descripteur utilisé doit faire partie du vocabulaire reconnu par la machine évite que des recherches type "l'équitation à l'école primaire" aboutissent à une non-réponse qui détourne l'utilisateur des "compétences" précieuses de l'ordinateur. A ce propos, Béatrice Estéoule de la BU de Sciences de Grenoble, note dans le BBF : "le cédérom bibliographique s'adapte tout à fait à la démarche pédagogique. Par sa simplicité d'utilisation, il est prétexte à travaux pratiques variés ; par son autonomie, il sécurise le doctorant ; par son interactivité, il conduit l'utilisateur à expérimenter diverses stratégies de recherche. [...] Cibler un sujet, au besoin le segmenter en thèmes, trouver les mots clés pertinents, analyser les résultats, cet exercice difficile a la vertu de le confronter, souvent pour la première fois, avec l'analyse documentaire, lexicale, thésaurus et descripteurs."<sup>40</sup> L'aspect rebutant d'une formation seulement théorique à cette méthodologie de la recherche documentaire peut donc être dépassé. Cet aspect n'est pas à négliger dans un contexte où la motivation des personnes formées est souvent le seul moteur de participation aux modules proposés en bibliothèques.

Lorsqu'il est question ici de thésaurus, d'indexation, de descripteurs, on reste néanmoins dans la dimension technologique de la recherche documentaire. L'apprentissage des procédures techniques manipulatoires (protocole d'accès à une BDD par exemple) et méthodologiques (comprendre ce qu'est une liste d'autorité et s'en servir) vise à connaître et maîtriser les *outils* documentaires. Or, depuis une dizaine d'années déjà en France, certains professionnels plaident pour qu'une autre dimension soit apportée aux formations des utilisateurs, pour qu'il soit tenu compte des mécanismes intellectuels qu'on est mené à mettre en oeuvre pour résoudre un problème d'information.

#### **4. "Former aux heuristiques de l'information"**

Ce titre est celui d'un article de Jean Michel, paru dans *Documentaliste* en 1989, et dans lequel il préconise de dépasser les démarches qui visent seulement à faire acquérir aux étudiants des compétences instrumentales. Il écrit : "Ainsi continue-t-on à vouloir former de manière instrumentale des étudiants pour "retrouver" des documents [...], alors que le vrai problème qui se pose est de "trouver" des informations ou

---

<sup>40</sup> ESTEOULE, ref.33, p.30

documents pertinents parmi des millions, voire des milliards d'items documentaires."<sup>41</sup> L'objectif devient : rendre l'utilisateur capable de formuler son besoin d'information, de structurer son problème, de déterminer la stratégie à mettre en oeuvre pour sa résolution (mobiliser des connaissances, utiliser des modèles explicatifs, définir les conditions matérielles de la tâche, utiliser des ressources variées comme le travail de groupe) d'évaluer l'information recueillie puis à connaître les ressources informationnelles dont il dispose.

Les bibliothèques universitaires canadiennes ont beaucoup développé cet aspect dans les formations des utilisateurs<sup>42</sup>. Au point de faire apparaître dans les programmes qu'elles proposent des modules tels que améliorer sa lecture et savoir prendre des notes, acquérir une stratégie de préparation aux examens, un entraînement à l'expression orale... En fait, les formations des utilisateurs sont souvent intégrées à des formations méthodologiques beaucoup plus vastes, qui sont dispensées dans les bibliothèques. Qu'il revienne ou non aux bibliothèques d'assurer ces formations est un autre problème que nous aborderons par la suite. Il faut toutefois admettre que ce souci d'intégrer ce que nous avons appelé plus haut les formations instrumentales à un cadre méthodologique plus large présente l'intérêt pour l'étudiant d'appréhender la recherche documentaire pour ce qu'elle est, un processus cognitif indispensable. Au Canada encore, ce que les Québécois appellent les habiletés d'information, font partie intégrante des programmes d'études dès l'école primaire. Pour exemple et parce qu'il explicite clairement ce que peut recouvrir l'idée d'apprendre à s'informer, nous présentons en annexe<sup>43</sup> un tableau proposé par Luce Marquis<sup>44</sup> qui résume en neuf catégories les habiletés d'information et les objectifs généraux correspondants. En France, la réflexion a été essentiellement menée dans l'Education Nationale par les documentalistes. Leur revendication du statut d'enseignant au sein des établissements scolaires les a engagés dans cette voie. Des méthodes d'analyse de la démarche documentaire ont été mises au point qui permettent d'enseigner aux élèves quelles sont les étapes à suivre dans une recherche. Des travaux sont menés dans les CDI avec les élèves et les enseignants. Chacune des étapes de la recherche a été étudiée de façon à apprécier les éléments susceptibles d'être appréhendés et intégrés à chaque âge par les enfants. C'est ainsi que

---

<sup>41</sup> MICHEL, Jean. Former aux heuristiques de l'information, p.175

<sup>42</sup> MONTBRUN, Françoise DUFFAU, Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes.

<sup>43</sup> voir annexe n°2, p.IX

<sup>44</sup> MARQUIS, Luce. Apprendre à s'informer : projets d'animation.

dans le cadre des BCD, il est possible d'initier dès la maternelle à certaines étapes de la recherche documentaire : sensibilisation aux notions de classement par le rangement des ouvrages, travail autour d'un thème, manipulation de documentaires, etc. Cette implication des documentalistes dans l'enseignement d'une méthodologie de la recherche a fait l'objet d'études tout à fait intéressantes. Citons au moins les analyses de Séraphin Alava<sup>45</sup> pour qui le rôle du documentaliste est de créer les conditions didactiques de l'acquisition des savoirs par les élèves à travers l'outil documentaire : apprendre à apprendre en travaillant sur des documents.

Dans les Bibliothèques Universitaires françaises, un certain nombre d'expériences ont été menées. Le terme d'expériences est utilisé ici, car il est vrai qu'encore peu de bibliothèques font état, tout au moins explicitement, d'un travail dans le sens où l'entend Jean Michel. L'expérience qui fait référence actuellement est celle menée depuis 1984 à Paris VIII. Elle a fait en outre l'objet d'une évaluation scientifique dirigée par Alain Coulon. La formation est dispensée sous forme d'une Unité de Valeur (UV), à caractère facultatif jusqu'à une époque récente. Elle a été proposée peu à peu à l'ensemble des premiers cycles et concerne environ 700 étudiants chaque année. Les enseignements sont coordonnés par le département Documentation mais peuvent aussi parfois être assurés par des enseignants d'autres départements. Leurs objectifs sont : savoir utiliser les ressources documentaires, maîtriser la lecture, améliorer sa mémoire, organiser son travail. L'évaluation, qui a porté sur plus de 8000 étudiants pendant trois ans, a prouvé l'efficacité de cet enseignement méthodologique dans le cursus. Il en ressort que : "on a moins d'une chance sur mille de se tromper en affirmant que les étudiants ayant obtenu une unité de valeur de méthodologie documentaire passent plus facilement dans l'année supérieure. Un étudiant de DEUG 1 qui obtient une UV de documentation a huit fois plus de chance d'accéder à la deuxième année de DEUG qu'un étudiant qui ne suit pas ce type d'enseignement (...) Un étudiant de DEUG 2 qui obtient une UV de documentation a cinq fois plus de chances de passer en licence qu'un étudiant qui ne suit pas ce type d'enseignement."<sup>46</sup> Autre expérience, à l'université Claude Bernard de Lyon : les nouveaux inscrits en première année de DEUG Sciences

---

<sup>45</sup> ALAVA, Séraphin. Bricolage et braconnage cognitifs.  
ALAVA, Séraphin. Eléments pour une didactique de la médiation documentaire.  
ALAVA, Séraphin. Pour une nouvelle écologie de la connaissance

<sup>46</sup> COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris VIII.

doivent participer pendant un semestre à des "enseignements d'ouverture" qui comportent entre autres six séances sur le "métier d'étudiant" : il s'agit d'apprendre à se documenter , à prendre des notes, lire mieux et plus vite, etc. Danielle Martinod qui rapporte cette expérience dans *Argos*<sup>47</sup>, s'interroge sur le devenir des connaissances que les documentalistes de CDI tentent de transmettre aux élèves du secondaire, les étudiants en premier cycle à l'université ne paraissant pas "maîtriser l'information - sa forme, ses lieux, ses supports "<sup>48</sup>. La même constatation d'une rupture entre le secondaire et le supérieur est à l'origine d'une réflexion menée dans l'académie de Montpellier par des enseignants, des documentalistes et des bibliothécaires<sup>49</sup>. Cette réflexion a débouché sur l'élaboration d'un "passeport documentaire" destiné à établir une continuité dans le parcours de l'utilisateur de la BCD à la BU, et aider l'élève dans une "progression des acquis documentaires". Une liste des apprentissages susceptibles de donner lieu à des progressions par niveaux a été établie :

- appropriation des lieux,
- lecture des consignes, formalisation de la demande et gestion du temps de la recherche,
- maîtrise des vocabulaires, codes, cotations, thesaurus,
- exploiter au maximum une source,
- apprendre à juger de la pertinence des documents et se faire une opinion,
- savoir traiter le dossier documentaire, la note de synthèse,
- savoir créer sa propre base de données et son carnet-adresse : informations,
- la bibliographie
- la biographie,
- restituer et communiquer : une affichette, un panneau d'exposition, etc.

Les objectifs du passeport documentaire sont de pérenniser les acquis des élèves durant leur scolarité et de les adapter aux besoins propres à chaque niveau d'étude. Ils sont aussi, cette liste qui se veut "susceptible d'être complétée et améliorée"<sup>50</sup> en donne la démonstration, de "construire une théorie solide qui se dégage des pratiques documentaires"<sup>51</sup>. L'intérêt de ce projet est aussi sans nul doute de dépasser les clivages dans les pratiques des formateurs à la recherche documentaire et, au-delà, de permettre

---

<sup>47</sup> MARTINOD, Danielle. Du CDI à la BU, de l'élève à l'étudiant.

<sup>48</sup> MARTINOD, ref.45, p.65

<sup>49</sup> BRUNEL-BACOT, Simone, CHANTE, Alain. Vers un passeport documentaire.

<sup>50</sup> BRUNEL-BACOT, CHANTE, ref.47, p.54

<sup>51</sup> BRUNEL-BACOT, CHANTE, ref.47, p.55

d'envisager que cette formation puisse être dispensée par des acteurs différents dans une perspective de coopération. Il a aussi le mérite de resituer le formateur comme un médiateur qui produit une aide et non pas un "responsable de résultat"<sup>52</sup> ce qui autorise une réflexion différente sur qui doit aujourd'hui assumer ces diverses formations de l'utilisateur.

## **B- Qui forme les utilisateurs ?**

La légitimité des bibliothécaires à assurer ces formations est aujourd'hui loin d'être objet d'un consensus. Mais avant même la question de légitimité, se pose à l'heure actuelle la question de la capacité : les bibliothèques n'ont pas toujours les moyens de mettre en oeuvre ces actions de formation.

### **1 Trouver les formateurs : problèmes de personnels.**

Le contexte de massification des effectifs dans les universités, et plus particulièrement au niveau des premiers cycles, rend l'objectif d'autonomie des publics, dans une perspective d'égalité de tous face à l'information, difficile à atteindre pour des bibliothèques dont les effectifs en personnel n'ont pas augmenté proportionnellement au nombre d'étudiants. L'autonomie des publics en est rendue plus nécessaire encore mais les formateurs manquent. Or former à la méthodologie documentaire, et plus encore aux heuristiques de l'information, nécessite des modules longs, bien plus d'heures qu'une simple présentation de la bibliothèque en amphithéâtre. La nécessité d'intervenir dans le cadre de travaux pratiques qui ne peuvent être organisés qu'en petits groupes implique un encadrement étoffé. Beaucoup de bibliothèques assurent seules ces formations à moins d'avoir mis en place des projets beaucoup plus audacieux qui nécessitaient dès l'origine des coopérations poussées avec les enseignants. Même au Canada, où la formation des usagers est "entrée dans les moeurs", les bibliothèques assument le plus souvent seules les heures de formations programmées, y compris

---

<sup>52</sup> BRUNEL-BACOT, CHANTE, ref.47, p.55

lorsqu'elles ont été discutées avec les enseignants. Un sondage<sup>53</sup> réalisé en 1993 auprès d'un échantillon représentatif d'enseignants des universités et instituts universitaires de technologie français fait apparaître que 89% des enseignants estiment nécessaire que les étudiants soient initiés à l'utilisation des bibliothèques, mais une large majorité (65%) déclare que cette initiation n'est pas de leur ressort.

L'URFIST de Toulouse présente dans le *BBF*<sup>54</sup> une expérience en cours de réalisation qui consiste à former des formateurs afin qu'eux-mêmes forment ensuite les usagers des campus et de nouveaux relais qui puissent dispenser à leur tour une formation au plus grand nombre. Les personnes s'étant portées volontaires pour suivre une formation de formateurs viennent d'horizons différents et on compte parmi elles des enseignants, des ingénieurs d'étude, des documentalistes, des bibliothécaires. Josepha Link-Pezet et Elisabeth Lacombe notent : "spontanément, il y a une forte demande de formation aux outils d'information et aux technologies. Mais la demande essentielle porte sur la pédagogie de la formation et les aspects méthodologiques de la recherche d'information."<sup>55</sup> Cela nous permet de souligner une dimension non négligeable du problème, qui concerne les compétences des formateurs. Les outils de la recherche et de la méthodologie ne sont pas toujours maîtrisés. Or cette étape paraît pourtant essentielle. A ce titre, la formalisation d'une formation de formateur à laquelle a abouti le projet en cours de l'Urfist de Toulouse est du plus grand intérêt pour qui souhaite mettre en place une action ce type. On trouvera en annexe<sup>56</sup> le contenu de la formation de formateurs tel qu'il est présenté dans l'article du *BBF* déjà cité. Retenons-en ici les trois principaux axes : formation aux concepts fondamentaux en informatique et informatique documentaire ; formation aux concepts fondamentaux concernant l'information scientifique et ses usages ; formation aux concepts fondamentaux en didactique de l'IST.

Autre "solution" au problème de personnel, de nombreuses BU ont recours au tutorat. Par exemple à Paris III (centre Censier-Sorbonne nouvelle, lettres, langues et

---

<sup>53</sup>FRAISSE, Emmanuel, RENOULT, Daniel. Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires

<sup>54</sup> LINK-PEZET, Josepha LACOMBE, Elisabeth. La formation de masse aux outils d'information électronique.

<sup>55</sup> LINK-PEZET, LACOMBE, ref.52, p.38

<sup>56</sup> voir annexe n°3, p.XI

sciences humaines), quelques étudiants rémunérés viennent en aide de façon individuelle aux "nouveaux arrivants"<sup>57</sup>. Ici comme ailleurs, ce sont les plus avancés dans leur cursus qui aident les plus jeunes. A la BU de Droit, Sciences économiques et Gestion de Paris XII<sup>58</sup>, des étudiants de troisième cycle assurent des permanences dans la salle des périodiques, selon des vacations de 18 heures hebdomadaires. Le rôle de ces tuteurs est d'assister et guider les étudiants dans leurs recherches. A la Bibliothèque de l'Université René Descartes-Paris V<sup>59</sup>, ont été organisés deux type de tutorat, un tutorat de prérentrée qui se déroule sur une semaine et assuré par des étudiants motivés, au moins inscrits en maîtrise, et un tutorat d'accompagnement dispensé pendant six séances d'une heure trente par des maîtres assistants et ATER.. Marie Angèle Léonard, conservateur de la BU remarque que "l'étudiant [dispose] d'un médiateur (le tuteur) ayant connu récemment les mêmes difficultés [avec qui] la communication est libre et facilitée."<sup>60</sup> Le rôle de formateur des bibliothécaires reste posé, car il leur revient le plus souvent de former les tuteurs.

## **2 Quelle vocation pédagogique pour les bibliothécaires ?**

Outre le problème des compétences qu'il est nécessaire de détenir pour les transmettre à d'autres, se pose pour les bibliothécaires la question de leur vocation à former. En effet, le métier de bibliothécaire, s'il comporte une dimension fondamentale de médiation entre l'information et l'utilisateur, n'est pas d'enseigner.

Rappelons ici la façon dont s'est développée la problématique au sein de l'Education Nationale chez les documentalistes. La reconnaissance de leur place au sein des établissements s'est exercée au travers la reconnaissance du rôle de la documentation dans l'enseignement et a favorisé "l'émergence d'une dimension pédagogique de la fonction"<sup>61</sup>. Cela s'est traduit par la création du CAPES de documentation, qui donne le statut d'enseignant aux documentalistes. Le passage - sociologiquement logique - par la reconnaissance d'un statut équivalent aux autres

---

<sup>57</sup> HELFTER, Caroline. Prendre un étudiant par la main.

<sup>58</sup> LEONARD, ref 36.

<sup>59</sup> voir ref. 35

<sup>60</sup> LEONARD, ref.36, p.67

<sup>61</sup> SEIBEL, Bernadette. Les documentalistes des lycées et collèges : représentations du métier, p.66

acteurs de la vie de l'établissement a donc conduit à assimiler le rôle de documentaliste à celui d'un enseignant. Les documentalistes de collèges et lycées revendiquent aujourd'hui la création d'une agrégation de documentation qui permettrait à terme une inspection spécifique du corps de documentalistes et qui serait l'aboutissement d'une reconnaissance institutionnelle du rôle de la documentation. Dans un article intitulé les documentalistes des lycées et collèges : représentations du métier, Bernadette Seibel distingue deux conceptions de la fonction de médiation par les documentalistes : pour les documentalistes gestionnaires, "la priorité est accordée aux activités centrées sur la gestion d'un centre de ressources et sur la mise à la disposition des informations et documents au public"<sup>62</sup>, pour les documentalistes pédagogues, il s'agit d'intervenir de façon explicite et systématique auprès des élèves pour les former à la démarche heuristique, "le documentaliste [devenant] un spécialiste de la démarche d'accès aux connaissances et le formateur des méthodes de pensée"<sup>63</sup>. Ces deux conceptions connaissent bien sûr des intermédiaires. Elles reflètent néanmoins ce que pourraient être dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur les deux pôles d'une réflexion sur le rôle des bibliothécaires. Le contexte institutionnel n'étant pas le même, le partage ne s'opérera probablement pas de la même façon entre professionnels, mais ces deux axes pourraient néanmoins nourrir la réflexion sur l'évolution du métier de bibliothécaire, évolution à laquelle poussent les bouleversements des modes de production et de traitement de l'information que nous évoquions en introduction. Où la médiation entre utilisateur et information commence-t-elle et où s'arrête-t-elle à l'heure de la bibliothèque virtuelle, quand les fonctions de conservation, quand la notion de propriété, de possession matérielle des collections sont mises en question ?

Il ne nous appartient pas ici de trancher dans ce débat. Observons également qu'on assiste aujourd'hui à un certain repli : l'autonomisation de la documentation comme discipline à part entière est moins revendiquée qu'elle n'a pu l'être. D'une part les Sciences de l'Education se sont inquiétées de la dérive méthodologiste qui consistait à faire acquérir des méthodologies transversales a priori et extérieurement aux contenus disciplinaires. Philippe Mérieu "corrige le tir" dans un article paru dans les *Cahiers Pédagogiques* et écrit : "Nous savons aujourd'hui que les méthodes sont beaucoup plus liées au contenu qu'on ne l'a cru et que les transferts d'un contenu à un autre sont beaucoup moins automatiques qu'on ne l'a pensé. En tout cas, ils n'existent qu'a

---

<sup>62</sup> SEIBEL, ref.58, p.65

<sup>63</sup> SEIBEL, ref.58, p.68

posteriori. On ne peut pas, autrement que par hypothèse, affirmer l'existence de capacités méthodologiques transversales."<sup>64</sup> Dans le même temps, les documentalistes, selon Bernadette Seibel, constataient "le faible impact de leurs activités sur la transformation des comportements documentaires des élèves"<sup>65</sup> et opéraient un "repli réaliste sur une position intermédiaire dans laquelle le professeur est le point de passage obligé"<sup>66</sup>, introduisant la recherche de nouvelles formes de partenariat "pour que s'effectue en situation réelle l'intériorisation des savoir-faire par les élèves"<sup>67</sup>. Sans doute ces auteurs font-ils ces remarques en observation d'une réalité de l'Education Nationale : le poids de l'institution et l'histoire de son fonctionnement ne permettent pas aujourd'hui de mettre en oeuvre une véritable transdisciplinarité. Cela témoigne des difficultés à faire exister cette transdisciplinarité qui dépend beaucoup des acteurs en présence. Cela témoigne aussi de la nécessité de construire le cadre d'application de ce que A. Michel appelle l'heuristique de l'information. Il est vraisemblable que la conceptualisation de cette notion mais surtout de ses principes de mise en oeuvre n'ont pas encore totalement abouti et seront l'objet de recherches dans les années à venir. La part que prendront les bibliothécaires à cette réflexion conditionnera probablement le rôle qu'ils tiendront dans la mise en oeuvre des résultats de cette réflexion.

### **3 Vers le partenariat et pour une reconnaissance de l'institution**

Il revient aux professionnels de l'information d'impulser les actions de formation des utilisateurs voire de les mettre en oeuvre quand cela se justifie : dans le cas des formations aux outils documentaires notamment, les compétences professionnelles des personnels de bibliothèque sont à mettre à profit. Pour tout ce qui est de l'ordre de l'heuristique de l'information, il nous semble que les bibliothécaires ont plus un rôle d'impulsion que d'action, si l'on veut bien se référer aux expériences menées dans l'enseignement secondaire. De nombreuses expériences prouvent l'importance de mettre en place des actions dans lesquels s'investissent les enseignants, tant pour la motivation des étudiants, que pour leur compréhension des enjeux de ces formations pour leur cursus général, que pour l'efficacité et la réussite de ces formations. Si les professionnels de l'information ont leur rôle à jouer dans la théorisation du contenu des

---

<sup>64</sup> MEIRIEU, Philippe. *Contenus et méthodes*, p.66

<sup>65</sup> SEIBEL, ref.58, p.69

<sup>66</sup> SEIBEL, ref.58, p.69

<sup>67</sup> SEIBEL, ref.58, p.70

formations, ils ne sont pas obligatoirement les mieux placés pour modéliser et mettre en oeuvre les processus pédagogiques. On peut aussi imaginer que le rôle de la documentation et de la recherche d'information dans la construction des savoirs puisse s'inscrire dans un espace différent de celui traditionnel de l'enseignement à l'école ou à l'université. A l'instar de la télévision, dont on sait aujourd'hui le rôle éducatif qu'elle peut jouer dans une relation de l'enfant ou l'adulte au savoir très différente de la relation maître-élève, la documentation peut intervenir dans les processus d'acquisition des connaissances sur un mode nouveau. Ce mode serait celui d'une certaine autonomie de l'étudiant ou de l'élève, que seul un partenariat entre l'enseignant et le professionnel de l'information pourra rendre possible, tous deux étant médiateurs complémentaires dans l'accès à la connaissance, et tous deux reconnaissant et acceptant la différence de leur mode d'intervention. Au centre de cette coopération, s'inscrit ce qu'on appelle ici la formation des utilisateurs. Mais une des conditions pour que ce partenariat s'installe, reste la reconnaissance institutionnelle de la nécessité de former les usagers.

Impliquer le monde universitaire dans la démarche de formation des utilisateurs suppose la reconnaissance institutionnelle de ces formations. Cette reconnaissance passe en premier lieu par la valorisation de l'acquisition de la maîtrise de ces pratiques, lors de la délivrance des diplômes. Faire passer de facultatives à obligatoires ces formations permet de ne pas laisser reposer sur le seul volontariat des étudiants le développement de compétences qui nous paraissent essentielles. L'intégration au cursus universitaire de ces formations serait reconnaître leur implication en termes de charge de travail à assumer pour les étudiants et renforcerait une motivation qui parfois fait défaut quand les programmes sont déjà chargés et la réussite des examens si fondamentale pour l'avenir de chacun. Un autre aspect de la reconnaissance institutionnelle passerait par l'attribution d'un nombre d'heures significatif et la rémunération des formateurs. En effet, assurer les moyens de la formation est une bonne façon de lui donner une chance d'exister.

Nous avons précisé ce que peut recouvrir le terme de formation des utilisateurs et tenté de déterminer à qui il revenait de l'assurer dans les bibliothèques des établissements de l'enseignement supérieur. Peut-on dégager à présent la configuration générale d'un programme de formation ?

## **C. Définition d'un programme de formation des utilisateurs.**

Nous nous interrogeons en introduction sur l'existence d'un schéma de formation des utilisateurs qui serait transposable dans toutes les bibliothèques. En fait, le contenu d'un tel programme doit être adapté au contexte particulier de chaque établissement.

### **1- Un contenu soumis à la satisfaction des besoins des publics**

Nous avons décrit en début de cette seconde partie quelles sont les différentes formes que peut prendre la formation des utilisateurs. Ces différences doivent faire l'objet d'un choix, que l'on décide de mettre en place un seul type de formation, ou de mettre en oeuvre plusieurs de ces possibilités. Il semble même qu'on puisse élaborer un programme qui suive une progression, ce que nous avons appelé la communication d'information précédant des formations instrumentales puis méthodologiques. Ce choix doit s'effectuer en fonction des moyens dont on dispose bien sûr, mais aussi et surtout en fonction du public auquel on s'adresse.

En effet, l'analyse du public nous semble un préalable fondamental à toute mise en place d'une formation des utilisateurs. La façon dont celui-ci utilise la bibliothèque, la manière dont cet usage est conditionné par des besoins propres à chaque groupe d'utilisateurs trace les cadres d'un projet de formation. Pour reprendre l'exemple de la médiathèque de l'IUFM, les étudiants n'ont pas le même usage du fonds que les formateurs. Leurs demandes se dirigent surtout vers des ouvrages répondant à des critères liés au programme des concours. Les formateurs chercheront davantage des ouvrages de fonds qui viennent enrichir leurs connaissances dans leur spécialité. Outre ces besoins vis à vis du fonds et des services de la bibliothèque, les besoins par rapport à la formation aux outils et méthodes de la recherche documentaire diffèrent eux aussi. Ces besoins diffèrent parce que chaque public a ou espère un usage particulier du centre de documentation, mais ils diffèrent aussi parce que chaque groupe d'utilisateurs n'a pas la même maîtrise des outils et services. Toujours à l'IUFM, les formateurs connaissent le

fonds relativement bien et se satisferont d'une liste des dernières acquisitions alors qu'il est nécessaire de présenter aux étudiants de première année l'ensemble du fonds.

Il convient donc, avant d'entreprendre une action de formation, de définir les publics amenés à fréquenter l'établissement, leurs usages de la médiathèque et enfin leurs besoins en formation. La segmentation des publics permet de sérier les besoins et, ensuite, de fixer des objectifs particuliers à chaque session de formation. Se pose alors la question des limites à cette segmentation : on ne peut indéfiniment créer des sous-groupes d'utilisateurs, une formation individuelle étant un idéal absolu qu'on ne peut réaliser. La confrontation des moyens à la disposition de la médiathèque pour organiser les formations peut donner des critères "objectifs" pour établir cette segmentation. D'où, la nécessité d'avoir aussi étudié le contexte institutionnel dans lequel intervient le projet de formation. Nous souhaitons souligner à nouveau que l'analyse du public mais surtout l'analyse de ses besoins en formation, ne saurait reposer sur des enquêtes dont la forme n'aurait pas été suffisamment étudiée. En effet, les besoins ressentis ou identifiés par les utilisateurs dépendent grandement de leurs représentations, notamment leurs représentations de ce que peut être la recherche documentaire, ou de ce qu'elle peut leur apporter. Il nous paraît nécessaire de s'assurer que les personnes enquêtées aient suffisamment d'informations à leur disposition pour être en mesure de juger de l'opportunité d'une formation. De même qu'un enfant qui n'a jamais vu de livre ne peut ressentir le besoin d'apprendre à lire, le besoin d'être formé aux techniques documentaires n'est ressenti, et à plus forte raison exprimé, que par des individus à qui on a pu montrer son intérêt immédiat ou différé. Plutôt que des enquêtes de type enquêtes d'opinion, il pourrait être intéressant de mettre en place une évaluation des capacités à faire face à des situations dont on aura établi la liste en fonction des usages que chaque groupe d'utilisateurs est supposé avoir de la bibliothèque, de son fonds et de ses services. La question "Savez-vous utiliser le lecteur de Cédéroms ?" apportera des réponses plus pertinentes à étudier, que "souhaitez-vous une formation aux nouvelles technologies ?" Par ailleurs, l'étude des attentes et représentations des publics peut renseigner sur les motivations à suivre une formation et permettre de donner une forme adéquate, c'est à dire recevable, aux modules de formation. De notre enquête réalisée auprès des étudiants préparant le concours de professeur d'école, il transparaît que ce groupe d'utilisateurs place la formation au lecteur de cédéroms au premier rang en terme d'utilité pour l'exercice de leur futur métier. Sans doute ce type de formation peut-il être un point d'entrée à des formations élargies ensuite à d'autres outils ou à des méthodes.

On ne peut donc pas imaginer d'importer d'une bibliothèque à une autre des formations dont on n'aurait pas reformulé les objectifs en fonction du public auxquelles elles s'adressent. On peut néanmoins déterminer les cadres généraux nécessaires à l'élaboration d'un programme de formation des utilisateurs.

## **2- Les cadres d'un programme de formation**

L'analyse des publics et des besoins propres à chaque groupe d'utilisateurs doit permettre en premier lieu de définir les objectifs assignés aux actions de formation entreprises et éventuellement un ordre de priorité qui se fonde parallèlement sur les moyens dont on dispose pour les réaliser. Chaque objectif viendra en réponse à un besoin identifié préalablement et permettra d'établir le contenu de la formation. Ce contenu devra être construit clairement en référence aux types de formation répertoriés en première partie. S'agit-il de former les utilisateurs à la manipulation d'un outil informatique, à des méthodes de travail, ou encore aux deux ? Si la présentation de la formation se doit d'être suffisamment attractive pour maintenir la motivation des personnes en formation ( l'introduction à des méthodes de recherches d'information au travers de l'utilisation d'un outil comme le cédérom, par exemple, permet de bénéficier d'un aspect ludique maintes fois repéré), il est néanmoins nécessaire d'identifier les contenus enseignés pour pouvoir juger de l'efficacité de la formation.

Relever les moyens nécessaires, en terme matériels mais aussi humains, à la réalisation de la formation est une des conditions de faisabilité des actions entamées. Cela permet en particulier d'évaluer dès le départ le degré de réalisme du projet et de s'assurer de ses possibilités de réalisation. La méthode retenue pour former les utilisateurs est à lier à ces moyens mais elle dépend aussi du contenu de la formation. Certaines formations requièrent des travaux pratiques qui ne se réalisent qu'en petits groupes, là où un exposé plus général peut s'imaginer dans une salle devant un nombre plus important de personnes. Le mode d'évaluation de la formation doit aussi être envisagé de façon à s'assurer de l'efficacité de la formation et d'éventuellement la faire évoluer. Le niveau d'obligation affecté à chaque session de formation repère l'importance accordée à chacune d'elle, en fonction des objectifs qu'elle poursuit. Il est à établir bien sûr avec l'institution qui gère les cursus des étudiants et la formation de ses

personnels. Enfin, l'ordre de priorité peut être déterminé en fonction d'une progression souhaitée dans la formation des utilisateurs mais aussi en fonction d'un minimum envisageable et d'un maximum souhaité...

Nous proposons ci-dessous un tableau sommaire dont nous souhaitons qu'il puisse être une base - à enrichir - pour des projets de formation des utilisateurs. Soulignons ici encore, qu'il se doit d'être discuté avec l'institution dans laquelle fonctionne la bibliothèque de manière à le mettre en accord avec les missions générales d'enseignement de l'établissement.

GROUPES D'UTILISATEUR	OBJECTIFS FIXES A LA FORMATION	CONTENU DE LA FORMATION	MOYENS REQUIS	METHODE RETENUE	MODE D'EVALUATION	NIVEAU D'OBLIGATION	Ordre priorité
définition du groupe ou sous-groupe d'utilisateurs.	objectifs assignés à la formation et établis pour répondre aux besoins de chaque groupe d'utilisateurs	principaux points de la formation, proposés pour répondre aux objectifs et type de formation retenu : instrumental, methodologique,...	moyens réclamés pour la mise en place de la formation : moyens matériels (salle, temps, équipement) et humains.	méthode de formation retenue : cours ou travaux pratiques, nombre et temps des sessions.	points sur lesquels portera l'évaluation de la formation auprès des formés ou des formateurs.	obligatoire, facultatif, volontariat,...	ordre dans lequel proposer la form.

### **III LA FORMATION A LA MEDIATHEQUE DE L'IUFM : UN CAS D'ESPECE ?**

Ainsi que nous l'avons observé en première partie, la formation des utilisateurs à la médiathèque de l'IUFM revêt des enjeux particuliers, liés à la nature de cet établissement d'enseignement supérieur. Le fonctionnement de l'établissement intervient aussi sur la façon dont les missions propres à toute médiathèque s'articulent avec la formation des utilisateurs et la formation en général. Cela se traduit sur plusieurs plans.

#### **A- Les missions de formation de la médiathèque.**

D'un point de vue institutionnel et politique, la médiathèque de l'IUFM est réellement investie d'un rôle de formation auprès des étudiants et des formateurs.

##### **1- Les missions du Service Commun de Documentation et le statut des documentalistes.**

Les statuts du service commun de documentation font apparaître très classiquement la formation des utilisateurs parmi ses missions. Ils reprennent en cela les statuts de la plupart des bibliothèques universitaires. Plus significatif est le chapitre consacré à la politique documentaire dans le projet d'établissement de l'IUFM, projet élaboré en 1995. Il y est présenté, entre autres missions confiées aux médiathèques, celles de "mettre en place un dispositif moderne intégrant les technologies nouvelles et prenant en compte les besoins de tous les publics pour la préparation des concours, la professionnalisation, l'aide méthodologique", "sensibiliser les formateurs pour qu'ils intègrent la recherche documentaire et ses techniques dans leurs démarches de formation", "venir en appui à la formation et à la recherche". La définition des missions du SCD (Service Commun de Documentation) est large et accorde à la formation une place importante. Les médiathèques sont envisagées comme non seulement des "lieux

de construction des savoirs", mais aussi des "lieux d'apprentissage" et il s'agit de créer les " conditions didactiques de la médiation documentaire et d'intégrer les techniques documentaires dans les éléments communs de formation". Nous pouvons donc penser qu'il existe une volonté politique au niveau des instances de l'UFR qui permet d'envisager la formation des utilisateurs dans l'acception la plus large du terme, telle que nous l'avons évoquée en deuxième partie. Le problème de la vocation des personnels de médiathèque à assurer ce type de formation est évacué du fait du statut de ces personnels : "les médiathèques sont aussi des lieux de formation où les documentalistes sont tout autant formateurs que gestionnaires". Chacune des bibliothèques est placée "sous la responsabilité d'un gestionnaire également formateur permettant l'articulation entre la gestion et la pédagogie".

D'un strict point de vue politique, il semble donc que les conditions soient réunies pour que se mette en place dans les médiathèques une action de sensibilisation et de formation de tous les publics, action qui trouve sa place dans les choix d'enseignement de l'établissement. Ce point est important et il est intéressant d'observer que le statut des personnels des médiathèques a été posé en sorte que la formation fasse partie de leur travail. Dans les faits, à l'heure actuelle, qu'en est-il ?

## **2- A propos des pratiques.**

Le projet d'établissement qui porte sur cinq ans, n'est bien sûr pas réalisé en son entier en 1996. En ce qui concerne la formation des utilisateurs qui nous intéresse, la situation est différente d'un centre local à l'autre. A Lyon, les formations mises en oeuvre ne sont pas encore complètement formalisées. A la rentrée 1996, un module de trois heures a été mis en place et rendu obligatoire pour tous les étudiants préparant le concours de professeur d'école, en accord avec les coordonnateurs pédagogiques responsables. Des aspects pratiques sont entrés en ligne de compte : l'existence de journées d'accueil groupées auxquelles étaient convoqués les étudiants ont permis de programmer une formation par petits groupes sur deux jours, et alors que l'occupation de la médiathèque par ces groupes ne créait pas trop de nuisances pour les autres utilisateurs encore peu nombreux en ce début d'année. Concernant les étudiants préparant le CAPES, la rentrée s'étalant dans le temps, il n'a pas été possible de constituer des groupes pour organiser une formation : il est nécessaire de rassembler les étudiants, de trouver, en accord avec les coordonnateurs, des plages horaires dans leur

emploi du temps, de préserver les temps d'ouverture aux autres publics de la médiathèque et enfin de concilier tout cela avec les autres tâches du personnel de la médiathèque. En lieu et place de cette formation, les documentalistes se sont relayées sur plusieurs semaines pour présenter la médiathèque aux étudiants, lors de l'accueil de ceux-là à l'IUFM. En cette rentrée 96, une formation a aussi été mise en place auprès des étudiants entrées directement en deuxième année qui le réclamaient. Cette formation reposait sur le volontariat et n'a duré qu'une heure trente, sur un temps réservé au travail interne des documentalistes, c'est à dire à un moment où la médiathèque n'est pas ouverte au public.

Les exemples de ces sessions de formation soulignent la nécessaire planification des séances et l'organisation commune et discutée avec les coordonnateurs. Ils montrent aussi que la formation des utilisateurs est encore souvent envisagée au cas par cas, en fonction des besoins, mais surtout des possibilités des uns et des autres. Il a été mis en place au niveau académique un module de 15 heures, intitulé Technique Moderne d'Information et de Communication (appelé TMIC) qui fait partie du cursus obligatoire des étudiants et stagiaires. Dans ce module, trois options sont proposées : informatique, audiovisuel et documentation. Sur les deux ans que dure la scolarité "normale" des étudiants, ils fréquentent donc deux de ces formations optionnelles et l'une d'entre elle leur échappe. A Lyon, les enseignements de l'option documentation sont assurés par les formateurs du CAPES de Documentation et ne concernent donc pas le personnel des médiathèques. A Saint Etienne, ces enseignements sont mis en place par la responsable de la médiathèque. Ils sont pour la plupart assurés par des intervenants extérieurs (CRILJ, CDDP, etc.) et se font dans une perspective professionnelle : y sont présentés des outils et des méthodes dont auront à se servir les étudiants et stagiaires dans leur futur métier (utilisation d'une BCD, la littérature de jeunesse, la presse,...). Les personnels de médiathèque ne se déclarent pas toujours prêts à assurer ces formations qui leur sont payées en heures complémentaires, qui exigent des temps de préparation important et sont ressenties comme pénalisant le fonctionnement régulier de la médiathèque. Pourtant, leur rôle de formateur est très revendiqué par les documentalistes.

Ainsi, malgré les intentions très marquées de l'établissement en faveur de la formation, la formation des utilisateurs n'est pas toujours réalisée dans les médiathèques de l'IUFM. La reconnaissance institutionnelle s'est exprimée en faveur de la sensibilisation des étudiants à l'usage de la documentation dans leur pratique

professionnelle, au travers des TMIC. Mais l'intégration au cursus reste partielle, puisque faisant l'objet d'un choix optionnel. En ce qui concerne la formation des étudiants et stagiaires en tant qu'utilisateurs directs de la médiathèque, elle reste dépendante des efforts des personnels de médiathèque et de leur capacité à impliquer les équipes enseignantes et plus particulièrement à gagner les coordinateurs pédagogiques à leur cause. Reste le problème des emplois du temps et celui de la motivation des formés et formateurs. Ici, il nous semble que les volontés politiques trouveraient leur réalisation si la formation à la recherche documentaire était intégrée aux cursus des étudiants et stagiaires. Il revient sans doute au service commun de documentation de valoriser, auprès des enseignants et de la direction de l'établissement, la formation des utilisateurs de la médiathèque et de lui imaginer des formes qui justifient les moyens mis en oeuvre.

## **B- Des formations pour qui, comment, et dans quel but?**

Il existe des actions de formation en direction des utilisateurs dans les médiathèques de l'IUFM. Nous nous inspirons ci-dessous des contenus de ces formations. Il nous semble pourtant nécessaire d'inscrire ces contenus dans un cadre inspiré des principes généraux que nous avons évoqués en seconde partie, et structuré avec l'objectif de bâtir un projet global de formation des utilisateurs.

### **1- Quels objectifs pour quels publics ?**

Ainsi que nous l'avons présenté plus haut, une formation des utilisateurs doit être adaptée au contexte dans lequel elle est programmée. Il est besoin notamment de définir des objectifs qui viennent en réponse aux besoins particuliers de chaque groupe d'utilisateurs. Les principaux types de publics que nous avons répertoriés parmi les utilisateurs de la médiathèque sont les étudiants, les stagiaires, et les formateurs.

Les étudiants et stagiaires ont un usage différent de la médiathèque. Les premiers s'inscrivent dans une stratégie de préparation de concours, les seconds sont

dans une perspective de professionnalisation. Si l'on admet qu'une formation des utilisateurs est rendue obligatoire en première année, les stagiaires auront donc aussi des besoins différents en terme de formation, étant passés par les modules de la première année. Soulignons que certains stagiaires sont ce qu'on appelle des "entrées directes". A ce titre, il importera de les distinguer des stagiaires qui ont déjà passé une année à l'IUFM. Nous avons rapidement analysé en première partie de ce mémoire les usages que chacun de ces groupes d'utilisateurs a de la médiathèque. Nous pressentons, plus que nous ne connaissons, leurs besoins en formation. La mesure des enjeux en présence nous a conduit à évoquer l'importance de la formation pour ces publics. A présent, il nous faut dégager les principaux objectifs à fixer aux actions de formation pour qu'elles répondent aux divers besoins repérés.

En ce qui concerne les étudiants, on doit tenir compte de la nature des objectifs de l'enseignement qui leur est prodigué à l'IUFM : ils sont là avant tout pour préparer un concours. La formation devra d'abord viser à leur donner les armes pour réussir ce concours. Premier objectif donc à cette formation : leur donner une connaissance minimum de la médiathèque et des ressources documentaires en général et les rendre rapidement opérationnels dans leurs recherches documentaires à l'IUFM. Nous avons évoqué en première partie une notion construite par Alain Coulon<sup>68</sup> qui est l'affiliation intellectuelle des étudiants. Cette notion nous paraît bien s'appliquer aux étudiants préparant les concours de professeur. Outre les disciplines et didactiques des disciplines qu'on leur demande de maîtriser, le concours sanctionne l'entrée dans un corps professionnel qui a sa propre culture et ses codes. Le passage par l'IUFM, contrairement à la préparation "en candidat libre" du concours, permet d'incorporer ces codes. La médiathèque, au travers de son fonds, de ses revues professionnelles peut être un outil de l'affiliation intellectuelle telle que la décrit A. Coulon. La formation des utilisateurs, sans se donner comme objectif explicite de remplir cette fonction, doit néanmoins par ces contenus répondre à ces besoins et, en la rendant obligatoire, on donne à tous la même chance vis à vis du concours. Ainsi, si les étudiants ne sont pas encore directement concernés par les implications de la méthodologie documentaire dans la pratique de leurs futurs métiers, celle-ci peut leur être utile dans la mesure où elle participe aux processus d'affiliation intellectuelle. Cela justifie une formation qui ne soit pas seulement instrumentale et limitée aux seuls intérêts directs d'une connaissance

---

<sup>68</sup> COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris VIII

du fonctionnement et des ressources de la médiathèque, mais qui s'ouvre aussi à un certain nombre de notions d'ordre méthodologique. La mise en place de formations à des outils type cédéroms ou internet participe d'un même objectif : ouvrir le champ à une réflexion sur la place de la documentation dans l'exercice de leur métier. Ces formations peuvent, nous semble-t-il, rester facultatives. Notre courte enquête menée auprès des étudiants préparant le concours de professeur d'école, montre qu'ils sont majoritairement prêts à y consacrer du temps.

Pour les stagiaires, les objectifs de la formation sont différents. Il s'agit en premier lieu de confirmer des acquis antérieurs, qui les aideront notamment dans la préparation de leurs mémoires professionnels et qui trouveront donc une application directe dans la poursuite de leur cursus. Les "entrées directes" devraient se voir offrir la possibilité de suivre une formation équivalente à celle proposée aux étudiants de première année, ce qui assurerait un niveau homogène de tous les stagiaires. Un deuxième objectif de la formation serait de sensibiliser les stagiaires à l'utilisation des supports d'information dans l'exercice de leur métier. Cette sensibilisation passe par la connaissance des sources (littérature pour la jeunesse, types de documentaires,...) mais aussi par l'apprentissage des méthodes nécessaires à l'exploitation de ces sources, aussi bien du point de vue de l'enseignant (comment utiliser en classe un ouvrage documentaire, par exemple) que du point de vue des élèves du premier et du second degré.

En ce qui concerne les formateurs, la connaissance des fonds, ressources documentaires, et outils disponibles à la médiathèque est bien entendu utile. Mais leur utilisation du fonds à titre personnel dépend surtout de la politique d'acquisition en évolution actuellement et de la publicité qui en sera faite. Ils sont déjà bien souvent sensibilisés à l'apport que peut représenter l'utilisation efficace de la médiathèque et des méthodologies de recherche documentaire pour leurs étudiants. Il s'agit davantage de faire valoir à leurs yeux que les médiathèques et le service commun de documentation peuvent devenir des partenaires dans leur travail. Nous y reviendrons en fin de ce mémoire, mais il nous semble que la formation des utilisateurs n'est pas forcément à ce propos l'outil le plus adapté. La recherche de coopération et la proposition de "services" seraient sans doute à approfondir.

En l'absence d'une connaissance précise des besoins de formation des uns et des autres, connaissance qui nécessiterait la mise en place d'un véritable travail de recherche fort lourd, il faut prévoir dans le projet initial une évaluation des formations, évaluation à réaliser à des périodes définies, fin d'année universitaire par exemple. Ces évaluations devraient permettre de faire évoluer les objectifs et donc les contenus de la formation en fonction des observations réalisées.

## **2- Quelles formations proposer ?**

En fonction des objectifs fixés à la formation des différents groupes d'utilisateurs, il faut à présent envisager les contenus, les moyens requis, les méthodes, le mode d'évaluation. Nous présentons plus bas un tableau, qui reprend le cadre esquissé en seconde partie. Il ne peut être que succinct, et il faut le lire comme une base à une réflexion que l'expérience des personnels en poste permettra d'étoffer. L'ordre de priorité n'a pas été établi car il nous semble dépendre des moyens disponibles ou offerts à la médiathèque pour mettre en place les différents modules (les moyens décrits dans le tableau sont les moyens nécessaires et non les moyens disponibles). En outre, cet ordre de priorité nous semble devoir être discuté avec les équipes de direction de l'IUFM pour qu'il s'accorde aux missions d'enseignement que se reconnaît l'institution et aux missions qui sont dévolues à la médiathèque à l'intérieur de ce cadre global. Nous n'avons donc rempli que la colonne intitulée niveau d'obligation, qui nous permet de mettre en avant ce qui nous paraît être les formations les plus nécessaires.

Pour les étudiants de première année, il nous semble que la formation de trois heures proposée cette rentrée 96 aux futurs professeurs d'école devrait être étendue à l'ensemble des étudiants entrants : elle permet une initiation à la médiathèque, indispensable, aux ressources documentaires spécialisées et offre la possibilité de sensibiliser les étudiants aux principes élémentaires de la recherche documentaire. Elle n'est pas superflue, 85 % des étudiants l'ayant suivie déclarant qu'ils pensent se servir ultérieurement de ce qu'ils y ont appris. En se généralisant, elle permettra un recrutement maximal de lecteurs parmi les étudiants inscrits et leur assurera un minimum d'autonomie. D'autre part, étant donné les réponses à l'enquête menée auprès de étudiants, et les moyens dont les documentalistes pourront bénéficier dans la

nouvelle médiathèque, il pourrait être proposé des sessions de formation courtes à l'utilisation des outils de recherche liés aux nouvelles technologies, et à la méthodologie documentaire. Ces sessions resteraient facultatives pour répondre aux demandes d'étudiants les plus motivés, demandes qui existent selon notre enquête.

L'action de sensibilisation à l'utilisation des ressources documentaires dans leur métier auprès des stagiaires, reste suspendue à l'organisation future des TMIC. Tant qu'elle reste de la compétence des formateurs du CAPES de documentation, le mode d'action choisi devra respecter ce partage des tâches dans l'établissement. Des propositions de partenariat, émanant du conservateur responsable du SCD n'ont pu aboutir. Il serait pourtant intéressant que la médiathèque puisse s'impliquer dans ces formations, au moins en tant que support aux enseignements dispensés auprès des étudiants et stagiaires. On peut supposer que le service commun de documentation devra apporter la preuve de ses compétences à former les utilisateurs avant d'obtenir un droit de regard sur les TMIC. Dans une perspective de formation des stagiaires à l'utilisation des ressources documentaires pour leur cursus à l'IUFM, il pourrait se révéler intéressant de proposer des sessions orientées vers la réalisation de leurs mémoires. Ces formations dont le programme pourrait être établi avec les responsables pédagogiques chargés de ce pan de formation, permettraient d'introduire des notions de méthodologie directement applicables, ce qui ne manquerait pas de bénéficier à la qualité des mémoires mais aussi aux méthodes de travail plus générales des stagiaires.

Ne figure pas dans ce tableau ce que nous avons appelé la communication d'informations et que nous avons choisi de distinguer de la formation. Pourtant, elle peut se mener à moindres frais et joue un rôle important dans la bonne utilisation de la médiathèque et l'autonomie des publics. C'est le cas de la signalisation, des listes d'acquisitions, des bibliographies thématiques, des modes d'emploi en tout genre. Ces documents existent pour la plupart à la médiathèque de l'IUFM. Il importe d'en systématiser la production. Ainsi, l'affichage d'une liste des cédéroms disponibles et la rédaction d'une brève notice analytique serait sans doute une invitation à une plus importante consultation de ces supports. Les périodiques font l'objet d'une liste thématique, il pourrait y être adjoint une courte description des contenus qui orienterait les étudiants frais émoulus dans leur "braconnage" sur les rayons. Si nous faisons allusion à tous ces supports, qui peuvent aussi bien être des supports de cours ré-exploité ultérieurement (mode d'emploi du lecteur de cédéroms,...), c'est que nous voulons citer ici les listes d'acquisition et les bibliographies thématiques qui sont selon

GROUPES D'UTILISATEUR	OBJECTIFS FIXES A LA FORMATION	CONTENU DE LA FORMATION	MOYENS REQUIS	METHODE RETENUE	MODE D'EVALUATION	NIVEAU D'OBLIGATION	Ordre priorité
étudiants et stagiaires en entrée directe.	connaître et utiliser les outils, services et fonds de la médiath. connaître les principes de base d'une recherche documentaire et les enjeux de cet apprentissage.	*visite d'orientation de la méd. (signalisation, classification, présentation du fonds et de la carte documentaire) *initiation à la recherche documentaire manuelle et informatique (logiciel documentaire) : formation instrumentale et méthodolog.	* 1 personne x groupes d'élèves x 1h30 lieu : médiath. * 1 documentaliste x groupes d'élèves x 1h30 lieu : salle équipée de plusieurs postes de consultation opac et médiath.	*visite en groupe de la médiath. : 1h30 *travaux pratiques en groupes de 3 : 1h30	* évaluation par recherche d'une référence en manuel et sur informatique	obligatoire	
étudiants stagiaires et formateurs	savoir manipuler et connaître l'intérêt pédagogique des nouvelles technologies	* cédéroms : présentation physique des caractéristiques techniques et manipulation -ressources documentaires sur cdrom : bibliographiques, etc. -exploitation pédagogique du support -présentation d'un choix de cdrom et manipulation	* 1 documentaliste x petits groupes x 2h30 lieu : salle équipée de lecteurs de cd ou cd en réseaux	*cours théorique de 1h et travaux pratiques sur 1h30	*évaluation portant sur aspect manipulateur : savoir se servir d'un lecteur de cdrom	facultatif, reposant sur volontariat (communication à assurer)	
		* internet : - présentation des caractéristiques techniques et manipulation du logiciel de navigation de la	* 1 documentaliste x petits groupes x 3h lieu : salle équipée	* partie théorique et travaux pratiques 3h	*évaluation portant sur aspect manipulateur : savoir se connecter à internet	idem	

GROUPES D'UTILISATEUR	OBJECTIFS FIXES A LA FORMATION	CONTENU DE LA FORMATION	MOYENS REQUIS	METHODE RETENUE	MODE D'EVALUATION	NIVEAU D'OBLIGATION	Ordre priorité
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- méthodologie : faire une recherche doc sur internet</li> <li>- ressources documentaires sur internet, sites d'intérêt pédagogique.</li> <li>- exploitation pédagogique de la messagerie et du courrier électronique</li> </ul>	un accès internet temps de communication		un moteur de recherche.		
stagiaires et étudiants	*sensibilisation à l'utilisation des techniques documentaires dans l'exercice du métier de professeur	<p>TMIC formation mise en place par les formateurs du CAPES de documentation</p> <p>* proposition de partenariat à reformuler sans doute (voir texte)</p>				obligatoire mais optionnel	
stagiaires	* maîtriser les différentes étapes d'une recherche documentaire dans le but de les exploiter lors de leur travail sur le mémoire professionnel	* méthodologie les étapes d'une recherche documentaire : cerner son sujet et l'explorer, établir une bibliographie puis sélectionner les documents, exploiter la documentation rassemblée, (lecture, prise de note, classement des informations), restitution des informations.	* 1 documentaliste x groupes x 10h lieu : salle de travail et médiath.	* module de 10 h à répartir dans l'année en fonction du planning de travail des mémoires cours théoriques et travaux pratiques à partir des sujets de mémoire.	* évaluation de la formation à partir de la comparaison des mémoires	* obligatoire de préférence, mais facultatif si nécessaire la première année pour évaluer impact de la formation.	

nous un outil important pour valoriser auprès des formateurs les ressources de la médiathèque, tant pour leurs travaux personnels que pour l'exploitation dans leurs cours des ressources documentaires disponibles à la bibliothèque.

En effet, les formateurs sont peu représentés dans les formations proposées au travers de ce tableau. Nous avons dit plus haut que la formation n'était pas forcément la démarche la plus adaptée pour les sensibiliser à l'utilisation des ressources documentaires de la médiathèque dans leur enseignement. Nous y revenons dans cette dernière partie.

## **C- Valoriser et développer la formation des utilisateurs**

Il revient aux documentalistes de développer la formation des utilisateurs puisque leur statut à l'IUFM les y autorise. Cette formation existe, on l'a dit et nous en avons intégré le contenu dans un projet plus global présenté dans les pages qui précèdent. Le développement de la dimension de formation au sein de la médiathèque est néanmoins soumis à conditions.

### **1- Formalisation de l'existant et professionnalisation**

En effet, pour que le projet de formation voit le jour, il importe d'en structurer les contours et d'évaluer ses conditions de réalisation. Or, les moyens matériels et humains que nous avons énumérés dans le tableau ci-dessus sont importants. Il convient de les justifier auprès des personnes habilitées à en décider l'octroi. Nous avons montré que les enjeux en présence sont essentiels. Mais il importe aussi de faire la preuve des compétences du Service Commun de Documentation à animer ces formations coûteuses, au moins du point de vue du temps qu'elles réclament d'y consacrer.

La formalisation de la formation des utilisateurs paraît devoir être renforcée. A cela plusieurs raisons. En premier lieu, l'élaboration d'un programme, structuré autour des objectifs poursuivis par la formation, est la garantie de répondre à des besoins identifiés et d'assurer la pérennité d'une action qui doit s'envisager sur la durée. C'est aussi la possibilité de vérifier l'adéquation de la formation avec les missions éducatives de l'établissement d'enseignement supérieur. Deuxième aspect, la formation étant dispensée par plusieurs documentalistes, il est nécessaire de la rendre identique pour tous les groupes d'utilisateurs. Un schéma général de chaque module permettrait de s'assurer qu'ils sont suivis de la même façon par les différents intervenants. Ensuite la formalisation permet tout simplement de rendre plus efficace les interventions, d'éviter le développement d'aspects professionnels au détriment de ce qui intéresse réellement l'utilisateur (il ne s'agit pas, par exemple, de former des professionnels de la documentation à l'indexation mais d'expliquer le rôle que celle-ci joue lors d'une recherche documentaire par un lecteur), bref de construire une trame de cours qui laisse le moins de place possible à la digression et à l'improvisation. La réflexion doit encore être développée quant à la part réservée dans la formation aux aspects théoriques et aux aspects pratiques, à propos des sujets utilisés dans les travaux pratiques (on sait que travailler sur une recherche portant sur un sujet auquel on s'intéresse personnellement permet d'assimiler plus facilement les notions ou manipulations enseignées),... Cette formalisation participe à la valorisation de la formation auprès des utilisateurs mais aussi auprès des instances qui participent à la mise en place des contenus de ces formations. En d'autres termes, ce que nous suggérons, c'est de faire de la formation un des aspects du métier des documentalistes de la médiathèque, c'est la professionnalisation.

Notons que les compétences et l'expérience de formateur existent chez le personnel de la médiathèque. C'est un atout, mais il n'est pas toujours partagé également. Le personnel ne maîtrise pas toujours suffisamment les outils pour en enseigner lui-même la pratique. Il y a un écart sensible entre le minimum nécessaire pour répondre aux demandes du public et utiliser les outils de la médiathèque et les connaissances nécessaires pour dominer son sujet devant un auditoire pas toujours exactement indulgent. Au-delà des connaissances, la compétence à enseigner ne relève pas seulement de la vocation : l'expérience mais aussi la maîtrise de la didactique de la matière interviennent. A l'IUFM, ces exigences seront d'autant plus fortes qu'on se trouve en présence de spécialistes dont le métier est ou sera d'enseigner. Dans une

perspective de professionnalisation de l'activité de formation, il nous paraît donc intéressant de développer la formation professionnelle des personnels de la médiathèque. Lors de notre stage, il était question qu'une documentaliste suive une formation à l'exploitation pédagogique des cédéroms. Ce type de formation serait un apport très utile à la construction de séances de formation des utilisateurs de la médiathèque. Non seulement cela viendrait compléter la connaissance qu'ont les documentalistes de l'utilisation des cédéroms mais permettrait aussi d'envisager des modules de formation moins manipulatoires et plus "productifs" pour les étudiants, stagiaires, etc. La formation des personnels devrait suivre trois axes principaux qui sont : confirmer les connaissances théoriques et pratiques qui seront transmises lors des formations ; suivre des formations de formateurs ; développer la réflexion autour de l'intégration des techniques documentaires dans l'enseignement. La formation des personnels devrait aussi permettre aux médiathèques de ne pas être seulement un lieu de sensibilisation aux nouvelles technologies, mais de devenir le lieu où l'on utilise ces nouvelles technologies dans une perspective documentaire. Cette réflexion devrait être appliquée aussi à Internet qui peut être consulté depuis les médiathèques.

Ces différents points pourraient former une base à des objectifs de formation pour le personnel. Il s'agit non seulement de faire de la formation, mais de la faire professionnellement, et de pouvoir la valoriser auprès de différents interlocuteurs auprès de qui il faut tout d'abord être crédible.

## **2- L'intégration de la formation aux projets en cours**

Le fonctionnement en service commun pourrait être exploité dans le développement de la formation des utilisateurs. Il devrait permettre la mise en commun d'expériences parfois différentes d'un centre local à l'autre. Ainsi, par exemple, à Saint Etienne, la formation contient une initiation à l'utilisation de la documentation administrative (qu'est-ce que le BIR, lecture du BO...). Chaque centre pourrait alors bénéficier des apports et idées des autres. Les compétences pourraient être aussi partagées lorsque certaines documentalistes acquièrent au travers de formations professionnelles des connaissances particulières, techniques notamment. La

formalisation des formations serait alors un outil pour le partage des savoirs et des compétences. En désignant la formation des utilisateurs comme projet pour le groupe, la réflexion s'étofferait des compétences de chacun.

Un certain nombre de grands projets sont en préparation au Service Commun de Documentation. Il est souhaitable que la formation des utilisateurs soient intégrée à ces projets. Elle l'est déjà à Lyon, puisque le projet de nouvelle médiathèque et le plan d'informatisation prévoient la création d'une salle équipée de postes de consultation qui pourra servir de salle de formation. Elle l'est aussi au travers la création d'un pôle BCDI, qui sera à terme un support de la formation des étudiants et stagiaires à l'utilisation professionnelle d'un centre de ressources. Peut-être est il souhaitable dès à présent d'élaborer des projets de formation liés à ces nouveaux équipements. Rendre lisibles les objectifs de formation des utilisateurs dès l'origine et désigner au niveau du projet cette fonction aux équipements, facilitera peut-être la mise en place ultérieure des formations. En ce qui concerne les autres centres, tous ont plus ou moins des projets d'aménagement dans lesquels pourrait s'inscrire la formation des utilisateurs. Affecter un espace et des équipements à la formation, outre que cela est nécessaire pour qu'elle se déroule dans des conditions d'efficacité minimales, permet d'affirmer la place de cette formation au sein de la médiathèque et des fonctions de la médiathèque.

### **3- La recherche de partenariat**

Même si les statuts des documentalistes et les missions des médiathèques autorisent à mener des actions de formation, ces actions ne peuvent s'envisager en dehors de tout lien avec les enseignements disciplinaires dispensés à l'IUFM. En effet, l'engagement des enseignants aux côtés des documentalistes est nécessaire pour qu'à terme la formation à la recherche documentaire prenne une véritable dimension didactique. Tant qu'il n'est question que de visite des médiathèques et de présentation des outils, les documentalistes peuvent agir seuls. Nous avons vu dans la seconde partie de ce mémoire qu'il est difficile d'envisager la formation aux heuristiques de l'information en dehors des contenus disciplinaires et que les individus formés tireraient un meilleur profit de ces formations en les resituant dans un contexte pédagogique plus

précis. "La sensibilisation à l'utilisation des ressources documentaires dans les pratiques pédagogiques des enseignants du 1er et 2ème degré [implique] une réflexion sur le statut et le rôle des documents et de l'information dans chaque contexte disciplinaire"<sup>69</sup>. Dans cette perspective, il appartient au Service Commun de Documentation de sensibiliser les formateurs de chaque discipline à cette question et d'impulser un travail en commun. Pour cela, les documentalistes doivent pouvoir proposer leurs services comme un complément au travail des formateurs avec leurs étudiants. Il pourrait leur être proposé des temps de travail à la médiathèque où les documentalistes se poseraient en tant que médiateurs de l'information, personnes ressources qui, de par leur connaissance des outils et techniques de la recherche documentaire, travailleraient en collaboration avec les formateurs. Les documentalistes peuvent, par exemple lors d'un travail avec les futurs professeurs d'école sur une notion importante comme l'espace, proposer des bibliographies élaborées en commun avec les formateurs, mais aussi faire valoir des ressources ou supports documentaires nouveaux (cédérom, base de données, réseau internet) et introduire des principes méthodologiques (comment organiser la recherche, comment valider ces informations et vérifier les sources, comment restituer les informations trouvées,...). Il nous semble que les documentalistes peuvent impulser ces actions en se positionnant dans le cadre d'une offre de "service", structurée, formalisée : nous vous proposons un créneau de temps, un lieu, des moyens en termes de ressources documentaires et d'outils de recherche (tels fonds, telles références bibliographiques, des postes de consultation,...) des compétences professionnelles (connaissances des sources, de l'état de l'édition,...). Ensuite la rencontre avec les formateurs peut s'organiser sur des bases où le rôle de chacun est déterminé. Cette stratégie des "petits pas" nous paraît plus appropriée que des actions de formation ou de sensibilisation des formateurs qui implique une relation de compétence - et peut-être d'autorité - difficile à accepter par ces derniers. La mise en place d'actions de partenariat exige de chaque partenaire à la fois du temps, du travail et beaucoup de compréhension mutuelle. Du côté des documentalistes, il importe aussi que ces actions soient reconnues comme partie intégrante de leur travail, de sorte que le temps et l'énergie nécessaires y soient consacrés. La formation des utilisateurs doit donc faire partie du métier des personnels des médiathèques et être revendiquée comme telle.

---

<sup>69</sup> Citation extraite d'une proposition de texte portant sur les missions des centres de ressources des IUFM et élaborée à l'occasion d'une journée de travail organisée par la FADBEN sur la politique documentaire en IUFM, le 27-09-96 à Paris

Enfin, il faut souligner encore la nécessaire discussion des projets de formation avec les plus hauts responsables de l'établissement en sorte de les rendre parfaitement cohérents avec les missions éducatives que se fixe l'institution, et d'être en accord sur la place tenue par la médiathèque dans l'accomplissement de ces missions. Le développement de la formation des utilisateurs repose de fait sur la place qui lui est reconnue par les autorités de tutelle et notamment sur l'institutionnalisation de cette formation au travers de son intégration aux cursus.

Les bibliothèques d'université et d'instituts partagent avec les établissements auxquels elles sont rattachées des missions éducatives qui les impliquent dans la production de services de qualité. La formation des utilisateurs a des enjeux importants que viennent renforcer l'introduction et le développement des nouvelles technologies. Elle doit s'envisager sous forme de programme global et ne pas se réduire à une simple justification auprès des tutelles de l'équipement informatique. Au contraire, tout projet modifiant les conditions d'accès à l'information et aux ressources documentaires devrait s'accompagner d'un projet de formation des publics.

Il ne faut pas oublier toutefois la part que jouent la découverte, la navigation et le hasard dans la construction des savoirs : laisser chacun construire son itinéraire propre est un gage de diversité et donc de richesse. La formation des utilisateurs ne doit pas chasser le plaisir de découvrir, mais au contraire l'encourager.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Numéros spéciaux de revues :**

*Argos*, mars 1995, n°14, n° spécial : "Continuités et ruptures : bibliothèques et centres de documentation de la maternelle à l'université".

*Cahiers pédagogiques*, mars-avril 1995, n°332-333, dossier : "La documentation, un outil pour toute une équipe".

*Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°1, dossier : "Information et formation des utilisateurs".

### **Formation des utilisateurs : expériences.**

BRUNEL-BACOT, Simone, CHANTE, Alain. Vers un passeport documentaire. *Argos*, mars 1995, n°14, p.52-55.

COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris VIII. Paris : Université Paris VIII, 1993. ISBN 2-919915-01-8

ESTEIOULE, Béatrice. La maîtrise de l'information scientifique et technique : formation des doctorants aux CD-Rom bibliographiques. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1995, T.40, n°1, p.28-31.

FAURE, G., BENE, M.C., et al. Education à l'information scientifique et technique ou éducation à la recherche. *Cahiers de la documentation*, 1992-2, p.51-60.

Formation à l'IST des étudiants en pharmacie de l'université Paris Sud. *Liaison bibliothèques*, mai 1994, n°4, p.6.

HELFTER, Caroline. Prendre un étudiant par la main. *Le Monde de l'Education*, février 1995, p.26-27.

HOLZEM, Maryvonne, LAPLACE, Geneviève, et al. Formation à l'information scientifique et technique à la faculté des sciences de Rouen. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°1, p.23-27.

LEONARD, Marie-Angèle. Former les pairs : pour former les utilisateurs de la bibliothèque universitaire. *Argos*, mars 1995, n°14, p.66-67

LINK-PEZET, Josepha LACOMBE, Elisabeth. La formation de masse aux outils d'information électronique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°5, p.35-40.

MARTINOD, Danielle. Du CDI à la BU, de l'élève à l'étudiant. *Argos*, mars 1995, n°14, p.64-65.

MONTBRUN, Françoise DUFFAU, Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°1, p.8-22.

Une bibliothèque universitaire à la rencontre de ses publics. *L'information universitaire*, novembre 1995, n°11, p.16.

### **Apprendre à s'informer : éléments pour une réflexion.**

ADBS. Former et apprendre à s'informer : pour une culture de l'information. Paris : ADBS, 1993. ISBN 2-901046-54-1

ALAVA, Séraphin. Bricolage et braconnage cognitifs. *Les cahiers pédagogiques*, mars-avril 1995, n°332-333, p.44-48.

ALAVA, Séraphin. Eléments pour une didactique de la médiation documentaire. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 1993, vol.30, n°1, p.14-18.

ALAVA, Séraphin. Pour une nouvelle écologie de la connaissance : le centre de documentation et d'information. *InterCDI*, mai-juin 1994, n°129, p.66-70.

ASTOLFI, Jean-Pierre, LAURENT, Sabine. Le transfert, enjeu des apprentissages. *Cahiers Pédagogiques*, mai-juin 1992, n°304-305, p.78-85.

BAYARD-PIERLOT, Jacqueline, BIRGLIN Marie-José. Le CDI au coeur du projet pédagogique. Paris : Hachette-éducation, 1991. ISBN 2-01-017807-6

BRETELLE-DESMAZIERES, Danielle. Former à la maîtrise de l'information. *Cahiers de la documentation*, 1992, n°2, p.51-60.

DE KIMPE, Jacques. Intégration de la formation des utilisateurs dans des cours existants. *Cahiers de la documentation*, 1992, n°2, p.61-64.

FABRE, Michel. Qu'est-ce que la formation ? *Recherche et formation*, 1992, n°12, p.119-134.

LEVEILLE, Yves. L'accès à l'information, réflexion d'un usager. *Documentation et bibliothèques*, janvier-mars 1990, p.19-24.

MEIRIEU, Philippe. Contenus et méthodes. POULAIN, Martine. Pour une culture de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°3, p.64-65.

MARQUIS, Luce. Apprendre à s'informer : projets d'animation. Québec : les éditions Asted, 1992. ISBN 2-921548-01-1

MICHEL, Jean. Former aux heuristiques de l'information. *Documentaliste*, juillet-octobre 1989, vol.26, n°4-5, p.174-178.

TREFFEL, Marguerite-Marie. Les nouvelles technologies dans les CDI. *InterCDI*, mai-juin 1996, n°141, p.56-59

VERDIEL, Andrée. Promotion de la documentation et formation des utilisateurs en France. *Cahiers de la documentation*, 1992, n°2, p.42-49.

WARZAGER, Daniel. La documentation, indiscipline scolaire. *InterCDI*, mai-juin 1995, N°135, p.6-11.

### **CDI, BCD et documentalistes :**

Bibliothèque Centre documentaire, BCD : guide pratique. Versailles : Société des Amis de la Bibliothèque départementale des Yvelines, 1994. 87 p. ISBN 2-9508463-0-0

BOLARD, Nicole. Le CAPES de documentation. *Archimag*, février 1992, n°51, p.43.

BORDET, Geneviève. Re-connaître les CDI. *Argos*, mars 1995, n°14, p.1

BRETHES, Jean-Pierre. Un aspect du recrutement : aperçu sur les épreuves documentaires du CAPES externe de documentation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, T.39, n°6, p.64-70.

BURGER, Marguerite-Marie. Centres de documentation des lycées et collèges : une lente et difficile gestation. In POULAIN, Martine (dir.). Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques au XX<sup>e</sup> siècle : 1914-1990. Paris : Promodis, 1992, p. 357-363. ISBN 2-7654-0510-7.

CHAPRON, Françoise. Du nouveau au CDI. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, T.36, n°2, p.114-119.

CHAPRON, Françoise, ROUX, François. Enseignants en documentation ou documentalistes enseignants ? *Documentaliste*, juillet-octobre 1990, vol.27, n°4-5, p.119-121.

CORNEDE, Pierre. Lire la BCD et le CDI dans le texte. *Argos*, mars 1995, n°14, p.41-42.

EYMARD, Michel. Alerte les BCD. *Argos*, mars 1995, n°14, p.82-83.

MOLLARD, Michèle. Les CDI à l'heure du management. Villeurbanne : ENSSIB, 1996. ISBN 2-910227-09-X

SEIBEL, Bernadette. Les documentalistes des lycées et collèges : représentations du métier. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°6, p.64-71.

Rapport de l'inspection générale de l'Education nationale 1994. Paris : La Documentation française, 1994. ISBN 2-11-003127-1

### **Les utilisateurs : pratiques et besoins**

CHARTIER, Anne-Marie. Les futurs professeurs d'école et la lecture. *Argos*, mars 1995, n°14, p.70-73.

FRAISSE, Emmanuel, RENOULT, Daniel. Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires : à propos d'un sondage récent. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, T.39, n°4, p.18-25.

HEUSSE, Marie-Dominique. Vous avez la communication : enquête au centre multidisciplinaire de Créteil. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, T.34, n°6, p.521-525.

RENOULT, Daniel (Dir.). Les Bibliothèques dans l'université. Paris : Le Cercle de la Librairie, 1994. ISBN 2-7654-0548-4

RODA, Jean-Claude. La carpe et le lapin ou le difficile mariage des université et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, T.41, n°2, p.40-45.

SAFAVI, Geneviève, RENOULT, Daniel. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, T.34, n°6, p.514-519.

### **Enjeux de la formation :**

BERBAIN, Jean-Marie, ETEVE, Christiane, HASSENFORDER, Jean. Les minorités d'enseignants lecteurs et l'information pédagogique. *InterCDI*, novembre-décembre 1991, n°114, p.53-57.

BRITAN, Odile. Se former en commun : tisser le lien BCD/CDI dès la formation à l'IUFM. *Argos*, mars 1995, n°14, p.74-75.

COULON, Alain. Enseigner la méthodologie documentaire à l'université : quel impact ? *Argos*, mars 1995, n°14, p.68-69.

DESAILLY, Lucie, WEBER, Arlette. Croquelivres : entrer à l'école par la BCD. *Argos*, mars 1995, n°14, p.56-57.

ETEVE, Christiane (dir.). Que lisent les enseignants ? lectures et diffusion des connaissances en éducation. Paris : INRP, 1992

France. Comité national d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel. Evolution des universités, dynamique de l'évaluation : rapport au Président de la République, 1985-1995. Paris : La documentation française, 1995. ISBN 2-11-003014-3

MIQUEL, André. Les bibliothèques universitaires. Paris : la Documentation Française, 1989. ISBN 2-11-002140-3

Rapport de l'inspection générale de l'Education nationale 1994. Paris : La documentation française, 1994. ISBN 2-11-003127-1.

TRUDEL, Raymonde. La bibliothèque scolaire peut-elle faire la différence pour améliorer la réussite scolaire des élèves ? *Argus*, mai-août 1995, Vol. 24, n°2, p. 23-27.

### **Adresses sur le WEB :**

site Web dédié à la formation des utilisateurs :

*<http://www.bib.fsagx.ac.be/abd/ressources>*

Ce site propose des liens avec d'autres sites. Nous en avons sélectionnés quelques exemples qui nous ont paru intéressants

exemples de sites proposant des formations ou des guides pour les utilisateurs :

§ Library research at Cornell : a hypertext guide

*<http://urilib.library.cornell.edu/>*

§ Guide de formation du Cegep-Ste Foy (Québec)

*[http://w3.risqu.qc.ca/cegep-ste-foy\\_voilier/](http://w3.risqu.qc.ca/cegep-ste-foy_voilier/)*

§ GIRI, guide d'initiation à la recherche sur Internet (CREPUCQ) élaboré par un groupe de travail réunissant plusieurs universités canadiennes.

*<http://www.bib.fsagx.ac.be/recoda/giri/>*

§ Marriott library Instruction division (University of UTAH)

*<http://www.lib.utah.edu/instruction/mltech.html>*

§ The University of Memphis Libraries Instruction Program

*<http://www.lib.memphis.edu/instr/>*

Autres sites proposant une réflexion sur la formation des utilisateurs :

§ Teaching Research skills. Conférence annuelle de l'association des bibliothèques spécialisées, Boston MA - 10 juin 96

*<http://iti.acns.nwu.edu/slatran/teach.html>*

§ Guidelines for Instruction Programs in Academic libraries.

*<http://www.staff.uiuc.edu/~bswoodar/guidelin.html>*

En France, on peut consulter aussi les pages Web de la Sous-direction des Bibliothèques qui fait le lien avec l'ensemble des sites des URFIST et d'autres sites encore :

*<http://sdbib.mesr.fr>*

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	P 1
<b>I- POURQUOI UNE FORMATION DES UTILISATEURS A LA MEDIATHEQUE DE L'IUFM ?</b>	P 6
<u>A- La médiathèque dans son environnement</u>	P 7
<u>B- Les utilisateurs dans la médiathèque</u>	P 10
1- usages et usagers	P 10
2- quels besoins de formation ?	P 16
<u>C- Les enjeux de la formation des utilisateurs</u>	P 23
1- des enjeux communs à toute bibliothèque d'enseignement supérieur	P 23
2- des enjeux spécifiques à l'IUFM	P 25
<b>II- DES PRINCIPES GENERAUX POUR LA FORMATION DES UTILISATEURS ?</b>	P 28
<u>A- Tentative d'éclaircissement de la notion de formation des utilisateurs</u>	P 28
1- Formation et information : des objectifs apparemment identiques et des moyens différents.	P 28
2- De l'information à la formation instrumentale : l'impératif de l'apprentissage.	P 31
3- Les limites de la "formation manipulatoire" : les besoins méthodologiques	P 33
4- "Former aux heuristiques de l'information"	P 34
<u>B- Qui forme les utilisateurs ?</u>	P 38
1- Trouver des formateurs : problèmes de personnels	P 38
2- Quelle vocation pédagogique pour les bibliothécaires ?	P 40
3- Vers le partenariat et pour une reconnaissance de l'institution.	P 42

<u>C- Définition d'un programme de formation des utilisateurs</u>	P 44
1- Un contenu soumis à la satisfaction des besoins des publics	P 44
2- Les cadres d'un programme de formation	P 46
<b>III- LA FORMATION A LA MEDIATHEQUE DE L'UFM : UN CAS D'ESPECE ?</b>	P 49
<u>A- La mission de formation de la médiathèque.</u>	P 49
1- Les missions du service commun de documentation et le statut des documentalistes	P 49
2- A propos des pratiques	P 50
<u>B- Des formations pour qui, comment, et dans quel but ?</u>	P 52
1- Quels objectifs pour quels publics	P 52
2- Quelles formations proposer ?	P 55
<u>C- Valoriser et développer la formation des utilisateurs</u>	P 59
1- Formalisation de l'existant et professionnalisation	P 59
2- L'intégration de la formation aux projets en cours	P 61
3- La recherche du partenariat	P 62
<b>CONCLUSION</b>	P 65
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	P 66
<b>SOMMAIRE</b>	P 71
<b>ANNEXES</b>	P I à XI

## TABLE DES ANNEXES

- ANNEXE 1** : Enquête sur la formation des usagers P II  
*ENQUETE SUR LA FORMATION DES USAGERS. Médiathèque de l'IUFM, centre local de Lyon. Septembre 1996.*
- ANNEXE 2** : Les habiletés d'information selon L. Marquis P IX  
*Luce Marquis. Apprendre à s'informer : projets d'animation. Québec : Editions Asted, 1992. (Les habiletés d'information résumées en neuf catégories et les objectifs généraux correspondants)*
- ANNEXE 3** : Contenu de la formation de formateurs organisée par l'URFIST de Toulouse P XI  
*LINK-PEZET, Josepha LACOMBE, Elisabeth. La formation de masse aux outils d'information électronique. Bulletin des bibliothèques de France, 1995, T.40, n°5, p.39.*

## **ANNEXE 1 :**

### **ENQUETE SUR LA FORMATION DES USAGERS. Médiathèque de l'UFM, centre local de Lyon. Septembre 1996.**

#### **Objectifs de l'enquête :**

Il s'agissait d'évaluer les représentations d'une certaine catégorie d'utilisateurs (des étudiants préparant le concours de professeur d'école) par rapport à ses besoins en formation aux techniques documentaires.

Dans un même temps l'enquête devait permettre de déterminer quel bénéfice ils reconnaissaient avoir tiré d'une formation qu'il venait de leur être dispensée et quel temps ils seraient prêts à consacrer à une formation supplémentaire.

#### **Méthode de l'enquête :**

L'enquête a été réalisée sous forme de questionnaire distribué à l'ensemble des étudiants ayant suivi la formation. Les questionnaires ont tous été collectés immédiatement après qu'ils y aient répondu.

L'enquête comprenait huit questions fermées et une question ouverte. Deux questions portaient sur leur jugement par rapport à l'utilité de la formation qu'ils venaient de suivre. Les autres portaient sur l'utilité qu'ils prêtaient à des formations plus poussées à différents outils et techniques documentaires. On les interrogeait aussi sur le temps qu'ils se disaient prêts à consacrer à ces formations, ce qui devait permettre de confronter leurs représentations à des réponses faisant appel à des réalités concrètes.

Le dépouillement a été réalisé sous SPHINX.

#### **Limites de l'enquête :**

Le temps laissé aux enquêtés pour répondre était très court. Il s'agissait de collecter le maximum de réponses lorsque les enquêtés étaient captifs. En conséquence, le questionnaire se devait d'être directif ce qui peut avoir orienté les réponses.

Par rapport à la pertinence des résultats, on peut seulement signaler que le faible effectif d'individus enquêtés ne permet pas toujours de tirer des conclusions. Les pourcentages portent notamment sur des nombres de citations parfois trop réduits pour être

véritablement significatifs. Cela est particulièrement vrai des questions 6bis et 8bis. Soulignons tout de même que cette enquête a porté sur la quasi-intégralité de la catégorie d'utilisateurs que nous avons étudiée. A ce titre les résultats sont très représentatifs.

Le manque de temps nous a conduit à faire très rapidement le dépouillement sur le logiciel SPHINX et des erreurs ont été commises pour le dépouillement des renseignements concernant l'âge des enquêtés. Ces chiffres ne sont donc pas disponibles, mais le niveau d'étude paraît être une donnée suffisante pour croiser les résultats et en tirer certains enseignements. D'autre part, il serait intéressant de croiser davantage de résultats. Le manque de temps ne nous a pas permis d'exploiter au maximum les chiffres de cette enquête.

### **Texte du questionnaire.**

*Vous venez de suivre pendant trois heures une initiation au fonctionnement de la médiathèque de l'IUFM. Merci de bien vouloir répondre à ce questionnaire qui nous permettra d'améliorer ce service et éventuellement de l'étendre à d'autres prestations. (Veuillez entourer SVP les réponses que vous avez choisies).*

#### **1. L'initiation proposée a-t-elle répondu à vos désirs ?**

- a. oui, vous pensez que cette visite vous aura été utile car vous avez appris des choses qui vous serviront ultérieurement
- b. cette visite n'aura été que moyennement utile car vous avez appris des choses dont vous n'êtes pas sûr(e) de vous resservir.
- c. non, vous n'avez rien appris de nouveau.

#### **2. Si demain vous revenez à la médiathèque, pensez-vous être capable**

- d'utiliser le catalogue informatique qu'on vous a présenté ?
- oui    non    ne sais pas
- de retrouver seul(e) un document dont vous connaissez le titre ou l'auteur
- oui    non    ne sais pas
- de retrouver seul(e) les documents disponibles à la bibliothèque sur un sujet qui vous intéresse ?
- oui    non    ne sais pas

#### **3. Pensez-vous qu'une formation à l'utilisation du lecteur de CDROM vous serait utile**

- |                                   |     |     |             |
|-----------------------------------|-----|-----|-------------|
| pour vos études ?                 | oui | non | ne sais pas |
| pour exercer votre futur métier ? | oui | non | ne sais pas |
| pour votre culture personnelle ?  | oui | non | ne sais pas |

#### **4. Pensez-vous qu'une formation à l'utilisation d'Internet vous serait utile**

pour vos études ?	oui	non	ne sais pas
pour exercer votre futur métier ?	oui	non	ne sais pas
pour votre culture personnelle ?	oui	non	ne sais pas

**5. Pensez-vous qu'une formation plus poussée à l'utilisation du logiciel de recherche documentaire présenté aujourd'hui vous serait utile**

pour vos études ?	oui	non	ne sais pas
pour exercer votre futur métier ?	oui	non	ne sais pas
pour votre culture personnelle ?	oui	non	ne sais pas

**6. Combien de temps seriez-vous prêt(e) à consacrer à une formation de ce type (questions 3, 4, 5) cette année ?**

- a. aucun
- b. de 1 à 3 heures
- c. de 3 à 8 heures
- d. de 8 à 15 heures

**6bis. Si vous ne souhaitez pas suivre ce type de formation est-ce**

- a. parceque vous savez déjà vous servir de ces outils ?      oui      non
- b. parceque vous n'avez pas de temps à y consacrer ?      oui      non
- c. autres :

**7. Il est possible d'apprendre à organiser ses recherches de documents et d'information pour les rendre plus efficaces (comment se servir d'une encyclopédie, repérer les informations intéressantes dans un document, savoir utiliser des ressources bibliographiques, etc.) Pensez-vous qu'une formation à cette méthodologie puisse vous être utile**

pour vos études ?	oui	non	ne sais pas
pour exercer votre futur métier ?	oui	non	ne sais pas
pour votre culture personnelle ?	oui	non	ne sais pas

**8. Combien de temps seriez-vous prêt(e) à consacrer à une formation de ce type cette année ?**

- a. aucun
- b. de 1 à 3 heures
- c. de 3 à 8 heures
- d. de 8 à 15 heures

**8bis. Si vous ne souhaitez pas suivre ce type de formation est-ce**

- a. parceque vous savez déjà vous servir de ces outils ?      oui      non
- b. parceque vous n'avez pas de temps à y consacrer ?      oui      non
- c. autres :

**9. Pour vos remarques ou vos suggestions :**

**Quel concours préparez vous ?**

**Est-ce la première fois que vous le préparez ?**

**oui non**

**Quel est votre âge ?**

**Quel est votre niveau d'étude antérieur ?**

**Avez-vous déjà suivi des formations en bibliothèque ?**

**oui non**

si oui, était-ce a. en CDI, pendant vos études secondaires

b. en BU, à l'université

*Nous vous remercions de votre participation.*

## Résultats :

### 1. L'initiation proposée a-t-elle répondu à vos désirs ?

	Nb. cit.	Fréquence
<b>a. oui</b>	140	85%
<b>b. oui mais</b>	13	8%
<b>c. non</b>	9	5%
<b>total</b>	165	100%

### 2. Si demain vous revenez à la médiathèque, pensez-vous être capable

d'utiliser le catalogue informatique qu'on vous a présenté ?

de retrouver seul(e) un document dont vous connaissez le titre ou l'auteur ?

de retrouver seul(e) les documents disponibles à la bibliothèque sur un sujet qui vous intéresse ?

	non rép.	oui	non	ne sais pas	total
<b>utilisation catalogue</b>	6	53	8	33	100%
<b>retrouver doc identifié</b>	2	90	0	8	100%
<b>retrouver doc intéres.</b>	4	82	0	14	100%

3. Pensez vous qu'une formation à l'utilisation du lecteur de CDROM vous serait utile ?

	non rép.	oui	non	ne sais pas	total
utilité CDROM études	2	70	10	18	100%
utilité CDROM métier	4	78	4	15	100%
utilité CDROM culture	2	85	6	6	100%

4. Pensez-vous qu'une formation à l'utilisation d'Internet vous serait utile ?

	non rép.	oui	non	ne sais pas	total
utilité internet études	2	52	20	26	100%
utilité internet métier	2	64	7	27	100%
utilité internet culture	1	87	5	7	100%

5. Pensez-vous qu'une formation plus poussée à l'utilisation du logiciel de recherche documentaire présenté aujourd'hui vous serait utile?

	non rép.	oui	non	ne sais pas	total
utilité log. rech. études	3	70	19	8	100%
utilité log. rech. métier	6	57	22	15	100%
utilité log. rech. culture	7	50	29	14	100%

6. Combien de temps seriez-vous prêt(e) à consacrer à une formation de ce type (questions 3, 4, 5) cette année ?

	Nb cit.	fréq.
aucun	11	7%
de 1 à 3 heures	91	55%
de 3 à 8 heures	52	32%
de 8 à 15 heures	10	6%
non réponses	1	0%
total	165	100%

6bis. Si vous ne souhaitez pas suivre ce type de formation

	Nb. cit.
savent déjà se servir des outils	15
n'ont pas de temps	12
autre	0

7. Il est possible d'apprendre à organiser ses recherches de documents et d'information pour les rendre plus efficaces (comment se servir d'une encyclopédie, repérer les informations intéressantes dans un document, savoir utiliser des ressources bibliographiques, etc.) Pensez-vous qu'une formation à cette méthodologie puisse vous être utile

	non rép.	oui	non	ne sais pas	total
utilité rech. doc. études	1	73	20	6	100%
utilité rech. doc. métier	3	69	18	10	100%
utilité rech. doc. culture	4	58	27	11	100%

8. Combien de temps seriez-vous prêt(e) à consacrer à une formation de ce type cette année ?

	Nb cit.	fréq.
aucun	38	23%
de 1 à 3 heures	97	59%
de 3 à 8 heures	29	18%
de 8 à 15 heures	0	0%
non réponses	1	0%
total	165	100

**8bis. Si vous ne souhaitez pas suivre ce type de formation**

	Nb. cit.
savent déjà se servir des outils	37
n'ont pas de temps	11
autre	2

**Quel concours préparez vous ?**

l'ensemble des personnes interrogées préparent le concours de professeur d'école.

**Est-ce la première fois que vous le préparez ?**

	Nb. cit.	Fréq.
oui	136	82%
non	27	16%
non réponses	2	2%
total	165	100%

**Quel est votre niveau d'étude antérieur ?**

	Nb. cit.	Fréq.
licence	105	64%
maîtrise	35	21%
DEA	14	8%
Doctorat	2	1%
autres	5	3%
non-réponses	4	3%
total	165	100%

**Avez-vous déjà suivi des formations en bibliothèque ?**

	Nb. cit.	Fréq.
oui, en CDI	31	19%
oui, en BU	32	19%
non	107	65%
total	170	

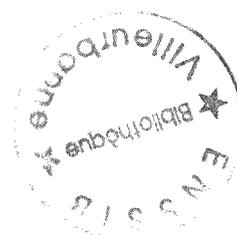
## ANNEXE 2

Luce Marquis. Apprendre à s'informer : projets d'animation. Québec : Editions Asted, 1992.

*Les habiletés d'information résumées en neuf catégories et les objectifs généraux correspondants*

<b>A. Formulation et analyse du besoin d'information</b>	
10	Amener l'élève à formuler son besoin d'information.
11	Amener l'élève à analyser son besoin d'information.
<b>B. Identification et appréciation des sources d'information</b>	
20	Faire connaître à l'élève les sources d'information.
21	Permettre à l'élève d'apprécier les sources d'information.
<b>C. Repérage et localisation des ressources documentaires</b>	
30	Rendre l'élève capable de repérer les ressources documentaires à l'aide des fichiers ou du catalogue de la bibliothèque.
31	Rendre l'élève capable de repérer un article de revue ou de journal à l'aide d'un index répertoriant les articles de revues et/ou de journaux.
32	Rendre l'élève capable de localiser un document selon la classification appropriée et, éventuellement, selon sa cote.
33	Amener l'élève à comprendre les différents éléments permettant d'identifier un document.
<b>D. Sélection des ressources documentaires pertinentes</b>	
40	Amener l'élève à sélectionner les ressources documentaires pertinentes.
41	Amener l'élève à connaître l'utilité des ouvrages de référence.
<b>E. Utilisation des ressources documentaires pertinentes</b>	
50	Rendre l'élève capable d'utiliser les ressources documentaires pertinentes.

<b>F. Enregistrement et organisation de l'information</b>
60 Rendre l'élève capable de rédiger la notice bibliographique d'un document.
61 Rendre l'élève capable d'enregistrer l'information trouvée en fonction de ses besoins.
62 Rendre l'élève capable d'organiser l'information.
<b>G. Interprétation, analyse, synthèse et évaluation de l'information</b>
70 Amener l'élève à interpréter l'information trouvée.
71 Amener l'élève à analyser l'information trouvée.
72 Amener l'élève à synthétiser l'information trouvée.
73 Amener l'élève à évaluer l'information trouvée.
<b>H. Présentation et communication de l'information</b>
80 Permettre à l'élève de développer sa capacité de présenter et de communiquer l'information.
<b>I. L'évaluation de la démarche</b>
90 Permettre à l'élève d'effectuer une évaluation du travail fourni.



## ANNEXE 3

LINK-PEZET, Josepha LACOMBE, Elisabeth. La formation de masse aux outils d'information électronique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, T.40, n°5, p.39.

### Contenu de la formation de formateurs

#### Concepts fondamentaux en informatique et informatique documentaire

##### 1. Module informatique

Les principes de base de la micro-informatique

##### 2. Module informatique documentaire

Traitement de l'information en informatique

Logiciels documentaires et cartes de communication

Téléchargement des données

##### 3. Module réseau

Concepts fondamentaux : nature d'un fichier, composants d'un système, architecture client/serveur...  
Equipements pour un campus  
Internet

#### Concepts fondamentaux concernant l'information scientifique et ses usages

##### 1. Module traitement de l'information

Nature de l'information scientifique et technique, culture électronique  
Catalogage, indexation et langages formels, thésaurus  
Classifications  
Evolution des supports : banques de données, CD-Rom, hypertexte, hypermédia, sources hétérogènes (Internet)

##### 2. L'offre en matière d'IST, la recherche d'information et l'exploitation des résultats

Serveurs et logiciels d'interrogation  
Stratégies de recherche, formulation, exploitation de l'information  
Interfaces utilisateurs

##### 3. Les sources d'information\*

- classiques  
- sur supports électroniques

##### 4. Les usages de l'information

#### Concepts fondamentaux en didactique de l'IST

##### 1. Introduction

Etat de l'art  
Nécessité de la formation

##### 2. Didactique de la formation

3. Ingénierie de la formation  
Comment faire un cours ?  
Etude de l'analyse des besoins

##### 4. Didactique de l'IST : notions générales

##### 5. Module de communication

Flécher un espace  
Guide des utilisateurs

##### 6. Analyse des besoins en information des usagers

##### 7. Synthèse information scientifique et didactique de l'IST

Vocabulaire commun  
Méthodologie, travail en coanimation.

\* Ce module fonctionnera en groupes de travail.