

CONSULTATION SUR PLACE PRET PEB
OUI OUI OUI

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

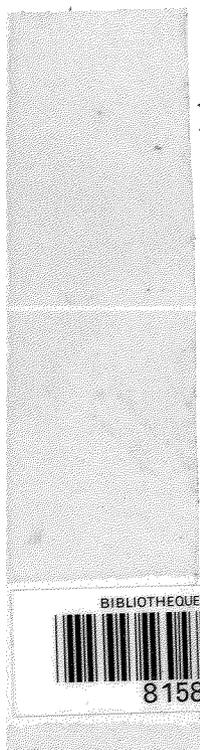
MEMOIRE D'ETUDE

**L'accueil des étudiants du premier cycle à la
Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la
Guyane**

Chantal GIRARDEAU

**Sous la direction de Jean-Michel SALAÜN,
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des
Bibliothèques**

1993





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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'accueil des étudiants du premier cycle à la
Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la
Guyane**

Chantal GIRARDEAU

**Sous la direction de Jean-Michel SALAÜN,
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des
Bibliothèques**

1993

**L'ACCUEIL DES ETUDIANTS DU PREMIER CYCLE A LA BIBLIOTHEQUE
UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE**

Chantal GIRARDEAU

RESUME:

Accueillir les étudiants à la bibliothèque universitaire, c'est leur offrir des services et des instruments d'aide à l'usage de l'information, par le biais de prestations graduelles d'orientation et de formation. A la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane, ces actions ont pour objectif, au-delà de la stricte maîtrise documentaire, l'acquisition par les étudiants d'une méthodologie transposable, enjeu de réussite personnelle et intellectuelle.

DESCRIPTEURS:

Etudiant.
Méthodologie.
Recherche documentaire.
Recherche information.
Bibliothèque universitaire.
Information public.

ABSTRACT:

Greeting the students at the university library involves offering them the services of the library and the equipment for finding information by orienting them progressively as their needs develop. At the University of the Antilles and French Guiana's Library, these actions were for a purpose, to be gained from this was information transferable and necessary for success personally and academically.

KEYWORDS:

Student.
Methodology.
Document retrieval.
Information retrieval.
Universitary library.
Public information.

SOMMAIRE

RESUME. MOTS-CLES.....	p. 2	
REMERCIEMENTS.....	p. 6	
INTRODUCTION.....	p. 7	
 PREMIERE PARTIE:		
 LA DEMOCRATISATION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONDUIT LA BUAG A SE DEFINIR DE NOUVEAUX ROLES.....		p. 10
 I.1. EVOLUTION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR AUX ANTILLES-GUYANE.....		p. 10
 I.1.1. L'UAG, UNE UNIVERSITE JEUNE.....		p. 10
 I.1.2. LA POPULATION ETUDIANTE: EFFECTIFS EN CROISSANCE ET DIVERSIFICATION DES FILIERES DE L'UAG.....		p. 13
 I.1.3. EVOLUTION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE (BUAG).....		p. 16
 I.2. RESSOURCES ET RECHERCHES DOCUMENTAIRES PLUS NOMBREUSES ET PLUS COMPLEXES.....		p. 17
 I.2.1. ACCROISSEMENT DES DEPENSES DOCUMENTAIRES.....		p. 17
 I.2.2. DES SUPPORTS DOCUMENTAIRES DIVERSIFIES.....		p. 17
 I.2.3. TRAITEMENT ET RECHERCHE DE L'INFORMATION PLUS COMPLEXES.....		p. 18

I.3. DES ETUDIANTS DE MOINS EN MOINS AUTONOMES.....	p. 19
I.3.1. METHODES DE TRAVAIL DES ETUDIANTS.....	p. 21
I.3.2. LES ETUDIANTS ET LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE.....	p. 22
I.4. ROLE PEDAGOGIQUE NOUVEAU POUR LA BUAG.....	p. 24
I.4.1. FORMER LE PERSONNEL AU SERVICE DU PUBLIC.....	p. 25
I.4.2. L'ACCUEIL: UNE SERVICE A PART ENTIERE PROPOSANT UN EVENTAIL DE PRESTATIONS.....	p. 26

DEUXIEME PARTIE:

ORIENTATION.....	p. 28
II.1. PREMIER CONTACT.....	p. 29
II.1.1. FORME DE L'ACCUEIL.....	p. 29
II.1.2. CIRCONSTANCES DE L'ACCUEIL.....	p. 30
II.1.3. CONTENU DU L'ACCUEIL.....	p. 32
II.2. ORIENTATION DANS L'ESPACE.....	p. 33
II.2.1. LA LOCALISATION DES DOCUMENTS.....	p. 34
II.2.2. LE LIBRE ACCES. TECHNIQUES OPERATOIRES.....	p. 35
II.2.3. LA SIGNALISATION.....	p. 36
II.3. ORIENTATION DANS LE FONDS DOCUMENTAIRE.....	p. 38
II.3.1. TYPOLOGIE DES DOCUMENTS.....	p. 39
II.3.2. CONNAISSANCE DES OUTILS DE RECHERCHE.....	p. 40
II.3.3. UTILISATION DE L'INFORMATION.....	p. 42

TROISIEME PARTIE:

FORMATION:

OBJECTIFS, LIMITES ET MOYENS..... p. 44

III.1. FORMER, POURQUOI?..... p. 46

III.1.1. LIMITES D'UNE FORMATION TROP INSTRUMENTALE..... p. 46

**III.1.2. LA BIBLIOTHEQUE, LIEU D'INITIATION
METHODOLOGIQUE.....** p. 48

**III.1.3. FORMER A LA METHODOLOGIE DU TRAVAIL
INTELLECTUEL.....** p. 49

III.2. FORMER, AVEC QUI?..... p. 50

III.2.1. LA BIBLIOTHEQUE DANS L'UNIVERSITE..... p. 51

III.2.2. COLLABORER AVEC LES ENSEIGNANTS..... p. 52

**III.2.3. INSTAURER UN PARTENARIAT AUTOUR DE PROJETS
COMMUNS.....** p. 55

III.3. FORMER, COMMENT ET JUSQU'OU?..... p. 58

III.3.1. LA FORMATION INITIALE..... p. 59

III.3.2. LA FORMATION CONTINUE..... p. 60

III.3.3. LES OUTILS DE FORMATION..... p. 62

CONCLUSION..... p. 65

BIBLIOGRAPHIE..... p. 68

ANNEXES..... p. 73

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont tout d'abord à Monsieur Salaün, qui a dirigé ce mémoire, à Madame Bernabé, qui m'a accueillie au sein de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane, à Monsieur Bérato, directeur de la section de Martinique, et tout particulièrement à Madame Vassilieff, directrice de la section de Guadeloupe, qui a favorisé mon intégration dans l'équipe de la bibliothèque de Fouillole où s'est déroulé principalement mon stage d'étude.

Ma gratitude va également à l'ensemble du personnel de Martinique et de Guadeloupe, pour leur accueil chaleureux, leur patience et leur aide dans ce travail.

INTRODUCTION

La notion d'accueil en bibliothèque universitaire revêt aujourd'hui un caractère de nécessité allant bien au-delà d'un simple souci de "promotion" de l'établissement. Une conception nouvelle de l'accueil en bibliothèque relève d'une urgence née de la démocratisation des études universitaires qui a fait émerger une population étudiante nouvelle dans ses effectifs et ses attentes. D'autre part, l'évolution des techniques de traitement de l'information, l'augmentation des budgets de fonctionnement, amènent les bibliothèques universitaires à revoir l'organisation de leurs services et de leurs prestations, en particulier dans leurs relations avec les usagers.

Si l'on rapproche la fonction d'accueil en bibliothèque universitaire de celle d'organismes à caractère commercial - hôtels, banques, magasins - on constate que cette fonction induit de plus en plus une notion de servuction. Jean-Michel Salaün définit ce concept comme *"une contraction entre "service" et "production", pour désigner le moment où l'utilisateur et le producteur combinent leur énergie pour produire le service"* (10). Ce qui sollicite aussi de plus en plus l'autonomie de l'utilisateur. Cette économie de service convient-elle à un public étudiant de plus en plus démuné devant la masse documentaire et qui ne maîtrise pas suffisamment les techniques de recherche pour être usager au sens plein du terme?

Dans ce cadre, l'accueil en bibliothèque universitaire ne doit-il pas plutôt correspondre, dans la gradation des prestations offertes, aux différentes attentes, formulées ou non, d'un public peu autonome, en introduisant à chaque intervention une dimension pédagogique nouvelle, elle aussi?

Rôle pédagogique double, pour le personnel des bibliothèques universitaires confronté à la nécessité de former un personnel temporaire "novice" lui aussi dans l'usage des systèmes d'information, faute de voir s'accroître des équipes "professionnelles" au même rythme que les budgets de fonctionnement.

Un service d'accueil nouveau, donc, aux prestations différenciées, graduelles, "pédagogiques", qui doit s'attacher plus particulièrement à aider les étudiants dès le premier cycle, pour qu'ils deviennent à l'avenir de plus en plus autonomes.

Le concept d'accueil s'élargit donc et peut se traduire par un accompagnement gradué, privilégiant les étudiants du premier cycle. Accompagner, donc, depuis le premier contact, mettant en action une fonction d'orientation, jusqu'à l'acquisition d'une maîtrise de l'information, grâce à une fonction de formation des usagers. La dimension pédagogique de ces prestations prendra appui sur le renouvellement ou la création d'outils d'orientation et de formation et le développement d'un partenariat, en particulier avec les enseignants de l'université .

Pour mieux connaître le public à qui est destiné cet accueil, une enquête, réalisée en 1990 auprès des usagers des trois sections de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane (Guadeloupe, Guyane, Martinique), a été utilisée (Annexe 5), ainsi que des observations et des entretiens (Annexe 6) menés auprès des étudiants du premier cycle à Fouillole.

La bibliothèque de Fouillole, en Guadeloupe, terrain privilégié des observations et de la présente étude, et la bibliothèque de Schoelcher, en Martinique, ont manifesté le souci de cet accueil des étudiants "nouveaux arrivants" en s'attachant à mettre en place ces prestations et en se dotant de nouveaux outils: création d'un véritable service d'accueil à Fouillole avec la formation à cette fonction d'une équipe, au départ largement "novice" elle aussi, composée de personnes employées sur Contrats Emploi-Solidarité (CES) et de moniteurs étudiants; à Schoelcher, réalisation d'une vidéocassette d'initiation à l'usage de la bibliothèque, diffusée sur place et sur le campus, en direction surtout des nouveaux usagers. Ce faisant, ces deux établissements tentent toujours d'aller plus loin dans la relation à l'usager, ainsi que le recommande Claire Dartois à propos des professionnels des centres de documentation:

"Pour que cette relation fonctionne, il faut qu'il y ait désir et projet de la part des partenaires. Le documentaliste a besoin de trois types de savoirs: la connaissance la plus précise et la plus complète possible des sujets qu'il est amené à traiter; un savoir-faire concernant les outils à manipuler; un savoir-être, un capital relationnel pour "autoriser" la demande, accueillir l'autre dans sa diversité. Et sans doute l'humilité de reconnaître qu'il ne sait pas répondre à toutes les demandes..." (20).

Dans l'étude qui suit, nous tenterons, dans une première partie, de montrer en quoi le profil d'une nouvelle population d'étudiants a conduit la bibliothèque universitaire à assumer de nouveaux rôles et à définir la fonction d'accueil au sens large, par une gradation de prestations d'orientation et de formation.

Dans une deuxième partie, l'étude portera sur la fonction d'orientation, conçue dans un souci pédagogique de relation d'aide à l'utilisateur et d'adéquation à ses attentes, au travers du dialogue inter-personnel, de la signalisation, de la typologie des documents et des conditions d'accès à l'information.

Nous essaierons de dégager, dans une troisième partie, les objectifs, les limites et les moyens de la fonction de formation des usagers. Nous envisagerons à travers eux le partenariat, en particulier avec les enseignants. Nous tenterons enfin d'apporter des éléments de réponse aux questions que soulève, au-delà de la seule maîtrise documentaire, l'apprentissage méthodologique.

PREMIERE PARTIE

LA DEMOCRATISATION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONDUIT LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE A SE DEFINIR DE NOUVEAUX ROLES.

I.1. EVOLUTION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR AUX ANTILLES-GUYANE.

I.1.1. L'UAG, UNE UNIVERSITE JEUNE.

I.1.2. LA POPULATION ETUDIANTE: EFFECTIFS EN CROISSANCE ET
DIVERSIFICATION DES FILLIERES A L'UAG.

I.1.3. EVOLUTION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE
LA GUYANE (BUAG).

I.2. RESSOURCES ET RECHERCHES DOCUMENTAIRES PLUS NOMBREUSES ET PLUS COMPLEXES.

I.2.1. ACCROISSEMENT DES DEPENSES DOCUMENTAIRES.

I.2.2. DES SUPPORTS DOCUMENTAIRES DIVERSIFIES.

I.2.3. TRAITEMENT ET RECHERCHE DE L'INFORMATION PLUS COMPLEXES.

I.3. DES ETUDIANTS DE MOINS EN MOINS AUTONOMES

I.3.1. METHODES DE TRAVAIL DES ETUDIANTS.

I.3.2. LES ETUDIANTS ET LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE.

I.4. ROLE PEDAGOGIQUE NOUVEAU POUR LA BUAG.

I.4.1. FORMER LE PERSONNEL AU SERVICE DU PUBLIC.

I.4.2. L'ACCUEIL: UN SERVICE A PART ENTIERE PROPOSANT UN EVENTAIL
DE PRESTATIONS.

I

LA DEMOCRATISATION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONDUIT LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE A SE DEFINIR DE NOUVEAUX ROLES

I.1. EVOLUTION DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR AUX ANTILLES-GUYANE.

I.1.1. L'UAG, UNE UNIVERSITE JEUNE.

Créée en 1974, mais dépendante de l'université de Bordeaux, puis transformée en université de plein exercice en 1982, l'Université des Antilles et de la Guyane (UAG) s'est développée quantitativement par la progression de ses effectifs - enseignants, étudiants, personnel administratif - et qualitativement par la diversification de ses départements et de ses filières.

Située au coeur de la région Caraïbes-Amérique, sur deux îles et un continent, l'UAG organise ses diverses disciplines et filières en tenant compte des dispositions législatives (1), mais également en s'efforçant d'adapter ses structures à l'originalité géographique et sociologique d'une université éclatée.

Cette situation a conduit l'UAG à répartir les disciplines et les champs d'études par site géographique, en conservant pour chacun une certaine pluridisciplinarité.

"L'UAG, en tant qu'établissement à caractère scientifique, culturel et professionnel, assure les missions de service public de l'enseignement supérieur définies par la loi dans les domaines:

- de la formation initiale et continue*
- de la recherche scientifique et technologique ainsi que de la valorisation de ses résultats*
- de la diffusion de la culture et de l'information scientifique et technique*
- de la coopération internationale.*

Ces missions d'intérêt général ne peuvent cependant être accomplies sans que soit prise en compte la coexistence, au sein de l'ensemble guyano-antillais, de niveaux de culture très différents.

Foyer de rayonnement culturel, l'UAG se veut un carrefour, un noeud de communications et d'échanges entre la Caraïbe, l'Amérique inter-tropicale et l'Europe.

Elle doit participer au développement, à la croissance, à l'essor régional.

Elle se doit de connaître la société dont elle véhicule l'image pour mieux former les cadres de cette société" (2), (3).

L'UAG a son siège à Pointe-à-Pitre, où se trouvent la résidence administrative du Président, le Secrétariat Général et les services financier et comptable. Elle est composée des Unités de Formation et de Recherche (UFR) suivantes:

En Guadeloupe : (Pointe-à-Pitre, Campus de Fouillole.)

- UFR des Sciences Exactes et Naturelles
- UFR des Sciences Juridiques et Economiques
- UFR des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS)
- Antenne associée à l'UFR des Lettres et Sciences Humaines de Martinique
- UFR de 3ème cycle de Sciences Médicales.

En Martinique : (Schoelcher.)

- UFR des Sciences Juridiques et Economiques
- UFR des Lettres et Sciences Humaines.

En Guyane :

- Institut d'Etudes Supérieures (IES) (Cayenne) :
 - . premier cycle en Droit, Administration Economique et Sociale, Lettres Modernes,
 - . deuxième cycle en Droit
- Institut Universitaire de Technologie (IUT) (Kourou)
- Département d'Enseignement Technologique (Cayenne).

I.1.2. LA POPULATION ETUDIANTE: EFFECTIFS EN CROISSANCE ET DIVERSIFICATION DES FILIERES A L'UAG.

La chronique livrée au fil des années dans le *Bulletin d'Information de l'UAG* trace l'histoire d'une université jeune confrontée aux problèmes de sa dispersion géographique et de son éloignement de la métropole et, à l'instar des universités métropolitaines, à la crise de croissance des établissements d'enseignement supérieur, dûe en grande partie à l'accroissement considérable des effectifs étudiants.

Depuis 1982, l'UAG a créé de nouvelles structures d'enseignement et de recherche, développé ses filières et obtenu des habilitations pour de nombreux diplômes. Elle l'a fait dans le cadre législatif de l'enseignement supérieur, avec la préoccupation constante de s'inscrire dans une dynamique de développement régional et d'équilibrer ses composantes.

Voici cette "chronique" telle qu'elle se déroule dans les *Bulletins d'information de l'UAG*:

1984:

- projet de création de l'Institut d'Etudes Supérieures (IES) de Guyane, à Cayenne, avec la participation financière du Conseil Régional.

1985:

-Habilitations: DEUST "Sciences et Technologies de l'Agro-industrie"; Licence d'Administration Publique; DEA "Caraïbe-Amérique Latine"; DEA "Administration Publique Outre-Mer" et "Décentralisation et Pouvoirs locaux".

1986:

- Approbation des statuts de l'UAG (2), conformément à la loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur.

- Première thèse d'Etat soutenue à l'UAG le 26 avril 1986 (Thèse de Doctorat en Droit Public), à la Faculté de Droit et d'Economie de Martinique.

- 1986 est aussi l'année où les problèmes dûs à l'accroissement de la population étudiante atteignent à l'UAG un seuil alarmant :

"Notre université se trouve confrontée de manière aigüe au problème de sa capacité d'accueil, au point que, pour la première fois depuis la création de l'établissement, l'administration se trouve en situation de devoir refuser de répondre aux demandes (en surnombre) de dossiers d'inscription dans telle UFR, ou au niveau de tel département" (4).

1987:

- Projet de création de l'IUT de Guyane.

1988:

- Mise en place de cet IUT, avec la création à Kourou d'un Département de Génie Electrique et Informatique Industrielle.

- Habilitations: Maîtrise de Lettres Modernes; Magistère pour le Diplôme d'Université de Développement Agricole Caraïbe (DAC).

1990:

- Projet d'aménagement des campus universitaires: réhabilitation des campus de Schoelcher (Martinique) et de Fouillole (Guadeloupe). Ce projet donne lieu à des travaux préparatoires avec la Direction de la Programmation et du Développement Universitaire (DPDU), sur les axes de développement préconisés par le schéma "Universités 2000", en particulier le renforcement ou la création de structures d'accueil.

1991:

- De janvier à mars ont lieu des visites de membres du Comité National d'Evaluation pour les expertises de divers services et composantes de l'UAG et pour rencontrer les autorités préfectorales et régionales.

Monsieur Armand Frémont, Directeur de la Programmation et du Développement Universitaire, visite les trois sites de l'UAG.

- Mise en place de l'Institut Universitaire de Formation des Maîtres (IUFM) des Antilles et de la Guyane.

- La notion d'échec universitaire, apparue dans les établissements depuis le milieu des années 80, est aussi une préoccupation du Président de l'UAG :

"(...) Désormais une attention particulière sera portée par l'administration au taux d'échec, afin de corrélérer ces résultats avec les moyens pédagogiques et matériels mis en oeuvre dans le cadre de notre contrat quadriennal (...)" (5).

1992:

- Les effectifs des étudiants soulèvent toujours la question de la capacité d'accueil à l'UAG:

"(...) Notre établissement aura à faire face certainement à un afflux d'étudiants (...) si l'on tient compte du succès au baccalauréat. Malgré les efforts déployés de construction de locaux préfabriqués l'année dernière, il est certain que des difficultés se feront sentir (...) Nous souhaitons pouvoir faire avancer les dossiers de construction de locaux prévus dans le cadre du Contrat de Plan Etat-Région et d'Université 2000" (6).

- Réorganisation des DEUG dans chaque UFR, conformément à l'arrêté du 26 mai 1992, relatif au Diplôme d'Etudes Universitaires Générales, à la Licence et à la Maîtrise.

1993:

- Février à mars: déroulement des journées académiques d'information des lycéens. Cette année, l'accent est mis, non plus seulement sur les cursus des différentes filières, mais aussi sur les conditions d'accueil et de vie à l'université, par une "initiation" par les étudiants eux-mêmes:

"Compte tenu des expériences des années antérieures, il est prévu une participation active des enseignants des différentes disciplines, mais aussi celle des étudiants des différentes filières qui pourront mieux faire part de leur "vécu universitaire" aux lycéens" (7).

"Depuis sa transformation en université de plein exercice en 1982, l'Université des Antilles et de la Guyane a connu un pourcentage d'évolution de 75%. Ce pourcentage qui croissait d'année en année de 6 à 7% est passé en 1992-1993 à 16%. Cette croissance est due à une majoration importante des effectifs de l'UFR des Sciences Exactes et Naturelles qui réalise à elle seule une augmentation de 36%.

L'effectif de 10 000 étudiants devrait être atteint en 1995/96. Malheureusement, le programme de construction a pris, lui, quatre années de retard" (7) et (Annexe 1).

I.1.3. EVOLUTION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE (BUAG).

Outre des données générales sur l'ensemble des composantes de la BUAG, l'accent sera mis ici sur la section de Guadeloupe, cadre principal de l'étude de terrain.

La répartition de la BUAG en trois sections: Guadeloupe, Martinique, Guyane, suit la répartition des disciplines de l'UAG sur les trois départements. L'importance des trois structures est fonction des populations étudiantes desservies et du nombre de filières existant dans chaque site.

Les constructions des établissements datent de 1974. L'extension des bâtiments depuis n'a concerné que les magasins de stockage des documents. Deux projets d'extension (BU de Schoelcher, en Martinique, et BU de Fouillole en Guadeloupe), dans le cadre du schéma Université 2000, ont été évoqués dès 1985, mais non réalisés à ce jour.

En 1985:

"Est créé à l'Université des Antilles et de la Guyane le Service Commun de la Documentation composé de trois sections implantées respectivement en Guadeloupe, Guyane et Martinique et fonctionnant selon les dispositions du décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 pris pour l'application du dit décret" (2).

Dans ce cadre géographique éclaté, la BUAG, créée en 1974, aujourd'hui composante majeure du Service Commun de la Documentation de l'Université des Antilles et de la Guyane, va connaître, au cours des quatre années suivantes des transformations liées au développement de l'Université: habilitations pour des enseignements et des diplômes nouveaux, constructions et réaménagement de nouveaux locaux en Martinique, en Guadeloupe et en Guyane; et surtout augmentation des effectifs étudiants, à l'instar des universités métropolitaines (20% par an selon les prévisions de l'UAG).

La progression du nombre d'étudiants inscrits à la BUAG section Guadeloupe entre 1990 et 1992 (Annexe 2), face à une capacité d'accueil inchangée depuis la construction de la section en 1974, montre à elle seule qu'un seuil critique est franchi: 40,45% de 1990 à 1992, soit plus de 20% par an, alors que la progression globale des inscrits de 1985 à 1990 a été de l'ordre de 16%, ce qui représentait une progression annuelle de 4%. (Pourcentages établis à partir des Enquêtes Statistiques Générales des Bibliothèques Universitaires - ESGBU - de 1985 à 1992) (8).

I.2. RESSOURCES ET RECHERCHES DOCUMENTAIRES PLUS NOMBREUSES ET PLUS COMPLEXES.

La diversification des supports documentaires (microformes, banques de données, CD-Rom), des outils de recherche et de traitement des documents plus performants grâce à l'essor de l'informatique documentaire, alliés à l'augmentation des budgets de fonctionnement des bibliothèques universitaires depuis 1989, autant de phénomènes qui amènent aujourd'hui les établissements à une sorte de révolution interne et externe de leurs services... et à de nouveaux savoir-faire de la part des usagers.

I.2.1. ACCROISSEMENT DES DEPENSES DOCUMENTAIRES.

A la section de Guadeloupe, les dépenses d'acquisition (Annexe 3) depuis 1987 ont presque doublé (+ 89,6%) avec, pour la seule année 1989-90 un accroissement de 34% (8).

L'accent a été porté prioritairement sur les abonnements de périodiques (lié à l'essor de l'UFR des Sciences Exactes et Naturelles) et sur les livres. On note également depuis 1988 des dépenses nouvelles pour d'autres supports documentaires: microformes, documents audio-visuels, CD-Rom.

L'accroissement des dépenses documentaires est lié à l'effort consenti par le Ministère de l'Education Nationale, suite à la publication du Rapport Miquel (9) constatant "l'état sinistré" des bibliothèques universitaires.

I.2.2. DES SUPPORTS DOCUMENTAIRES DIVERSIFIES.

Outre la réception des microfiches des thèses, la section Guadeloupe a fait l'acquisition du Journal Officiel, Lois et décrets, sur microfiches, ainsi que des microfilms du quotidien Le Monde. Elle s'est dotée de lecteurs de microfiches, dont un appareil portable qu'elle prête sur demande aux enseignants et chercheurs. Elle s'est équipée également de lecteurs-reproducteurs de microformes disponibles au public.

Dans le cadre des enseignements dispensés par l'UFR des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS), la bibliothèque a fait l'acquisition de vidéocassettes, ainsi que d'un magnétoscope en libre accès.

I.2.3. TRAITEMENT ET RECHERCHE DE L'INFORMATION PLUS COMPLEXES.

Projetée en 1990, l'informatisation des sections de la BUAG n'est toujours pas inscrite au budget de 1994. Cet ajournement est peut-être lié au retard pris par la construction des extensions des bâtiments, retard dû aux difficultés financières que traversent les collectivités territoriales aux Antilles-Guyane.

Mais dans cette perspective et face à l'accroissement des collections, une politique nouvelle de traitement des documents a d'ores et déjà été adoptée. Elle consiste, depuis 1990, à récupérer des notices bibliographiques sur le CD-Rom de la Bibliographie Nationale Française (BN Opale), ainsi qu'à l'indexation matière des documents avec le Répertoire d'Autorité-Matière Encyclopédique et Alphabétique Unifié (RAMEAU). L'utilisation de ces outils documentaires a provoqué des changements internes et externes dans la bibliothèque.

Au plan interne, les bibliothécaires ont vu leur travail et leurs compétences s'accroître et, de ce fait, ont été amenées à une nouvelle organisation du traitement des documents. La complexité des opérations alliée à des effectifs de personnel "professionnel" très réduits, les obligent à assumer la formation à ces techniques de personnels temporaires, Contrats Emploi-Solidarité (CES) et moniteurs-étudiants. Mais cette nouvelle charge de travail s'est traduite par un accroissement important et une communication plus rapide des documents.

Au plan externe, la situation, pour l'usager, est devenue à la fois plus riche et plus complexe. Plus riche, grâce à un fonds documentaire accru, et plus complexe car les outils de recherche documentaire mis à sa disposition, s'ils n'ont pas changé radicalement, se sont adaptés. Pas de changement, car l'informatisation est ajournée: ce sont donc les catalogues sur fiches qui se sont "adaptés" en se multipliant, par tranches chronologiques avant et après 1990, et par disciplines: avant 1990, les fonds "scientifique" et "général" étaient distincts, après 1990, le

fichier matière pluridisciplinaire prend le relai (cf. Dépliant d'information de la section de Guadeloupe, Annexe 4).

Cela se traduit, pour l'usager "expert", par la manipulation de catalogues supplémentaires et pour les autres (moins experts... et plus nombreux) par des obstacles qu'ils renoncent souvent à franchir. Situation paradoxale que rencontrent beaucoup de bibliothèques en mutation: leur fonds s'enrichissent considérablement et leurs usagers se perdent et parfois se découragent faute d'outils adéquats.

I.3. DES ETUDIANTS DE MOINS EN MOINS AUTONOMES.

Le premier chapitre du Rapport Miquel sur les bibliothèques universitaires (9) s'intitule: "Les étudiants et les bibliothèques". Il décrit ce public, ses conditions de travail et ses pratiques en matière de documentation: un public réfractaire aux bibliothèques universitaires à presque 50%. Cette attitude est due en partie aux infrastructures insuffisantes et aux difficultés d'accès aux documents mais aussi à une certaine absence de besoin documentaire: "(...) *en dehors des notes manuscrites ou du photocopie des cours et des copieux documents et fiches de TD, ils n'éprouvent, dans le cadre de leurs études, ni le désir ni le besoin d'autres références documentaires*" (9).

Depuis 1989, date de publication du Rapport Miquel, les besoins de cette nouvelle population d'étudiants, manifestes en terme de capacité d'accueil, se révèlent aussi sur un plan qualitatif: des enquêtes de public sont menées dans plusieurs établissements (BU de Paris X-Nanterre et de Paris VIII-Val-de-Marne, BM de Saint-Etienne (12); BIU de Toulouse (13)); des actions sont envisagées pour mieux aider le public étudiant (Mission pour la lecture étudiante créée par le Ministère de l'Education Nationale (14), formation des usagers à Paris VIII (15)). Le "profil" de ces nouveaux étudiants justifie les observations constatées dans le Rapport Miquel à propos du "*processus de secondarisation de l'enseignement supérieur*" qui amène l'étudiant peu porté naturellement à lire et à s'informer par lui-même à travailler

"utile": *"en vue de l'évaluation de fin d'année, il devient rationnel de préférer le "tout cuit" des documents de TD généreusement distribués ou des photocopiés et photocopies chèrement acquis, à la recherche "crue" et hasardeuse d'une information personnelle"*. (9)

Les personnels des bibliothèques constatent eux aussi les handicaps rencontrés par les étudiants pour s'informer par eux-mêmes, creusant de ce fait un décalage profond entre la conception du système d'information et son usage réel. C'est cet écart, cette rupture que décrit Jean-Michel Salaün:

"Bien des problèmes des bibliothèques et des centres de documentation ont pour origine cette sous-estimation de l'apprentissage de l'utilisateur. On présuppose que le repérage dans une bibliothèque ou dans un catalogue fait partie de l'inné d'un individu. Les services sont souvent sous ou mal utilisés. Les usagers sont ignorants des facilités qui leur sont offertes. Et les établissements profitent surtout à une frange d'habitues qui, à force de persévérance, ont petit à petit compris tout le bénéfice qu'ils pourraient tirer de leur parcours initiatique dans les secrets de la bibliothéconomie" (10).

Des entretiens menés auprès d'étudiants de l'UAG en Guadeloupe (Annexe 6) ayant effectué au moins une première année d'études confirment ce diagnostic. En effet, en dehors des documents directement liés à leurs disciplines et à leurs programmes, ils manifestent tous une méconnaissance du fonds documentaire de la bibliothèque: à la question portant sur les suggestions pour améliorer les services offerts par la BUAG, ils déplorent l'absence d'ouvrages en littérature, en histoire ou en art... alors que la bibliothèque possède ce genre d'ouvrages, dont une partie se trouve en libre accès!

Leur représentation de la bibliothèque correspond à celle qu'ils se font de l'université elle-même: c'est le lieu où se dispensent les savoirs dans les disciplines qu'ils ont choisies, les autres filières ne les intéressant pas vraiment. Cette attitude dénote un cloisonnement d'intérêts qui privilégie l'utilité à la curiosité.

I.3.1. METHODES DE TRAVAIL DES ETUDIANTS.

Il convient de souligner ici la spécificité du contexte dans lequel s'inscrit la BUAG. A la différence des bibliothèques universitaires métropolitaines, la BUAG est quasiment la seule structure proposant un fonds documentaire universitaire sur le campus et même sur le département. Cette situation est similaire en Martinique et en Guyane. Cela représente une faiblesse dans la perspective de relais et de partenariat, c'est aussi un atout en faveur d'une fréquentation plus assidue.

Les étudiants inscrits au prêt en 1992-93 représentaient à eux seuls 53,65% des effectifs de l'UAG (Annexes 1 et 2). A ce chiffre, il convient d'ajouter les usagers qui ont fréquenté la bibliothèque sans emprunter de documents: le nombre d'entrées pour cette même année (80 000) le laisse supposer en l'absence de données chiffrées précises (8).

En dépit de cette fréquentation assidue de la bibliothèque, et même s'ils ont l'impression d'être d'assez "gros" lecteurs, les étudiants de premier cycle de l'UAG (Guadeloupe) utilisent les ressources documentaires de la BU de façon minimale.

Interrogés sur leurs méthodes de travail, ils confirment le constat du Rapport Miquel: ils travaillent essentiellement avec les manuels conseillés par les enseignants ou avec ceux qu'ils dénichent pour compléter ou expliciter leurs notes de cours. Aucun d'entre eux n'éprouve le besoin d'une information plus pointue ou marginale par rapport au programme.

L'enquête menée auprès des usagers, en novembre 1990, dans le cadre du projet d'informatisation de la BUAG (Annexe 5), montre un degré de satisfaction assez élevé pour l'ensemble des services de la bibliothèque, à l'exception de la durée du prêt et surtout du nombre d'exemplaires possédés par la BU. Or, d'après les statistiques de prêt, seuls deux tiers du fonds sont utilisés (prêt, consultation sur place). La revendication concernant le nombre d'exemplaires porte en fait essentiellement sur les manuels.

Concrètement, l'étudiant de premier cycle de l'UAG vient fréquemment à la bibliothèque (4 à 5 fois par semaine) pour des périodes allant d'une heure et demie à la demi-journée. Il considère la BU d'abord comme un lieu de travail, consulte et emprunte essentiellement les manuels de sa discipline, fréquente le service des périodiques pour y consulter surtout la presse locale et nationale à titre de détente.

Dans sa pratique étudiante, il fréquente très assidûment les TD, moins les cours magistraux. Les exercices faits dans le cadre des TD et les corrigés représentent la part la plus importante de son travail universitaire, en dehors des périodes de révision avant les examens. La répartition du temps de travail au long de l'année est le plus souvent irrégulière et beaucoup avouent, comme cette étudiante: "je fais un programme de travail que je ne suis pas. C'est la proximité des examens qui me bouscule; je travaille sous la pression et je travaille utile".

L'intérêt pour la réussite aux examens prend largement le pas sur l'intérêt personnel et intellectuel. Cette absence d'ouverture sur un élargissement du champ disciplinaire ou de curiosité pour des disciplines connexes se manifeste dans des pratiques intellectuelles encore très "scolaires" et peu autonomes. Ce manque d'autonomie dans l'approche du travail intellectuel se révèle aussi dans les pratiques et la recherche documentaire. Martine Poulain décrit ce phénomène:

"En effet, les circonstances d'usage influent largement sur les techniques et sur les modes d'usage. Le lieu où se fait cette recherche, le profil de l'utilisateur qui l'effectue, ses motivations, ses finalités ou ses absences de finalité modèlent attitudes et façons de faire" (11).

I.3.2. LES ETUDIANTS ET LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE.

"Il est bien connu que les étudiants qui entrent dans l'enseignement supérieur français (et qui en sortent) ne savent pas s'informer ni se documenter. (...) En premier lieu, l'étudiant n'est pas immédiatement convaincu de l'intérêt d'apprendre à bien utiliser cet outil suranné qu'est la bibliothèque (...)" (16). Jean Michel fait là un bien dur constat! A propos duquel il conviendrait de faire la part de la représentation que se font les "professionnels" des étudiants, de leurs besoins et de leurs (non)savoir-faire. Le relatif défaut de curiosité constaté dans les pratiques documentaires n'est-il pas aussi le résultat d'un découragement face à des difficultés à utiliser les outils de recherche? Difficultés dues pour la plupart des étudiants interviewés à l'absence d'initiation à l'usage des bibliothèques et des centres de documentation. Certains relatent d'eux-mêmes des souvenirs de Centres de Documentation et d'Information (CDI) au collège et au lycée, où les livres n'étaient

pas accessibles faute de place, où la médiation du documentaliste ne permettait pas la découverte personnelle, quand elle n'agissait pas comme un obstacle supplémentaire... D'autres évoquent des CDI pauvres en documents, sans fichiers... et sans documentaliste, espace utilisé commodément comme salle de permanence. Enfin beaucoup n'ont connu aucun CDI durant leurs études secondaires.

En revanche, bien rares sont les étudiants qui ont pu acquérir une certaine pratique de l'information dans le secondaire, à l'instar de cette étudiante interrogée à propos de son apprentissage des outils documentaires au lycée: les séances en CDI étaient incluses dans les enseignements des différentes disciplines, les élèves apprenaient à utiliser les fichiers et à se repérer dans les documents eux-mêmes en utilisant l'information trouvée pour leur travail personnel. La relation interpersonnelle avec la documentaliste était positive, motivée essentiellement par la prise d'autonomie de l'élève.

Mais ceux qui ont bénéficié d'une telle structure organisée, gérée par un documentaliste avec un objectif d'apprentissage méthodologique inclus dans les programmes d'enseignement sont l'exception. Cette étudiante, consciente des atouts de réussite universitaire que représente la maîtrise documentaire, souligne le bien fondé d'un apprentissage précoce des méthodes de recherche et de travail personnel. Elle est un des rares usagers de premier cycle à connaître les services du prêt entre bibliothèque et de recherche documentaire informatisée, même si elle ne les a pas encore utilisés.

Si l'on regarde les résultats de l'enquête auprès des usagers de la BUAG (Annexe 5), on constate une bonne performance des étudiants dans le maniement des fichiers. Il faut préciser qu'au moment où s'est déroulée cette enquête, le fonds en libre accès, en Guadeloupe, n'était pas encore mis en place. Le seul moyen d'accès aux documents passait par la consultation des catalogues... et nécessité faisant loi, les étudiants les consultaient fréquemment, ce qui ne veut pas dire que leurs recherches étaient optimales: il s'agit dans cette enquête d'une auto-évaluation.

Le fonds en libre accès, en extension, est très utilisé, les étudiants appréciant la rapidité d'accès et la possibilité de faire une sélection des ouvrages "de visu". Malheureusement, ils ont tendance à se limiter à ce type de recherche et ne la combinent pas assez souvent avec la consultation des catalogues (catalogue matières en particulier).

Il ne s'agit pas ici de mesurer les démarches de recherche des étudiants à l'aulne d'un comportement de "lecteur idéal", issu de représentations de bibliothécaires enfermés dans leurs compétences techniques, mais plutôt, en tenant compte du profil de cette nouvelle population étudiante et de ses lacunes dans certains apprentissages, de réveiller une curiosité en sommeil qui relève plus d'une méconnaissance de la richesse documentaire et de ses atouts que d'une mauvaise volonté latente. Cette attitude est un préalable indispensable à la mise en oeuvre d'un service d'accueil proposant graduellement un accompagnement à la maîtrise du champ documentaire.

I.4. ROLE PEDAGOGIQUE NOUVEAU POUR LA BUAG.

"La connaissance du besoin d'information permet de comprendre pourquoi les gens s'engagent dans un processus de recherche d'information au cours duquel ils vont mobiliser un certain nombre de ressources informationnelles et communicationnelles. L'accès aux ressources se fait par la pratique, par l'usage des mécanismes intermédiaires dont le rôle est d'aider les usager à obtenir une réponse appropriée". (17) Faciliter " l'usage de mécanismes intermédiaires" dont parle Yves. F Le Coadic, tel doit être l'objectif d'un service d'accueil : accueil entendu au sens large, proposant des services adaptés à chaque situation de l'utilisateur, d'une première orientation dans la bibliothèque, jusqu'à l'offre d'une formation au système d'information. C'est donc proposer, particulièrement aux étudiants du premier cycle, un accompagnement progressif dans leurs démarches d'information, avec attention et disponibilité à leur égard. La connaissance du besoin d'information se fait grâce aux enquêtes, aux entretiens et observations du public , mais plus encore, sur la durée, par la qualité de la relation entre usagers et "professionnels, l'attention et la disponibilité pour être au plus près de leur demande, explicite ou implicite, et la compétence technique pour y répondre.

1.4.1 FORMER LE PERSONNEL AU SERVICE DU PUBLIC.

C'est un nouveau rôle pour les bibliothèques, nouveau comme le public étudiant qui envahit ses bâtiments. La section Guadeloupe de la BUAG, consciente de cette mutation et des besoins qu'elle fait naître, est confrontée par ailleurs à une autre réalité: celle des effectifs en personnel et de leur formation. Sur l'ensemble du personnel, la moitié seulement a reçu une véritable formation professionnelle et bénéficie d'une pratique de plusieurs années en bibliothèque. L'autre moitié est constituée de personnes exerçant leurs fonctions sur des emplois temporaires : Contrats Emploi-Solidarité (CES) et moniteurs étudiants, sans formation spécifique aux métiers du livre. Une tâche supplémentaire est apparue: former ce personnel, non seulement pour renforcer les équipes de prêt ou de traitement des documents mais pour assurer le mieux possible, avec l'encadrement adéquat, ce rôle d'accueil du public décrit précédemment. Tâche difficile reposant principalement sur la volonté de responsabiliser ces personnes en valorisant leur action par l'importance de l'enjeu et en les formant rigoureusement à la connaissance de ces "mécanismes intermédiaires" d'aide aux usagers: les outils de recherche, entre autres.

Former à l'accueil, c'est aussi pour le personnel "titulaire", transmettre des savoir-faire... et du pouvoir. C'est donc mettre en question leurs représentations et leurs pratiques professionnelles. C'est accepter de voir modifiée l'organisation du travail, cette fonction d'accueil intervenant de façon transversale dans chaque service "classique" de la bibliothèque. Jean-Michel Salaün met l'accent sur cette redistribution des tâches:

"Le personnel "en contact", tel que les économistes des services l'appellent, souvent mal considéré dans les bibliothèques, doit au contraire être valorisé et formé spécialement pour ces tâches. Un double risque pèse en effet sur ces postes: la sous-qualification ou la sur-qualification. Dans le premier cas, la personne sera incapable de répondre ou d'orienter correctement l'utilisateur, et le service ne sera pas rendu ou sera dévalorisé. Dans le second cas, la personne ne supportera pas longtemps la trivialité des questions qui lui sont posées, en décalage manifeste avec ses compétences. Son attitude sera rapidement perçue comme méprisante et le service sera considéré comme réservé à une élite" (10).

La décision de mettre l'accent sur l'accueil à la section Guadeloupe de la BUAG a été prise en commun par l'ensemble de l'équipe permanente, décision rendue nécessaire par la perception de changements profonds, quantitatifs et qualitatifs, chez les usagers.

1.4.2. L'ACCUEIL: UN SERVICE A PART ENTIERE PROPOSANT UN EVENTAIL DE PRESTATIONS.

La situation initiale du bureau d'accueil à l'entrée de la bibliothèque servait essentiellement aux inscriptions, à la vente de photocopies et, au long de l'année, pour le personnel temporaire dévolu à ce service, à répondre aux demandes des lecteurs, avec une connaissance sommaire des fonds et de l'organisation de la bibliothèque.

Le souci d'amener les étudiants du premier cycle à plus de d'autonomie répond à une double nécessité: leur permettre un usage plus riche des fonds documentaires et gérer de manière optimale un service public avec des effectifs réduits, partant du constat de Jean-Michel Salaün:

"L'utilisateur, pour participer à la production du service, doit posséder un savoir-faire qui sera proportionnel à son degré d'implication. Moins la participation des professionnels est importante, plus l'éducation de l'utilisateur sera essentielle" (10).

Pour ce faire, le projet d'un service d'accueil plus "performant" amène la réflexion sur les types de prestations plurielles et graduées, allant du simple renseignement ponctuel, à des formes d'aide à la recherche plus complexes. Cette recherche d'efficacité est amplifiée et enrichie par la nécessité préalable de former à ce service un personnel "néophyte" (CES en particulier) qui éprouve peu ou prou les mêmes difficultés à renseigner les usagers que ceux-ci à utiliser les ressources de la bibliothèque!

Confronté au double problème de la formation des "formateurs" (CES, moniteurs-étudiants) et des étudiants du premier cycle, le personnel permanent évitera d'assumer ce double niveau de formation selon le seul schéma traditionnel,

hiérarchique et descendant. A chaque étape, il associera le plus étroitement possible les personnes concernées. C'est à proprement parler un problème pédagogique qui implique d'établir un réseau d'aide dont les démarches se construiront sur l'écoute de l'autre, l'attention à ses besoins véritables, l'adaptation à certaines de ses manières d'être de s'exprimer, etc.; la prise en compte, enfin, des ses intérêts et de ses compétences, personne n'arrivant vierge de toute motivation et de tout savoir-faire.

A la base d'un service d'accueil, donc, la connaissance des besoins du public. Enquêtes et entretiens ont pu les évaluer partiellement, mais, pour citer Franck Caputo: *"Ses besoins? Nous les connaissons jamais! Bien sûr, en ce qui concerne le public usager, nous pouvons faire des statistiques, établir des corrélations (...) c'est-à-dire qu'à un moment donné, nous pouvons avoir une image de notre public, nous en faire une idée. Mais connaître vraiment ses besoins? Impossible. Nous travaillons sur du mouvant, de l'écriture et du savoir en perpétuel devenir"* (18).

L'image de ce public étudiant a conduit la BUAG à définir un service d'accueil au sens large en regroupant deux grandes fonctions: l'une d'orientation, assurée majoritairement par une permanence au bureau d'accueil avec un système de relais vers des personnes-ressources, fonction pouvant aller jusqu'à une formation implicite et ponctuelle; l'autre de formation explicite en partenariat avec les enseignants, portant sur les méthodes de travail et les techniques opératoires documentaires.

DEUXIEME PARTIE

ORIENTATION

II.1. PREMIER CONTACT.

II.1.1. FORME DE L'ACCUEIL.

II.1.2. CIRCONSTANCES DE L'ACCUEIL.

II.1.3. CONTENU DE L'ACCUEIL.

II.2. ORIENTATION DANS L'ESPACE.

II.2.1. LOCALISATION DES DOCUMENTS.

II.2.2. LE LIBRE ACCES. TECHNIQUES OPERATOIRES.

II.2.3. LA SIGNALISATION.

II.3. ORIENTATION DANS LE FONDS DOCUMENTAIRE.

II.3.1. TYPOLOGIE DES DOCUMENTS.

II.3.2. CONNAISSANCE DES OUTILS DE RECHERCHE.

II.3.3. UTILISATION DE L'INFORMATION.

II

ORIENTATION

Orienter: une définition peut être celle du petit Robert: "*indiquer à quelqu'un la direction à prendre*", mais aussi, dans sa forme pronominale, s'orienter: "*diriger son activité (vers)*". Voici, en raccourci, deux actions que peut proposer un service d'accueil, en les conjuguant. La première, plutôt comme offre directe de service, comme initiation; la seconde, indirecte, comme but implicite de rendre l'utilisateur plus autonome à l'intérieur du système d'information.

II.1. PREMIER CONTACT

Des observations menées à partir du hall d'entrée de la bibliothèque ont fait apparaître un schéma de comportement qu'il convient de nuancer par des entretiens avec les usagers. On distingue très vite les "habitués" des "néophytes", ainsi qu'une catégorie de "demandeurs précis".

Les premiers se dirigent directement vers la salle de lecture ou la salle des périodiques, sans regarder la signalisation, s'installent dans les salles, commencent à consulter les documents dans les rayons en libre accès ou se dirigent vers la banque de prêt. Dans ce groupe, quelques uns seulement reviennent dans le hall pour consulter les catalogues.

Les derniers - les "demandeurs précis" - posent leurs questions, qui portent le plus souvent sur une demande de photocopie, une orientation sur le campus ou un point du règlement de la bibliothèque.

Les seconds - les "néophytes" - restent dans le hall avec un comportement d'hésitation, regardent les panneaux d'information, cherchent du regard une

personne, mais ne s'approchent que rarement du bureau d'accueil et posent leur question à la première personne qu'ils identifient comme pouvant faire partie du personnel : en l'occurrence une personne debout, occupée à une tâche "professionnelle" dans les catalogues ou près du photocopieur. Ces personnes n'osent franchir l'espace du hall pour entrer dans les salles: ce sont les "premiers arrivants". Leur demande est exprimée d'une manière floue, mais implicitement elle est très précise: elles accueillent très favorablement une proposition de visite d'orientation dans la bibliothèque.

Voici très schématiquement répartis les "rôles" avant la mise en place du service d'accueil. Les habitués apparaissent comme peu demandeurs - en dehors de questions de règlement ou de demande prosaïque de photocopies. Apparemment, ils se débrouillent tout seuls. Ce qui ressort des entretiens renforce ce constat. Le défaut d'accueil ressenti par l'équipe de la bibliothèque en est peut-être la cause.

II.1.1. FORME DE L'ACCUEIL

Un souci préalable est donc apparu dans la mise en place d'un véritable service d'accueil et porte sur la qualité de la relation à l'usager: élément primordial au moment de la rentrée universitaire, particulièrement à l'égard des étudiants de première année.

Luce Kellermann rappelle, dans un chapitre intitulé "Aspects sociaux et psychosociaux de la communication documentaire" dans le "Manuel du bibliothécaire-documentaliste dans les pays en développement", que *"la communication documentaire ne consiste pas seulement à transformer l'information et les documents qui lui servent de support en réponse à une demande; elle exige un ajustement à la fois plus général et plus fin aux attentes individuelles et collectives"* (19).

Claire Dartois souligne: *"Une des caractéristiques essentielles de cette relation d'information semble être, pour les documentalistes, la possibilité de se mettre "à la place de l'autre" (20). Citant Carl Rogers, elle retient deux concepts-clés, l'empathie*

et la congruence: l'empathie est *"une attitude chaleureuse, positive envers autrui; il s'agit d'un sentiment positif qui s'extériorise sans réserve ni jugements"* (21). Etre congruent *"signifie percevoir le cadre de référence interne de la personne"* (21).

Cette attitude d'écoute permet de lever censure et malentendu, elle se décline avec la disponibilité et la non-directivité de la part du professionnel: *"Il y a différentes manières de répondre à une demande. Il y a des réactions qui autorisent à développer la demande en sachant bien que sa formulation n'est pas dans les termes les plus adéquats. Dans le cas contraire, une distance, un malaise apparaissent: chez l'usager, un mécanisme d'autodéfense peut alors se manifester avec la crainte de paraître ridicule et le renvoi à une situation infantilisante"* (20).

Ces éléments sur la forme de la relation d'accueil et d'information sont liés au jeu réciproque des représentations qu'il est nécessaire d'explicitier pour mener à bien l'interaction avec l'usager. Ce personnel (CES, moniteurs-étudiants), lui-même non spécialiste de la documentation, a été sensible à cet aspect de la fonction d'accueil: elle valorise en outre son rôle "stratégique" dans la réussite de ce premier contact de l'usager avec une structure inconnue.

II.1.2. CIRCONSTANCES DE L'ACCUEIL.

S'attacher à la qualité de la relation, c'est adopter une attitude d'écoute de la diversité des attentes et des motivations qui sous-tendent les besoins des usagers. Yves F. Le Coadic met l'accent sur les *"circonstances qui conduisent une personne à s'engager dans un processus de communication, d'échange (recevoir et/ou donner), d'information"* (17). Il précise ces circonstances en posant différentes questions pour mettre en relief la complexité de toute demande d'information:

- "- Qu'est-ce qui conduit une personne à chercher de l'information? (...)*
- Quand les gens ont-ils besoin d'information? (...)*
- Pourquoi les gens cherchent-ils de l'information? (...)*
- Est-ce que ce besoin est un besoin humain (...), ou est-il seulement commandé par la satisfaction d'autres besoins humains? (...) Des besoins sociaux et organisationnels, besoins de résolution de problèmes posés par la vie de tous les*

jours, la plupart de ces problèmes n'ayant rien à voir avec les systèmes d'information; et (...) besoins cognitifs, besoins psychologiques de résolution des anomalies de connaissance" (17).

A la bibliothèque, l'éventail des disciplines et des niveaux d'études ne dessine que l'aspect le plus évident de la diversité des questionnements. Il s'agit au-delà du manifeste, de l'explicite, de percevoir à quel stade en est l'utilisateur dans sa recherche au moment où il pose sa question, ce qui motive sa démarche (exposé, complément de notes de cours, explication de concepts), la nature du besoin (usage du système d'information ou usage de l'information elle-même). La prise en compte des conditions dans lesquelles s'inscrit toute demande d'information permet à l'utilisateur de formuler sa question de façon personnelle et authentique et à la personne en service à l'accueil d'ajuster les éléments de réponse à cette question.

L'utilisateur de première année qui arrive à la bibliothèque est souvent porteur d'une demande floue, mais chargée d'un contenu qui excède la formulation même de la question. Il s'agit souvent d'une requête globale de prise en compte de sa méconnaissance du système, d'autant plus difficile à formuler qu'il se vit comme "ignorant", donc en situation d'infériorité. La compréhension des circonstances de ce besoin permet à la fois de bien répondre à l'utilisateur, mais aussi de le mettre à l'aise en valorisant la démarche qui le conduit à un désir d'autonomie et de connaissance du système.

II.1.3. CONTENU DE L'ACCUEIL.

Lors d'un premier contact, les besoins des utilisateurs se manifestent surtout au niveau de l'orientation dans la bibliothèque, qu'ils soient déjà "connaisseurs" en matière de documentation (utilisateurs d'autres bibliothèques) ou qu'ils soient "nouveaux" dans l'usage d'un système d'information. A cette demande d'orientation dans le lieu s'ajoute tout ce qui concerne la spécificité de chaque organisation. Là les niveaux de besoins varient selon le degré de pratique antérieure: connaissance ou non des différents supports d'information (usuels, périodiques, monographies, ...) ou des types d'accès aux documents (libre accès, magasins).

Il convient donc de préciser ce qui relève de l'orientation spatiale et des moyens de repérage dans cet espace et ce qui relève d'une orientation dans les documents eux-mêmes: logique d'usage des lieux et de l'organisation particulière à chaque bibliothèque et logique d'usage des documents, c'est-à-dire de l'information elle-même. Or, dans le cadre de la BUAG, les requêtes qui portent apparemment sur une connaissance des lieux sont souvent en même temps des demandes d'initiation à l'usage des documents: requête au contenu beaucoup plus dense qu'il n'y paraît de prime abord. La fonction de l'accueil doit consister, en pareil cas, à aider l'utilisateur à formuler et organiser ces demandes "gigognes" en proposant séquentiellement un repérage dans les salles et les services, une présentation des différents fonds, puis une approche différenciée de l'usage des divers documents.

II.2 ORIENTATION DANS L'ESPACE.

"La bibliothèque est un labyrinthe, signe du labyrinthe de la vie. Tu entres et tu ne sais pas si tu en sortiras" (22). Les bibliothèques sont-elles encore ces labyrinthes dont parle Umberto Eco? Peut-être peut-on reprocher à l'architecture de certaines une inadéquation à leurs fonctions, la conception de l'espace-bibliothèque répondant parfois à des préoccupations plus "esthétiques" que fonctionnelles... Mais le vrai labyrinthe n'est-il pas plutôt dans les représentations que les usagers se font de l'organisation documentaire? Image entretenue par des professionnels qui ont parfois du mal à accepter la priorité de l'usage des outils sur leur seule perfection technique. Il n'est pas question ici de prendre en compte toutes les stratégies de recherche ou d'appropriation de l'espace-bibliothèque par les usagers, même s'il est nécessaire d'avoir toujours présent à l'esprit ce potentiel de démarches originales, ainsi que le souligne Patrick Parmentier:

*"Chaque groupe socio-culturel a des critères de classement qui lui sont propres (...)
Une bibliothèque, qui s'adresse à l'ensemble de ces groupes et dont l'action s'inscrit dans la durée, ne peut prendre en compte les différentes modes et vagues d'intérêts, évolutives et transitoires. Par contre sa classification se doit d'être rationnelle et, surtout, aussi lisible et claire que possible"* (23).

II.2.1. LOCALISATION DES DOCUMENTS.

L'orientation dans les différentes salles de la bibliothèque fait apparaître une évidence: l'usager croit ce qu'il voit, c'est-à-dire des livres sur les rayons du libre accès de la salle de lecture, ou des revues sur les présentoirs de la salle des périodiques et n'imagine pas qu'il puisse exister des fonds en accès indirect (magasins, réserve) ou des documents sur des supports différents (microformes, CD-Rom).

Les étudiants qui viennent à la bibliothèque ont cette image somme toute traditionnelle: la bibliothèque, c'est le lieu où l'on trouve des livres et où l'on peut travailler. D'après les entretiens (Annexe 6), cette image correspond exactement aux deux usages dominants de la bibliothèque universitaire: travail et consultation. La salle de lecture est le lieu privilégié, les rayons du libre accès l'espace documentaire (quasi) exclusif. Autonomie apparente qui ne traduit en fait qu'un usage minimal des ressources de la bibliothèque: non seulement ils puisent leurs documents essentiellement dans les fonds "visibles" de la bibliothèque mais leur usage ne porte que sur les rayons qui regroupent les ouvrages de leur discipline d'étude.

Il faut toutefois nuancer cette réalité: à la section Guadeloupe de la BUAG, le fonds mis en libre accès est récent. Antérieurement, les étudiants devaient utiliser un mode d'accès indirect aux documents. La pratique du libre accès est ressentie comme un progrès et leur a permis de développer des stratégies de sélection des ouvrages en fonction de leurs besoins: tel document utilisé en consultation seulement, tel autre choisi pour un emprunt à domicile, tel autre dans lequel on reproduit un extrait par photocopie, etc. Une telle pratique était malaisée quand ils devaient demander à la banque de prêt des ouvrages sans indices de contenu autres que les descripteurs repérés dans le catalogue matières.

Dans le projet d'extension de la bibliothèque, l'espace prévu pour l'accès aux documents permettra de mettre 80% des collections en libre accès.

Cependant, beaucoup d'étudiants ne combinent pas la pratique du libre accès avec la consultation d'ouvrages en accès indirect, moins directement "explicités" quant à leur contenu. Les étudiants du premier cycle ont aussi tendance à limiter leur usage documentaire en fonction des types d'ouvrages: la consultation des périodiques

porte surtout sur la presse locale et nationale, quotidienne et hebdomadaire, assez peu sur les revues classées par disciplines, alors que la bibliothèque propose des collections accessibles à ce niveau d'étude. Là encore, c'est un usage parcellaire pour ne pas dire parcimonieux des documents qui se manifeste. Pourtant, contrairement aux monographies, la salle des périodiques offre en libre accès la majeure partie des abonnements souscrits par la bibliothèque.

II.2.2. LE LIBRE ACCES. TECHNIQUES OPERATOIRES.

Mode d'accès plébicité par les étudiants interrogés, à l'instar des pratiques observées dans toutes les bibliothèques (universitaires ou "de lecture publique"), le fonds en libre accès se prête à des modes de repères et d'usages très riches puisqu'apparemment la disponibilité documentaire les autorise. Mais cette liberté se heurte à des freins très individuels et intimes, fortement liés aux représentations documentaires des étudiants, elle-mêmes issues d'un manque d'expérience, de savoir-faire, de familiarité avec le livre. Celui-ci conserve encore un statut largement élitiste et ne se prête guère à être manipulé, compulsé, rejeté, "exploité", décortiqué, à l'exception des manuels - objets moins "sacrés" -, plus "scolaires" et qu'ils peuvent plus légitimement s'approprier.

Les étudiants interrogés sur leurs modes de recherche dans le fonds en libre accès évoquent d'abord la terminologie de la signalisation (et non les indices chiffrés de la classification de Dewey) et arrêtent leur recherche dès qu'ils ont trouvé *le* rayon qui les intéresse. A l'intérieur du rayon, des indices plus flous opèrent: forme de l'ouvrage, taille, logos de collections, couleurs (en particulier les codes Dalloz)... A l'intérieur des ouvrages, c'est la recherche empirique, le "feuilletage", qui permet de repérer l'information désirée; très peu utilisent la table des matières, les têtes de chapitres, etc.

Concernant les "autres" rayons, leur curiosité reste assez faible, ce mode de repérage très limitatif ne leur permet pas facilement d'aller vers les rayons des disciplines connexes: par exemple, en sciences économiques, les ouvrages se répartissent dans les indices 330 et 380 de la classification de Dewey, ce qui se traduit

dans la salle par deux localisations distinctes, séparées principalement par les rayons des ouvrages de droit classés en 340...

Les limites de repérage observées ne sont pas seulement dûes à un manque de "pratique" des bibliothèques, mais sont fortement liées à ce type d'accès aux documents, comme le précise Patrick Parmentier:

"C'est là un des fondement de la relation offre-demande dans le cadre du libre accès: les gens n'ont pas une perception objective de ce qui leur est offert et des pans entiers de la bibliothèque passeront inaperçus dans la mesure où ils ne correspondent pas à leurs intérêts" (23).

Il est donc bien question ici d'intérêts qui se mesurent par le degré de curiosité que traduisent les stratégies de recherche déployées: recherche "tous azimuts" dans l'espace de la salle ou cantonnement à un domaine bien circonscrit.

A cet égard, la signalisation doit jouer un rôle, même si la mobilisation des intérêts relève d'un domaine beaucoup moins prosaïque. Encore cette signalisation ne doit-elle pas constituer un obstacle en créant du "bruit", en allant à l'encontre du but recherché: orienter le plus objectivement possible.

II.2.3. LA SIGNALISATION.

A l'inverse d'un certain nombre de bibliothèques qui déploient une signalisation envahissante, les panneaux s'ajoutant par "strates" au fil des années, sans avoir été revus et corrigés... ou éliminés dans une perspective de cohérence, la bibliothèque de Fouillole propose une signalisation adaptée, dans sa forme, à la dimension des lieux. A la fois "modeste" (il n'y a pas multiplication excessive des panneaux) et présente par ses couleurs vives, elle permet un repérage visuel aisé. Quant au contenu, le parti pris a été d'adopter, pour la salle de lecture, le schéma de la classification de Dewey. Cela présente l'inconvénient de séparer des domaines de connaissances étroitement liés (linguistique et littérature, ou encore l'exemple cité précédemment à propos du commerce international et des sciences économiques).

Mais quelque soit le système de classement adopté, avec ses imperfections, l'essentiel est que l'utilisateur en saisisse les indications qui lui sont utiles. La classification décimale de Dewey offre un cadre à la fois lisible et rationnel,

permettant à l'utilisateur d'en tirer des éléments d'orientation qu'il peut retrouver dans nombre de bibliothèques ou de centres de documentation.

Dans la salle des périodiques aux dimensions très modestes (12 places assises), les disciplines développées à la bibliothèque forment la signalisation principale; le regroupement des revues et leurs titres apparents sur les présentoirs constituent directement une signalisation plus fine.

La signalisation d'orientation dans les services est présente sans envahir un espace plutôt restreint. Les explications qu'elle propose portent sur l'essentiel des informations nécessaires à l'utilisateur qui, bien orienté, peut ensuite poser ses questions aux personnes adéquates dans chaque service: plan d'orientation, panneau directionnel très visibles dans le hall d'entrée; mentions les plus importantes du règlement à la banque de prêt.

Ce que les observations et les entretiens avec les étudiants du premier cycle révèlent, exception faite des usagers déjà un peu expérimentés, c'est que la signalisation est négligée comme moyen d'orientation: les étudiants, lors de leur premier contact avec la bibliothèque recherchent des personnes "expertes" pour les introduire dans le système d'information. Il ne s'agit plus seulement d'une simple requête d'orientation dans les lieux mais d'une véritable demande implicite d'initiation. Il faut préciser ici que ces personnes "expertes" peuvent être recherchées parmi le personnel (plutôt en mouvement qu'assis) ou parmi les autres usagers: la perception d'une certaine disponibilité et de savoir-faire permettant au nouveau venu de formuler sa requête.

La signalisation intervient donc ultérieurement, quand le lieu est préalablement apprivoisé. Elle n'intervient de façon opératoire dans la salle de lecture que par la terminologie, les indices chiffrés de la classification de Dewey sont ignorés. Il y a bien, de la part des étudiants, conscience d'un système de classement, mais c'est une perception floue: ils sont le plus souvent incapables de dire à quoi correspond un indice sur les panneaux ou aux dos des livres. Les panneaux qui ne reproduisent que ces indices sont pour eux "invisibles", bien que d'une plus grande taille que ceux comportant indices et terminologie... L'annonce explicite, textuelle, des disciplines et des matières qu'elles regroupent constitue la seule signalisation efficace.

En fait, cette notion même de disciplines subdivisées ne correspond pas vraiment aux notions présentes à l'esprit des étudiants. On peut dire, avec Patrick Parmentier, bien qu'il s'agisse ici d'un public étudiant et donc plus "typé" que celui qu'il évoque, à savoir le "grand public": "*(...) ce sont des thèmes et des champs d'intérêts qui émergent, (...) plus que des disciplines*". Ce qui apparaît, ce sont "*des classifications extrêmement hétérogènes, les plus courantes sont fondées sur l'usage*" (23).

Ici, comme à propos de tous les éléments concernant l'accueil à la BUAG, la notion d'usage doit jouer comme fil conducteur et nuancer toute préoccupation d'efficacité optimale: "*il ne faut pas surestimer l'incidence d'un équipement sur le comportement de ses utilisateurs*" (23).

II.3. ORIENTATION DANS LE FONDS DOCUMENTAIRE.

Ce qui est en jeu ici ressort autant d'une fonction de localisation des fonds dans l'espace de la bibliothèque que d'une fonction de repérage dans la documentation qui compose ces fonds. Le double aspect de cette prestation nécessite attention et disponibilité. La personne en service à l'accueil doit pouvoir présenter, si le besoin s'en fait sentir, non plus seulement l'éventail documentaire des diverses disciplines, mais aussi, à travers la typologie des documents, la variété des usages qu'on peut en faire. Ce deuxième aspect relève d'une didactique de l'usage documentaire, d'une forme implicite de formation de l'usager.

II.3.1. TYPOLOGIE DES DOCUMENTS.

Les étudiants du premier cycle, on l'a vu précédemment, ont une image des ressources de la bibliothèque qui en limite l'usage même. La découverte de la diversité des formes documentaires permettant des accès différenciés à l'information est une étape nécessaire à la levée de ces limites.

A l'instar de la plupart des usagers des bibliothèques, pour les étudiants de la BUAG en Guadeloupe, *"le rayon est (et restera) la source d'approvisionnement principale"* (23). C'est donc à l'intérieur de ces rayons du libre accès qu'il conviendrait, dans un premier temps, de faire la démonstration de la pluralité documentaire. En effet, loin de ne présenter que des manuels, les travées proposent, outre les monographies dans les différentes disciplines, des ouvrages de référence (périodiques ou non) et un espace où l'on peut visionner des vidéocassettes. Ces documents sont assez peu consultés, l'attachement à un type de document - en l'occurrence le manuel - et à un type de rayon - strictement celui de la discipline - explique ce défaut d'usage.

Une présentation un peu informelle de la bibliothèque (il ne s'agit pas ici de visites organisées), à l'occasion d'une requête "floue" d'un usager, peut être l'occasion de montrer, à l'intérieur de cette salle de lecture, qu'on peut user de différents types de documents, leur organisation interne permettant de satisfaire différentes sortes de besoins en information.

La mise en valeur de la diversité documentaire dans l'espace attractif du libre accès peut constituer, pour les étudiants du premier cycle, une "entrée en documentation" à leur dimension, préambule moins impressionnant qu'une démonstration de recherche dans les catalogues, par exemple.

La même démarche peut être adoptée dans la salle des périodiques en montrant, outre la presse quotidienne et hebdomadaire, les périodiques qui s'attachent à la diffusion de l'information récente, ceux qui proposent une information plus distanciée - analyses, réflexions de fond, ceux enfin qui dépouillent la production documentaire sur un sujet ou dans une discipline particulière.

Cette première approche des documents "traditionnels" sur papier et de leur diversité peut être par la suite complétée en montrant comment des supports

d'information nouveaux - CD-Rom, vidéodisques - offrent un enrichissement des pratiques. Mais la nouveauté des supports ne doit pas faire oublier la diversité des usages documentaires, potentiel déjà très riche dans les formes "papier" des documents.

Enfin, montrer la diversité documentaire par type d'usage permet à l'étudiant de ne pas se sentir submergé par un flot documentaire, sans aucun repère. S'attacher à cette notion d'usage permet de lui donner des éléments de catégorisation, une classification par besoins, qui peut l'aider à mettre en place pour lui-même des axes d'organisation de travail personnel.

II.3.2. CONNAISSANCE DES OUTILS DE RECHERCHE.

"- De façon générale, les étudiants recourent-ils beaucoup aux fichiers?

- Pas quand les collections sont en libre accès. Ils préfèrent butiner dans les rayons" (18).

Cette constatation de Josiane Beltran est aussi celle que l'on peut faire à la BUAG, même si, en Guadeloupe, l'absence de libre accès jusqu'en 1992 a imposé aux usagers une certaine pratique des catalogues sur fiches. Cependant la mise en place du fonds en libre accès est rendue problématique tant que des locaux nouveaux ne seront pas disponibles pour son extension. C'est donc faute de place qu'une partie des collections demeure en magasins. Dans ce contexte, la consultation des catalogues est l'outil obligé de recherche si l'on veut profiter de façon optimale des ressources documentaires.

A la bibliothèque de Fouillole, la récupération du fonds scientifique de Martinique lors de la création de la Faculté des Sciences en Guadeloupe s'est traduite par la distinction entre ce fonds et le fonds "général" (sciences économiques, droit, lettres et sciences humaines). Par suite de changements intervenus dans le traitement des documents - récupération de notices sur le CD-Rom de la Bibliographie Nationale Française et utilisation de la liste d'autorité RAMEAU - la création d'un catalogue matières multidisciplinaire, prenant la suite des catalogues de chaque fonds, a ajouté à la complexité d'un type de recherche déjà peu prisé des étudiants. En attendant une informatisation remise d'année en année, les usagers doivent

utiliser ce moyen de recherche peu convivial... mais nécessaire pour un meilleur usage des ressources.

Une initiation à la pratique de ces catalogues peut s'appuyer sur un autre outil présent à la bibliothèque, le fichier de dépouillement de titres de périodiques très consultés. Son organisation alphabétique matières permet à l'utilisateur de trouver des articles dans des périodiques possédés par la bibliothèque. Une démonstration de l'usage de ce fichier, mettant en valeur la possibilité de trouver un texte sur un sujet d'actualité montre l'intérêt d'une telle recherche assurée d'aboutir puisque ces articles sont issus de périodiques de la BU. Son système de descripteurs permet à l'étudiant de se familiariser avec la terminologie d'indexation. L'obstacle le plus évident réside dans cette nomenclature, ainsi que le précise Joëlle Le Marec:

"Les difficultés qui proviennent de la non explication des critères de sélection des termes, de la méconnaissance des conventions de formulation (orthographe, ponctuation, abréviation...) existe bien avec le <catalogue> imprimé, mais celui-ci se prête à l'usage de multiples démarches de correction par ajustement de la demande à l'offre présentée (...) qui sont l'expression d'une compétence technique réelle (...)" (24). Encore faut-il posséder une telle compétence!

Cela pose au préalable la capacité à formuler, à préciser un sujet, à trouver les catégories de connaissances auxquelles il s'apparente ou du quel il est issu: travail d'analyse à partir d'un système de classification individuel pour les passer au crible d'un système faisant "autorité" dans ses formulations: le système d'indexation de la bibliothèque.

Ce qui est en jeu dans une certaine maîtrise des catalogues (matières en particulier), c'est la capacité tout d'abord d'énoncer, à partir d'un sujet de recherche, divers concepts; puis de confronter ces concepts à la terminologie des descripteurs. C'est donc tout un travail d'analyse et d'ajustement des éléments sélectionnés à un système plus vaste et non "sur mesure".

On voit dans ce type d'exercice la nécessité de mettre en oeuvre des savoir-faire méthodologiques que bien peu d'étudiants possèdent en première année.

La recherche d'information dans les documents eux-mêmes, à l'intérêt plus directement perçu, peut représenter une initiation au maniement "intellectuel" de ces catalogues: la consultation d'articles de périodiques à partir du fichier de dépouillement en est un exemple.

II.3.3 UTILISATION DE L'INFORMATION.

L'utilisation des médias de recherche documentaire n'est pas aisée, car elle représente une étape abstraite dans l'appropriation de l'information. Mais pour les étudiants "novices" à la BU, l'utilisation de l'information ne l'est pas davantage. Ce qui leur apparaît au premier chef c'est la surabondance documentaire. Hors de la capacité personnelle à organiser une telle profusion, point de salut! Et c'est bien ce savoir-faire qui fait défaut le plus souvent, on le voit dans la non perception de la typologie des documents.

Le premier pas franchi - savoir reconnaître les types de documents par leur organisation interne - l'usage de l'information n'est pas immédiatement évidente. Le problème est d'ajuster des niveaux d'information à des niveaux d'usage correspondants.

Des informations ponctuelles et sommaires trouvées dans un article d'encyclopédie, en dehors de satisfaire un besoin d'information immédiat, ne peuvent être utilisées à l'état brut dans un travail de réflexion ou d'analyse. Elles constituent un point de départ possible à une recherche approfondie.

La notion de gradation de l'information renvoie là encore à cette capacité à ordonner, hiérarchiser ses connaissances. On voit à quel point les obstacles que peuvent rencontrer les usagers à la bibliothèque tiennent autant à un "outillage" intellectuel inopérant qu'aux innombrables défauts des outils de recherche documentaire.

Accueillir l'utilisateur, c'est prendre en compte ces capacités parfois "inopérantes" pour l'aider à les mettre en action en suscitant un désir d'user de l'information par ses propres moyens. Montrer, à travers l'architecture intérieure des documents, les divers moyens d'utiliser l'information qu'ils contiennent, c'est permettre à l'utilisateur de construire une démarche de recherche autonome.

Les prestations d'accueil dans leur fonction d'orientation doivent répondre graduellement, à partir de requêtes plus ou moins explicites, à des besoins plus diffus et profonds qu'il n'y paraît de prime abord. Ces besoins, tels qu'ils s'expriment, sont fortement bridés par des lacunes méthodologiques chez les étudiants, en particulier dans le premier cycle. S'orienter dans la bibliothèque et dans les ressources documentaires qu'elle offre met en oeuvre des savoir-faire

intellectuels qui dépassent bien le cadre strict d'une compétence manipulative ou instrumentale.

Proposer des actions de formation à l'utilisation d'un système d'information peut donc se concevoir de deux manières: initiation technique se limitant aux seules caractéristiques bibliothéconomiques ou bien mobiliser, éveiller des aptitudes à structurer sa pensée, à organiser ses connaissances, à créer ses propres outils de travail.

TROISIEME PARTIE

FORMATION: OBJECTIFS, LIMITES ET MOYENS.

III.1. FORMER, POURQUOI?

III.1.1. LIMITES D'UNE FORMATION TROP INSTRUMENTALE.

III.1.2. LA BIBLIOTHEQUE, LIEU D'INITIATION METHODOLOGIQUE.

III.1.3. FORMER A LA METHODOLOGIE DU TRAVAIL INTELLECTUEL.

III.2. FORMER, AVEC QUI?

III.2.1. LA BIBLIOTHEQUE DANS L'UNIVERSITE.

III.2.2. COLLABORER AVEC LES ENSEIGNANTS.

III.2.3. INSTAURER UN PARTENARIAT AUTOUR DE PROJETS COMMUNS.

III.3. FORMER, COMMENT ET JUSQU'OU?

III.3.1. LA FORMATION INITIALE.

III.3.2. LA FORMATION CONTINUE.

III.3.3. LES OUTILS DE FORMATION.

III

FORMATION: OBJECTIFS, LIMITES ET MOYENS

Les enquêtes, les entretiens et observations auprès des usagers des bibliothèques universitaires ont mis en évidence les caractéristiques de cette nouvelle population étudiante. Un nombre non négligeable d'étudiants est confronté, dès son arrivée à l'université à l'extrême nouveauté de ce monde et dispose, pour s'y adapter de compétences et de savoir-faire souvent peu efficaces.

Dans ce contexte, comment aborder une formation de l'utilisateur, qui représente la plus complexe et la plus complète des prestations d'accueil? Et surtout dans quel but? Si l'on veut tenter une réponse à ces questions il faut d'abord choisir entre l'alternative d'une formation purement technique, limitée aux outils documentaires ou d'une formation plus "généraliste" à la méthodologie, à travers la pratique de la recherche documentaire. C'est cette alternative qu'expose Jean Michel:

"On s'attache généralement à former les hommes aux techniques qu'ils ont à mettre en oeuvre, en cherchant surtout à améliorer leur performance opératoire de "servants" des machines ou dispositifs conçus pour eux (...) Mais au fond, les sensibilise-t-on vraiment à ce que ces techniques représentent (...) et aux potentialités qu'elles offrent au-delà de leur strict et immédiat usage? Toute la question de la formation technique ou professionnelle réside dans cette interrogation sur la priorité que l'on accorde soit au court terme et à l'opérationnel, soit aux perspectives plus lointaines et à l'inventivité inhérente aux dispositifs techniques" (16).

III.1. FORMER, POURQUOI?

Tout d'abord, pourquoi la bibliothèque universitaire doit-elle s'impliquer dans une formation de type méthodologique? Peut-être peut-on répondre avec Madeleine Jullien, Directeur de la bibliothèque de l'Université de Paris VIII:

"Actions d'initiation à la recherche documentaire (...), formation à la documentation en tant que langage fondamental (...) Ces actions ont fait ressortir le rôle essentiel de la bibliothèque comme lieu pluridisciplinaire d'apprentissage des savoirs, en élargissant sa mission d'accueil à la notion de soutien à la pédagogie (...)" (25).

Puis vient la question des objectifs d'une telle formation, question formulée par Jean Michel:

"Ne peut-on pas s'interroger plus fondamentalement sur ce que signifie le concept "former à l'information" et sur la manière de sensibiliser l'étudiant (...) à son rôle face à la machine informationnelle? Que peut-il tirer des outils et dispositifs de documentation qui puisse avoir un effet réel sur sa formation et son développement professionnel?" (16).

III.1.1. LIMITES D'UNE FORMATION TROP INSTRUMENTALE.

Depuis plusieurs années déjà, nombre de bibliothèques universitaires, confrontées à leur nouveau lectorat, proposent à leurs usagers des modes d'initiation orientés surtout vers les techniques purement bibliothéconomiques: initiation aux systèmes de classification (Classification Décimale Universelle, Classification de Dewey), aux catalogues (auteurs, matières, systématique), informatisés ou non, à la syntaxe d'interrogation des banques de données, etc.

Il ne s'agit pas de nier ici la nécessité d'une telle initiation. Mais la question que tout professionnel se pose à propos de ces actions porte sur leur impact réel. Les usagers tirent-ils réellement profit de ces connaissances opératoires? Ce qui est sous-jacent réside dans la motivation, le projet, nécessaires à l'application de tels savoir-

faire. Et l'on peut s'interroger, comme Jean Michel:

"Peut-on, en d'autres termes motiver l'étudiant par et pour une approche exclusivement instrumentale, opératoire, des dispositifs documentaires?" (16).

En revanche, ces savoir-faire "opératoires", dispensés à l'occasion d'une requête précise d'un usager, partant d'une démarche volontaire et servant un projet défini, porteront au-delà de la résolution du problème posé et auront plus de chance d'être réinvestis lors de recherches ultérieures.

Transposée dans un cadre plus large que celui d'un service de renseignement, la formation dispensée ne doit donc pas se limiter à la transmission d'un savoir technique, à l'enseignement d'une discipline s'ajoutant aux autres disciplines.

Ce nouveau rôle pédagogique qui s'impose de plus en plus aux professionnels peut être l'occasion de sortir d'une pratique de spécialiste... ou de s'y enfermer. Une réaction protectionniste à l'égard des outils de la recherche documentaire peut se manifester, demande de reconnaissance implicite d'une identité professionnelle cherchant à se justifier. Dans ce cas, la prestation d'accueil ne peut qu'échouer, l'usager se sentant rejeté dans son "ignorance", renvoyé de ce fait à une image négative de son statut d'usager.

On a vu qu'une formation coupée d'un projet ou d'une motivation de l'usager voit son utilité fortement compromise. Il en est de même des outils proposés par la bibliothèque. L'absence de communication avec les usagers du système amène à un enfermement technique et même techniciste qui constitue un obstacle supplémentaire à l'efficacité même de ces outils: concevoir les dispositifs et les instruments du point de vue de l'usager ne peut se réaliser qu'en ayant une attitude d'ouverture, de communication, de "perte" d'un monopole technique dans l'organisation du système d'information.

Enfin, une formation des étudiants au seul usage d'outils documentaires, sans référence à l'ensemble des enseignements qu'ils reçoivent dans leurs UFR, est vouée à un usage superficiel, occasionnel et vite abandonné: *"L'absence d'intégration de la formation à l'IST <Information Scientifique et Technique> au cursus même de l'étudiant, et en particulier l'absence de planification pédagogique cohérente et concertée de cette formation, sont cause d'échecs évidents"* (16).

III.1.2. LA BIBLIOTHEQUE, LIEU D'INITIATION METHODOLOGIQUE.

Il s'agit donc de voir, dans ses spécificités, ses ressources et ses missions, ce que la bibliothèque offre comme atouts pour proposer une formation à l'usage de l'information, formation concertée et efficace.

La situation de la bibliothèque dans le dispositif universitaire, son statut de membre du Service Commun de la Documentation (SCD), lui offre la possibilité d'un rôle transversal aux disciplines dispensées dans le cadre de l'université. Ce rôle peut jouer en faveur d'un décloisonnement de l'architecture universitaire fortement marquée par la spécialité des disciplines enseignées et des structures de recherche.

La nouveauté du rôle pédagogique des bibliothécaires peut être l'occasion de prendre du recul par rapport à leur pratique professionnelle et de la recentrer plus fortement sur l'utilisateur. L'occasion d'exercer une pratique neuve, avec des responsabilités nouvelles, peut être vécu de façon valorisante et, de ce fait, stimuler l'imagination, la créativité, qualités nécessaires à la mise en oeuvre d'une véritable pédagogie.

Enfin, l'espace de la bibliothèque, son architecture, prise avec tous ses défauts, en font un lieu différent des amphithéâtres et des salles de cours. La particularité du lieu, non dévolu à la fonction stricte d'enseignement, peut jouer un rôle de convivialité et de "dépaysement" positif. La proximité, la richesse et la diversité documentaires qu'offre la bibliothèque: structures, contenus, supports, constituent une matière riche en potentiel d'usage et d'appropriation, non seulement de connaissances, mais aussi de démarches cognitives, d'une certaine "gymnastique" mentale, stimulant l'invention, la créativité.

Dans la perspective d'une formation méthodologique non limitée aux techniques documentaires, ces atouts ne sont que des "possibles" à concrétiser par la mise en place d'apprentissages nouveaux dans le cadre universitaire.

On peut conclure avec Véronique Chabbert: " (...) le rôle de la bibliothèque est essentiel: elle est le soutien logistique de ces enseignements. Par ses collections, ses répertoires et par le "savoir-faire" des professionnels (...)

La Bibliothèque Universitaire, enfin, est le lieu de transversalité des disciplines. Elle permet une réflexion pluridisciplinaire sans cloisonnement, ce qui va dans le sens d'une plus grande ouverture pour les étudiants" (25).

III.1.3. FORMER A LA METHODOLOGIE DU TRAVAIL INTELLECTUEL.

Pour préparer l'étudiant, futur professionnel ou chercheur, à la maîtrise de la "machine informationnelle" nécessaire à l'exercice de son activité, il faut accepter, selon Jean Michel, *"une pédagogie de la formation qui ne privilégie pas l'accumulation ou la juxtaposition de "contenus" de savoirs et qui, à l'inverse se donne comme objectif de permettre à l'étudiant comme au professionnel d'apprendre à découvrir, d'apprendre à apprendre et d'apprendre à créer"* (16).

Si l'on garde l'objectif d'une formation à l'information qui développe des apprentissages non limités au champ documentaire, le "terrain" sur lequel une telle initiation doit s'inscrire est double: l'information en général, c'est-à-dire les ressources documentaires et les outils de recherche, d'une part; les disciplines et les contenus de savoir sur lesquels porte l'information, d'autre part. Il s'agit donc de mettre en place une formation double, nécessitant une double compétence.

Il devient alors impératif d'instaurer un partenariat avec les UFR, pour un véritable travail en commun avec les enseignants. Travail non seulement en direction des étudiants, mais aussi travail préalable d'information mutuelle des partenaires - enseignants et bibliothécaires - portant sur leurs compétences respectives. C'est à cette condition seulement qu'une équipe pédagogique pourra se constituer, confrontant différentes pratiques et mettant en place les axes d'une formation intégrée aux contenus des disciplines.

Enfin, le ressort indispensable repose sur la motivation des étudiants. C'est avec ce souci de motiver qu'une telle formation se définira plutôt en terme de pratiques, de démarches et d'évaluation, que par l'élaboration d'un programme avec contenu et forme. Partir de situations de recherche concrètes, permettant de mobiliser de façon très individuelle l'imagination, la réflexion, la créativité de chaque étudiant, c'est montrer que chaque démarche est unique et révèle des talents très personnels: une pédagogie du travail autonome favorisant l'expérience individuelle permet de susciter des motivations plurielles, personnelles, originales.

Le recours à des situations pratiques ne saurait faire oublier un trait spécifique de la documentation qui imbrique savoir et savoir-faire, ainsi que le souligne Jacques Maniez: *" (...) ici plus qu'ailleurs, l'interpénétration du savoir et du savoir-faire semble une donnée constitutive: en effet, non seulement la pratique documentaire*

fait appel à des disciplines fondamentales (logique, sémantique, linguistique, informatique), mais encore on ne saurait réduire la documentation à un ensemble de techniques et de recettes". Toute la difficulté, d'ordre pédagogique, sera "de concevoir des méthodes d'apprentissage capables d'intégrer à la fois la rigueur des techniques et l'ouverture aux perspectives conceptuelles" (26).

Une telle démarche doit être soutenue dans le temps, ne pas se limiter à une démonstration d'initiation, mais s'intégrer progressivement et durablement dans les processus d'acquisition des contenus de connaissance.

L'enjeu d'une formation aux méthodes de travail intellectuel, c'est de permettre à chaque étudiant de s'approprier le savoir en "adulte".

III.2. FORMER, AVEC QUI?

Le phénomène de "massification" de l'université, les lacunes méthodologiques chez ces "nouveaux étudiants", des pratiques pédagogiques trop traditionnelles, le cloisonnement des enseignements, l'isolement de la bibliothèque universitaire, tels sont les éléments problématiques de la situation actuelle. Le sentiment de nécessité, voire d'urgence, de mettre en place des dispositifs de soutien s'est manifesté chez les professionnels des bibliothèques universitaires, confrontés à une "demande" d'aide multiforme, diffuse, mais massive de la part des étudiants.

Dans ce contexte nouveau, on l'a vu, un rôle nouveau a émergé dans une profession non préparée à l'art de transmettre savoirs et savoir-faire. Les bibliothécaires ont, du même coup, ressenti l'isolement de leur situation au sein de l'université de façon accrue. La collaboration déjà difficile avec les enseignants revêt aujourd'hui un caractère d'urgence, de nécessité, qui ne peut se limiter à l'attente plus ou moins patiente d'une bonne volonté de leur part.

Comment, dans ces conditions, aborder le problème sous deux de ses aspects: le statut de la bibliothèque universitaire dans l'université, d'une part; la collaboration dynamique avec les enseignants et avec d'autres structures, d'autre part?

III.2.1 LA BIBLIOTHEQUE DANS L'UNIVERSITE.

Le cloisonnement des enseignements a conduit à isoler aussi la bibliothèque et à la considérer surtout comme un lieu où se conservent les traces du savoir - rôle éminemment traditionnel de la bibliothèque - et de ce fait, lieu où se cachent les savoirs derrière les savoir-faire de quelques uns. La bibliothèque, les cohortes d'étudiants ont déjà "forcé" ses portes par leur nombre. Ouverture de l'espace des bâtiments, certes, mais ouverture à l'"usage" et à l'appropriation de l'information encore très hypothétique: proximité physique, qui doit devenir aussi proximité intellectuelle.

La mise en place des Services Communs de la Documentation en 1985 a exprimé ce souci de décroisonnement. Ce texte attribue explicitement à la bibliothèque la tâche *"de former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique"*, il rappelle par ailleurs et réactualise *"les missions (...) d'enseignement bibliographique et documentaire confiées ultérieurement à la bibliothèque universitaire"* (27).

En 1989, André Miquel expose dans son rapport sur les bibliothèques universitaires des *"propositions pour une meilleure insertion des bibliothèques dans et pour la communauté universitaire"*, l'une de ces propositions étant *"la formation à la méthodologie de base et aux nouvelles technologies de l'information scientifique et technique (...), la réflexion sur cette innovation devant se faire avec les enseignants"* (9).

Enfin, Monsieur Jospin, alors Ministre de l'Education Nationale, dans un discours prononcé au cours de la session du congrès de l'IFLA (International Federation of Librarians Associations) d'août 1989, déclare, parlant des contrats Etat-Universités:

"En faisant ainsi des bibliothèques un élément à part entière de la stratégie de développement des universités, mon intention est de les intégrer totalement à la vie scientifique et quotidienne des établissements", et plus loin:

"J'ai la conviction que bibliothèques et établissements d'enseignement supérieur forment un tout. Le mode de fonctionnement et les choix fondamentaux des bibliothèques doivent être guidés par les priorités pédagogiques et les orientations de recherche définies par les établissements supérieurs eux-mêmes" (28).

Volonté du législateur, volonté du rapporteur, volonté du Ministre, qui concentrent l'intérêt de la bibliothèque sur ses usages, ses pratiques, et plus largement, sur sa fonction pédagogique.

Ces propos convergent avec les réflexions menées depuis quelques années sur le rôle des Centres de Documentation et d'Information (CDI) dans les collèges et les lycées. Les questions portant sur le statut du CDI dans l'établissement scolaire, sur son rôle dans les objectifs et les pratiques pédagogiques sont les mêmes qui se posent aujourd'hui à la bibliothèque universitaire à l'égard du public étudiant, du premier cycle tout particulièrement. Marguerite-Marie Burger rappelle ces missions:

"D'abord dans les collèges, puis au lycée professionnel ou d'enseignement général, se met en place une certaine scolarisation correspondant à la fonction première d'un CDI intégré au système éducatif, dont la finalité est de "produire" des élèves ayant un nombre déterminé de savoir-faire et de savoir-être" (29).

Dans le CDI, comme à la BU, la même nécessité préside à la mise en place d'une formation à la méthodologie: mettre l'élève *"en position de chercheur capable de construire lui-même ses connaissances"* (29).

Poursuivre ces apprentissages dans l'enseignement supérieur, tel est bien le rôle et la place de la bibliothèque dans l'université, à l'égard des étudiants du premier cycle. Encore cette mission doit-elle être partagée en concertation, en étroite collaboration avec des enseignants qu'il faut plus que jamais convaincre.

III.2.2. COLLABORATION AVEC LES ENSEIGNANTS.

"Les enseignants eux-mêmes formés suivant les méthodes traditionnelles et s'en trouvant bien, ne comprennent pas toujours l'intérêt d'un changement qui exige de nouvelles compétences et aussi un surcroît de travail (...) Ceux-ci sont, dans leur vie professionnelle, d'autant plus portés à faire passer au second plan les apprentissages méthodologiques que leur propre formation les a ignorés" (30).

Nombre de bibliothécaires, avec Geneviève Lefort, constatent cet état de fait et son corollaire, le cloisonnement des rôles et des ressources. En septembre dernier, à Toulouse, lors du dernier congrès de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires (ADBU), la réflexion a mis l'accent sur la formation des étudiants en

collaboration avec les enseignants. Marie-Hélène Bournat, directrice de l'ADBU, a souligné les difficultés encore très importantes que cela soulève:

"Nous touchons là au domaine réservé des universitaires, à des habitudes et à des mentalités si lentes à faire évoluer... Il faudra encore du temps pour que les bibliothèques universitaires soient considérées comme un organe essentiel à la vie de l'université" (31).

Pourtant, l'importance du rôle que les enseignants peuvent jouer à propos d'une véritable initiation au travail intellectuel a pu être constaté partout et représente pour les étudiants un facteur de motivation déterminant, comme le constatent Sylvie Fayet et Marie-Dominique Heusse, à la BIU de Toulouse: *"Les recommandations des enseignants (...) représentent un vecteur important, et la principale motivation des étudiants reste la recherche de documents cités par les professeurs"* (13).

A partir de cette situation, comment instaurer un dialogue portant sur une formation jugée superflue par des enseignants auprès desquels la bibliothèque a déjà des difficultés à obtenir indications et listes bibliographiques correspondant aux enseignements? Beaucoup, en effet, préfèrent se constituer une bibliothèque à usage personnel plutôt que d'être pleinement usager de la bibliothèque universitaire.

A la BUAG de Guadeloupe, lors de réunions portant, entre autres, sur l'organisation des traditionnelles "visites de la BU" par les étudiants, des enseignants "interlocuteurs" du Service Commun de la Documentation, peu convaincus au départ de l'efficacité d'une telle prestation, ont accepté d'aborder la question différemment. Confrontés eux-mêmes au problème des lacunes méthodologiques chez leurs étudiants, certains d'entre eux ont été sensibles à la proposition d'une collaboration avec la bibliothèque pour une formation aux méthodes de travail. Ils ont du même coup reconnu eux-mêmes, comme préalable indispensable, ... leur propre connaissance des ressources de la bibliothèque! Il s'agit bien ici de motiver... non plus seulement des étudiants, mais des professeurs! En effet, le cloisonnement des rôles peut aboutir à cette situation paradoxale: des enseignants non usagers de la bibliothèque... Mais l'important, c'est qu'en évoquant le problème des méthodes, bibliothécaires et enseignants ont commencé à dessiner un projet de formation en commun.

La bibliothèque de Fouillole, à partir de la connaissance de son public, a mis l'accent sur la nécessité d'intégrer fortement cette formation au cursus de l'étudiant. Les réflexions des professionnels des bibliothèques et des centres de documentation, de spécialistes des sciences cognitives et d'analyse de la valeur ainsi que d'enseignants engagés dans ce processus de formation aboutissent toutes à cet impératif:

"...le facteur de motivation le plus important, au moins dans l'enseignement supérieur, est l'intégration de la formation au cursus. Il faut en effet que l'étudiant reconnaisse l'utilité intellectuelle de la formation documentaire, et (ou) que celle-ci soit payante dans la sanction des études" (30).

Dans le cadre de la mise en place des enseignements de méthodologie documentaire à Parix VIII, Véronique Chabbert précise:

"Il était apparu dans le groupe de réflexion qu'il serait souhaitable que cet enseignement, qui devait aboutir à une véritable méthodologie du travail intellectuel, soit dispensé par des enseignants dans le cadre de leur discipline avec le soutien des professionnels de la documentation" (25).

Et encore, à propos de la formation des élèves des grandes écoles à l'usage de l'information, Danièle Bretelle-Desmazières souligne *"qu'il est nécessaire d'intégrer l'initiation à l'usage de l'information dans l'enseignement d'un cursus scientifique (...) <et> de confier l'organisation de cet apprentissage aux enseignants des disciplines scientifiques, avec le concours de spécialistes de l'information" (32).*

Mobiliser, motiver les enseignants est une affaire de longue haleine. Dès lors qu'apparaît l'intérêt d'une formation concertée, cette démarche doit s'ancrer dans la réalisation d'une action. L'aboutissement de cette action, au départ nécessairement modeste et "expérimentale", doit permettre, en motivant les partenaires, de les mobiliser de manière plus ample et plus durable. Cette première action peut déboucher sur une entreprise plus élaborée, chacun étant convaincu de son bien-fondé: recherche de moyens matériels et financiers, par exemple, dans le cadre du contrat d'établissement, élargissement de l'équipe pédagogique à d'autres partenaires au sein de l'université ou à l'extérieur. C'est la démarche qui a été adoptée à la bibliothèque de Fouillole, à partir d'une réunion d'acquisition avec des enseignants, au cours de laquelle une concertation ultérieure sur le problème de la formation des étudiants aux méthodes de travail a été décidée, regroupant une dizaine d'enseignants. Lors de cette réunion, les professeurs présents ont pris

connaissance très précisément des ressources de la bibliothèque, dans une optique pédagogique et méthodologique et certains ont déjà pris date pour réaliser une séance de travail avec un groupe d'étudiants sur l'utilisation de l'Encyclopaedia Universalis. Il s'agit là, bien sûr, d'une action très ponctuelle mais significative: les enseignants ont réalisé à cette occasion ce que la bibliothèque pouvait leur offrir comme soutien "logistique" dans cette entreprise de formation. C'est cet aspect "réalisable" qui les a séduits. Certains professeurs, siégeant dans les conseils d'UFR, ont souhaité réunir des informations sur des actions plus larges et plus "élaborées" réalisées dans d'autres universités. Ils souhaitent proposer l'intégration de ce type de formation aux disciplines enseignées, par l'élaboration de nouvelles maquettes d'enseignement, dans le cadre des DEUG rénovés, plus particulièrement.

III.2.3. INSTAURER UN PARTENARIAT AUTOUR DE PROJETS COMMUNS.

On a vu l'importance de la maîtrise des savoir-faire imbriqués dans les savoirs., c'est-à-dire de la capacité d'user de méthodes dans la pratique du travail intellectuel. Alain Coulon, dans sa "Contribution de l'enseignement de méthodologie documentaire à l'apprentissage du métier d'étudiant", élargit le champ sur lequel porte l'acquisition de ces méthodes:

"La première tâche qu'un étudiant doit accomplir lorsqu'il arrive à l'université est d'apprendre son métier d'étudiant (...) Il faut passer du statut d'élève à celui d'étudiant. Comme tout passage, il nécessite une initiation. C'est ce processus que j'ai appelé une affiliation, qui consiste à découvrir et à s'approprier les allant de soi et les routines dissimulées dans les pratiques de l'enseignement supérieur (...) L'élève qui sort du lycée doit s'adapter au code de l'enseignement supérieur, apprendre à utiliser ses institutions, à assimiler ses routines" (25).

L'objectif qui consiste à vouloir rendre les étudiants autonomes trouve là une perspective qui dépasse bien le cadre strict des habiletés à la recherche documentaire. Cette perspective révèle l'importance quasi vitale d'une formation méthodologique ouverte permettant aux étudiants de se forger eux-mêmes des repères, des outils - "clés" d'accès et d'appropriation - non seulement dans le domaine disciplinaire choisi, mais plus largement, en franchissant ce "passage"

avec succès, des armes pour réussir cet autre passage qu'est l'entrée dans la vie active.

On a vu le rôle important que peuvent jouer la bibliothèque et ses ressources - documentaires et humaines - dans des apprentissages méthodologiques intégrés aux enseignements. Associer à cette démarche d'autres "Services Communs", tel que le Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation (SCUIO) est nécessaire pour décloisonner les fonctions universitaires et permettre une communication active des services offerts aux étudiants. Le SCUIO peut jouer un rôle de relai et de coordination de l'information, très fortement en début d'année universitaire, moment crucial pour le nouvel arrivant, mais aussi au long de l'année universitaire, en recueillant des données sur les questions, les difficultés, les pratiques rencontrées à l'université. A l'Université des Antilles et de la Guyane, le SCUIO a créé un Observatoire interrégional de la vie des étudiants et de l'insertion professionnelle qui a réalisé, sur le campus de Fouillole, des enquêtes sur les motivations qui ont présidé à l'orientation des étudiants dans telle ou telle filière (Annexe 7). Cela a permis de repérer sur quelles filières portaient le plus les motivations positives ou négatives. Une meilleure connaissance des attentes des étudiants grâce à des indicateurs variés permet à chaque élément de l'université de mieux cibler son action. Faire du SCUIO la "caisse de résonance" des pratiques diverses des étudiants suppose une connaissance réciproque des services universitaires et une collaboration des personnes travaillant dans ces services.

Instaurer des actions de formation des étudiants à la méthodologie en y associant le SCUIO permettrait d'avoir une connaissance élargie de ce public, une ouverture à d'autres pratiques que celles d'"enseignés" ou d'usagers de la bibliothèque, et à chaque partenaire de sortir de l'isolement de ses fonctions spécifiques. Cela permettrait enfin d'agir de manière plus concertée et efficace.

En définitive, le travail de réflexion mené depuis plusieurs années dans les établissements d'enseignement secondaire autour des CDI est intéressant à un double titre. L'intérêt premier réside dans le fait que les formations méthodologiques dispensées au sein des CDI ont pu être évaluées et ont montré qu'elles étaient un facteur de réussite des élèves. La réflexion qui s'est développée pour la mise en place de ces formations, puis qui s'est enrichie des évaluations et des ajustements successifs permet déjà d'avoir un certain recul, de bénéficier d'une expérience assez facilement transposable à des étudiants de premier cycle. L'autre

intérêt porte sur la place stratégique du CDI, structure transversale dans l'établissement d'enseignement secondaire: situation moins facilement transposable à l'université. Pourtant, on sait que l'intégration des actions menées en CDI dans les programmes d'enseignement est la condition majeure de leur efficacité.

Le parallèle avec la situation actuelle des universités et le "profil" des étudiants d'aujourd'hui, permet de penser que les pratiques de soutien et d'initiation observées au sein des CDI peuvent être prises en compte pour des actions de formation élaborées par les professionnels des bibliothèques universitaires en collaboration avec les enseignants du supérieur.

Dans cette optique, développer un partenariat avec les documentalistes de CDI, de mieux en mieux formés à leurs fonctions depuis la création du CAPES de documentation, représente un enrichissement; apports réciproques d'autant plus intéressants que les élèves des CDI sont majoritairement les futurs usagers des bibliothèques universitaires. On peut constater la convergence des discours des professionnels de la documentation, qu'ils parlent des élèves du secondaire ou des étudiants à l'université. Marguerite-Marie Burger met l'accent sur les enjeux d'une continuité des apprentissages et des pratiques méthodologiques, du collège au lycée, puis du lycée à l'université:

"Le jeune commence par illustrer le cours, puis sa familiarité avec les ouvrages de référence le met petit à petit en position de chercheur capable de construire lui-même ses connaissances. Cette capacité est fondamentale, en particulier pour le lycéen qui ne peut se contenter des acquisitions faites dans le cadre des cours. C'est un apprentissage complexe, transversal aux disciplines d'enseignement, qui se fait selon un modèle en spirale, débutant le plus tôt possible et se poursuivant jusque dans le supérieur" (29).

III.3. FORMER, COMMENT ET JUSQU'OU?

La question est celle de la définition du cadre et des moyens de cette formation. Si l'objectif final est de donner aux étudiants des outils de maîtrise intellectuelle, non seulement axée sur l'information, mais transposables à toutes sortes de situations-problèmes, le rôle des intervenants doit s'inscrire dans la limite des compétences de chacun.

Il ne s'agit pas non plus de prendre en charge chaque problème qui se pose à l'étudiant. La gradation des prestations d'accueil - renseignements individuels, précis, ponctuels, offre d'initiation, d'orientation, aide à la localisation, à la recherche de l'information - et ses corrolaires, les outils documentaires - guides, documents d'information, catalogues, listes d'acquisitions, bibliographies, signalisation - réservent à l'utilisateur sa part d'activité, d'initiative, de liberté.

Ajuster l'accueil de manière à répondre à la demande de l'utilisateur à court, moyen ou long terme doit se présenter comme un accompagnement accepté réciproquement et au cours duquel l'utilisateur doit pouvoir intervenir en interrogeant, reformulant, précisant l'objet de sa recherche. C'est d'un dialogue confiant que peuvent émerger le besoin de connaître par soi-même, le désir d'autonomie.

Des actions de formation, surtout si elles sont intégrées à des contenus de savoir, doivent suivre aussi cette démarche. Le respect des compétences de chacun dans la relation - étudiant, enseignant, bibliothécaire - est une des conditions de la réussite d'une telle entreprise. Cela suppose, pour les professionnels, qu'ils soient enseignants ou bibliothécaires, d'être suffisamment attentifs pour prendre en compte les savoir-faire existants de chaque étudiant comme point d'appui de leur progression. Même "novice", un étudiant arrive à l'université et à la bibliothèque avec des habiletés et des projets, même s'ils sont latents, empêchés de s'exercer par manque d'assurance et d'expérience.

Avec Brigitte Chevalier, on peut préciser le cadre et les moyens d'une telle formation en posant les questions sous-jacentes au concept de méthode:

"Dès que nous nous intéressons à la méthode, nous avons à répondre aux questions : d'où partons-nous ? Où allons-nous ? Par où allons-nous passer?"

L'étymologie même du mot "meta", dépassement, "odos", chemin, met en jeu une idée de mouvement, de poursuite, de recherche d'une route. La méthode est un trajet entre un individu et un but à atteindre" (25).

III.3.1. LA FORMATION INITIALE.

Tout d'abord, il ne s'agit pas d'une "matière" de plus à enseigner. Claire Panigel le souligne:

"Cet enseignement, qui vise à faire acquérir des "savoir-faire", doit être avant tout pratique, organisé en groupes de TP, en "ateliers" où peut être guidé et évalué le maniement des outils intellectuels; il ne peut se présenter sous la forme exclusive de cours magistraux, et la logique d'apprentissage doit prévaloir sur une logique d'exposition servant d'abord la cohérence du discours" (25).

Si l'on reprend le schéma induit par le concept de méthode, la formation initiale doit pouvoir répondre à la première question: "d'où partons-nous?", à laquelle on peut ajouter: "avec qui et avec quoi?"

Avec les étudiants du premier cycle ou avec le personnel temporaire de la bibliothèque (CES), il s'agit d'abord de faire le point des savoirs et des savoir-faire existants, chacun ayant une expérience plus ou moins riche, plus ou moins efficace, de la quête et de l'usage de l'information. Les représentations que se font les étudiants ou les CES du monde de l'information et du travail universitaire doivent être prises en compte dans la progression des apprentissages qui leur seront proposés.

Par quels apprentissages commencer? La réponse tient à l'homogénéité et à la spécificité de chaque groupe, selon l'urgence des besoins ressentis. L'une de ces urgences est bien d'acquérir les bases d'une organisation de travail dont les étudiants sont si démunis en arrivant à l'université. Elle tient aussi à la nature du monde de l'information. Ici doivent s'allier savoirs et savoir-faire: en l'occurrence, dans une discipline particulière, comment traiter l'information?

Traiter l'information, c'est d'abord se repérer dans une profusion. Apprendre à sélectionner, organiser et évaluer ces informations, en fonction d'objectifs aussi différents que satisfaire une curiosité ponctuelle, rédiger un courrier administratif,

une dissertation, préparer un exposé, constituer un dossier, faire une note de synthèse, etc.

Dans la bibliothèque, cela se traduit, grâce à la connaissance préalable de la typologie documentaire, par la capacité à réunir différents types de documents traitant d'un même sujet, c'est-à-dire se créer un "chemin" documentaire vers une information riche et diversifiée. Dans ce contexte, l'utilisation des outils de recherche prend un sens et les difficultés de maniement de ces outils sont plus facilement levées. Cette nécessité d'appréhender un espace, de s'y repérer s'applique également et préalablement à la découverte d'un champ de connaissance: savoir comment s'organise la discipline qu'on a choisi d'étudier, ses structures, son histoire, ses savoirs connexes est tout aussi indispensable. L'étudiant peut alors cristalliser ses intérêts et ses talents selon les divers domaines couverts par tel ou tel champ du savoir. Cela lui sera indispensable pour orienter son effort, chercher et trouver des aides appropriées.

Sur un plan très large, la pratique qui consiste à se repérer dans une masse de documents ou dans des disciplines, à les organiser en domaines, à en localiser l'information grâce aux moyens de recherche, met en action des capacités à structurer des ensembles de données et à utiliser des systèmes.

L'étape suivante qui consiste à opérer des sélections dans l'information trouvée se dessine d'autant mieux qu'elle doit servir des objectifs précis. Claire Panigel précise:

" (...) toutes les informations ne se valent pas, tous les moyens et outils informatifs ne sont pas équivalents. Les étudiants doivent apprendre à connaître et utiliser les systèmes d'information, à choisir, à établir des repères et des critères de choix en fonction d'objectifs, de domaines et de niveau d'étude" (25).

On voit ici converger savoirs et savoir-faire et se concrétiser l'usage de techniques documentaires au service de l'acquisition de nouvelles compétences intellectuelles.

III.3.2. LA FORMATION CONTINUE.

Il s'agit plutôt, à partir d'acquis méthodologiques "de base" de spécialiser ses habiletés ou de les transférer à des applications diverses, selon les domaines et les

niveaux d'étude. De même, les outils devront se forger en fonction d'objectifs précis où se rejoignent contenus de connaissance et méthodes de travail:

- connaître dans la discipline étudiée les outils de recherche bibliographique et, pour opérer tris et sélections, connaître les personnalités qui ont attaché leurs noms à tel ou tel domaine de la discipline,
- progresser dans le cursus d'une discipline suppose de savoir utiliser tous les services documentaires d'une bibliothèque et élargir l'usage de celle-ci à d'autres structures proposant des sources d'information: prêt entre bibliothèques, recherche documentaire informatisée, mais aussi entrer en contact avec des organismes ou des personnes susceptibles d'offrir informations et services dans des domaines d'étude plus particuliers, à l'extérieur du cadre habituel: autres bibliothèques, archives, librairies, musées, et encore: réunions, rencontres, colloques, etc.,
- personnaliser ses propres pratiques, en fonction de ses capacités, de ses talents (gestion du temps, économie des démarches et des rythmes de travail). Cela suppose une capacité à s'évaluer qui va de pair avec les progrès méthodologiques, c'est-à-dire les niveaux et les champs d'application des pratiques acquises.

C'est dans le contexte de cette formation continue, liée au rythme de progression des étudiants dans leurs cursus, que les enseignants et les professionnels de la documentation pourront intervenir de façon plus ambitieuse en acceptant de faire progresser, eux aussi, leurs pratiques pédagogiques et leurs compétences techniques au service de ses usagers au sens fort du terme que doivent devenir les étudiants, dès le premier cycle.

Il sera nécessaire pour cela de mettre en place une évaluation de l'impact de cette formation sur le long terme auprès des étudiants, en assurant des relais, grâce aux enseignants chargés des cycles suivants, en les associant progressivement à ces actions. Les étudiants bénéficieront ainsi d'un suivi dans l'aide logistique que doit leur apporter le système universitaire.

Pour la bibliothèque, une telle évaluation doit porter ses fruits en se traduisant par un enrichissement des fonds documentaires, de la politique d'acquisition, des technologies de recherche et surtout par le développement qualitatif de ses relations avec l'ensemble du dispositif universitaire.

III.3.3. LES OUTILS DE FORMATION.

Au sein de la bibliothèque, la réflexion sur le rôle pédagogique dévolu à une profession peu spécialiste dans ce domaine a amené les bibliothécaires à... se documenter sur la question, c'est-à-dire à faire le point sur les documents que la bibliothèque possède en matière de méthodologie et de pratiques pédagogiques. Démarche tout aussi nécessaire pour les enseignants engagés dans ces actions de formation. Comme le dit Brigitte Chevalier:

"Les enseignants, quant à eux, possèdent ces méthodes mais ils les ont souvent acquises empiriquement et n'ont pas toujours été amenés à s'interroger sur leurs démarches. C'est pourquoi ils sont parfois démunis pour conduire les élèves à maîtriser les savoir-faire nécessaires pour accéder à l'autonomie" (25).

Le premier outil de la formation, c'est la formation des partenaires eux-mêmes à leur rôle nouveau, c'est-à-dire l'ensemble des outils qu'ils vont se forger pour atteindre leurs objectifs.

Ce préalable mis en oeuvre, les outils destinés aux usagers, d'abord ceux qui existent déjà, auxquels vont s'ajouter de nouveaux, seront remaniés, "repensés" ou inventés et ajustés avec ce souci constant de les intégrer le plus possible aux pratiques de ce public. Il s'agit donc aussi de s'attacher à l'usage et à la diffusion de ces instruments.

A la bibliothèque, partir de l'existant, c'est déjà observer, au travers des médias d'information destinés aux usagers, les pratiques qu'ils sous-entendent. Pratiques parfois impossibles: dans ce cas, l'outil est à modifier, voire à remplacer ou à supprimer. Il s'agit de combler des lacunes par des choix documentaires appropriés et aussi de rechercher des instruments ou des apports extérieurs à la bibliothèque, enfin de forger de nouveaux outils en collaboration avec chaque partenaire.

A la BUAG, la perspective d'un véritable service d'accueil a permis d'envisager, même modestement, le début d'une formation aux méthodes de travail en collaboration avec quelques professeurs motivés. Cette réflexion préalable conjointe a créé une nouvelle dynamique au sein de la bibliothèque.

L'extension du libre accès et le nécessaire ajustement de la signalisation ont été l'occasion de "voir" cette signalisation avec un autre regard, celui de l'utilisateur. Il est apparu que ces repères étaient parfois trop "professionnels", pas assez explicites ou

pas assez lisibles, etc. Il ne s'agissait pas de réduire la part de ce système de repérage, même imparfait. Patrick Parmentier s'inscrit en faux par rapport aux tenants d'une anti-pédagogie:

"(...) plus on réduit la part d'explication et d'information, plus on réduit les chances d'accès des gens les plus démunis. Il faut exposer, mais il faut aussi expliquer et informer; et il faut surtout diversifier les canaux de cette information qui doit être concrète, permanente, matérialisée et ne pas se réduire uniquement au contact entre le bibliothécaire et le lecteur" (23).

"Diversifier les canaux" de l'information, tel a été le souci des sections Martinique et Guadeloupe de la BUAG. En Guadeloupe, la préoccupation a été de partir d'un outil existant, le "guide du lecteur" et de le revoir dans l'optique du nouveau service d'accueil. La formation de l'équipe des CES et des moniteurs-étudiants dévolue à ce service a créé une dynamique didactique dans l'élaboration d'un nouveau guide, vu plutôt comme un mémento, un petit manuel, non seulement d'orientation, mais aussi d'initiation aux recherches documentaires simples. De ce fait, le mode de diffusion d'un tel document jouait autant que son contenu. Il a donc été convenu que ce "guide" pourrait jouer pleinement son rôle s'il était proposé à l'issue de certaines formes d'initiation à l'usage des ressources documentaires: visites, formation à l'usage de certains documents, diffusion à l'issue de cours portant sur la méthodologie dans le cadre de l'université, etc.

Il fallait donc élaborer un autre document qui, lui, serait plus largement et constamment diffusé, mais dont le contenu devait être plus signalétique, plus succinct. Un dépliant (Annexe 4) a été conçu à cet effet, comportant tout de même un côté didactique pour l'accès aux documents.

Enfin, en Martinique, le projet d'un enregistrement vidéo d'accueil et d'orientation a été conçu comme première initiation à la bibliothèque, en complément des actions d'accueil: orientation et formation. La forme de cet outil permet sa diffusion facile à l'extérieur de la bibliothèque universitaire, dans les salles de cours, ou dans les autres services universitaires, ainsi qu'à l'occasion des journées académiques d'information des lycéens, par exemple.

Mais les outils n'opèrent que si l'on se sert d'eux, ce ne sont que des moyens soutenant l'action. La forme qu'ils prennent, qu'elle soit nouvelle ou non, le message qu'ils apportent sont des éléments réussis ou non selon qu'ils ont été élaborés dans le souci de leur usage optimal, c'est-à-dire dans le souci de l'utilisateur.

Actuellement, les bibliothécaires ressentent ce souci comme une urgence, confrontés à une certaine "détresse" documentaire de leurs usagers étudiants. Ce n'est pas un hasard si le renouveau ou la création d'outils se fait en convergence avec une réflexion beaucoup plus profonde sur ce public, le nombre des "enquêtes de public" est là pour en témoigner. L'émergence de nouveaux rôles pour le personnel transparaît aussi dans l'élaboration d'outils renouvelés ou inventés.

L'étape qui suivra devra renforcer un dialogue fragile mais déjà très présent entre les acteurs des systèmes d'information à l'UAG: les bibliothécaires, les enseignants plus attentifs et plus ouverts, et des étudiants de plus en plus autonomes.

CONCLUSION

Aider les étudiants du premier cycle à acquérir plus d'autonomie par des clés d'appropriation de l'information, les aider à se tracer un chemin dans la profusion documentaire, c'est leur permettre d'accéder à un statut d'acteur dans les systèmes d'information. A une certaine maîtrise des outils et des démarches de recherche, à l'acquisition d'habiletés à recueillir, organiser et intégrer des informations correspondent des savoir-faire à la fois individuels et transposables à des domaines et des situations variés.

L'initiation au travail intellectuel s'appuyant sur la mobilisation de leurs talents personnels, la découverte du monde de l'information et la capitalisation progressive d'outils et d'usages leur permettent de mieux appréhender le monde universitaire, dès leur première année.

Le rôle de la bibliothèque universitaire revêt donc une importance stratégique dans la lutte contre les échecs et les abandons des étudiants, nombreux au cours des premiers mois de leur vie universitaire. Ce rôle d'accueil au sens fort doit se traduire pour cela par un accompagnement progressif, constant, en concertation avec les enseignants et l'ensemble des dispositifs de l'université.

On voit donc qu'au-delà de la seule maîtrise documentaire, il s'agit d'une entreprise plus vaste, plus ambitieuse, qui suppose des changements profonds dans les pratiques professionnelles à l'oeuvre jusqu'à présent. Ces changements ne seront possibles que lorsque les différents partenaires accepteront de sortir du cloisonnement où les enferment des rôles en décalage avec un public étudiant d'un profil nouveau.

A propos de ce public étudiant, Alain Coulon considère l'entrée à l'université *"comme un passage, au sens que l'ethnologue Van Gennep donnait à cette expression en 1919. (...) passage (...) qui implique des enjeux de pouvoir, des rites, des sacrifices (...):*

- le temps de l'étrangeté, au cours duquel l'étudiant entre dans un univers inconnu, dont les institutions rompent avec le monde familier qu'il vient de quitter;

- le temps de l'apprentissage, où il s'adapte progressivement et où une conformisation se produit;
- le temps de l'affiliation enfin. (...) Au cours de cette phase, l'étudiant devient membre, c'est-à-dire qu'il sait manifester qu'il a progressivement acquis la maîtrise du langage de la communauté (...)" (25).

Il s'agit bien d'initiation au sens fort du terme, initiation à laquelle la bibliothèque doit participer en jouant un rôle transversal aux structures d'enseignement et de recherche, dans les limites des compétences de ses personnels, ce qui n'exclue pas une évolution de ces compétences.

A Fouillole, c'est bien à partir de la perception d'un décalage entre l'organisation traditionnelle de la bibliothèque et les attentes informulées de ce public étudiant qu'a émergé l'idée de soutien, d'accueil chez les professionnels: perception rendue possible par la place très particulière de la bibliothèque au sein de l'université et au-dehors, puisque dans le cadre de la ville et même du département, c'est la seule structure documentaire pluridisciplinaire offrant un fonds de niveau universitaire.

La convergence des attentes porte sur un besoin d'initiation exprimé parfois explicitement par les étudiants "perdus" non seulement dans le fonds documentaire, mais sans repère non plus pour chercher, sélectionner, utiliser un flot d'informations de plus en plus dense et complexe.

La perception de cette désorientation commence aussi à alerter enseignants et responsables universitaires, même s'ils rejettent souvent la responsabilité de cet état de fait sur le système scolaire secondaire, voire primaire.

L'idée d'accueil, de soutien, de formation méthodologique commence à rassembler des professions jusqu'à présent cantonnées dans leurs "spécialités", chacun commençant à percevoir l'importance du phénomène mais aussi l'urgence de mettre en commun des compétences, de les faire évoluer dans un projet de service d'accueil au sens large, allant jusqu'à mettre en place une formation de l'usager-étudiant, formation au départ modeste, "expérimentale", mais axée résolument sur des apprentissages méthodologiques comme enjeux de réussite. Or, ces enjeux, s'ils ne suscitent pas le développement de formations structurées et organisées sur le long terme, ne pourront se réaliser. Si la pénurie des moyens humains, qui entrave déjà le fonctionnement des bibliothèques universitaires, devait se prolonger dans les années qui viennent, cette mission nouvelle ne

pourrait être remplie. Et ces enjeux, Francine Demichel en trace toute l'importance, qui dépasse le cadre strict de la réussite aux examens:

"De nombreux étudiants fragilisés sont perdus dans cette alternance de trop plein et de vide qu'impose l'université à quelqu'un qui n'y est pas accoutumé.

Une réflexion commune doit être rapidement engagée et systématisée pour que l'étudiant puisse disposer des outils pédagogiques et didactiques adéquats.

(...) Ainsi le savoir sera devenu tentateur pour le plus grand nombre qui aura alors matière à dire "nous sommes nés quand il le fallait"." (25).

BIBLIOGRAPHIE

I. TEXTES OFFICIELS, RAPPORTS, DISCOURS.

II. L'UNIVERSITE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE.

III. LE PUBLIC ETUDIANT.

IV. SYSTEMES D'INFORMATION.

V. ACCUEIL.

VI. FORMATION METHODOLOGIQUE.

BIBLIOGRAPHIE

I. TEXTES OFFICIELS, RAPPORTS, DISCOURS.

(1) Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur. - *Journal Officiel de la République Française, lois et décrets, 27 janvier 1984, n° 23, p. 431-440.*

(2) Université des Antilles et de la Guyane. - Statuts. - 1985.
<Document interne>.

(3) Arrêté du 27 décembre 1985 portant approbation des statuts de l'Université des Antilles et de la Guyane. - *Journal Officiel de la République Française, lois et décrets, 16 mars 1986, n° 64, p. 4356.*

(9) Miquel, André. - Les bibliothèques universitaires: rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports. - Paris : La documentation française, 1989. - 79 p. - Collection des rapports officiels.

(27) Décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 sur les services communs de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Education nationale. - *Journal Officiel de la République Française, lois et décrets, 11 juillet 1985, n° 159, p. 7813-7815.*

(28) Jospin, Lionel. - Une politique pour les bibliothèques. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1989, t. 34, n° 6, p. 494-497.*

II. UNIVERSITE ET BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE.

(4) Saint-Cyr, Ph. - Editorial du Président. - *Université des Antilles et de la Guyane, Bulletin d'information, octobre-novembre 1986, n° 4, p. 1.*

(5) Portecop, Jacques. - Editorial du Président. - *Université des Antilles et de la Guyane, Bulletin d'information, mai 1991, n° 21, p. 1.*

(6) Portecop, Jacques. - Editorial du Président. - *Université des Antilles et de la Guyane, Bulletin d'information, octobre 1992, n° 25, p. 1.*

(7) Les journées académiques d'information des lycéens ; Résultats des inscriptions 1992-1993. - *La Lettre du président de l'Université des Antilles et de la Guyane, décembre 1992, n° 6,, p. 1-2.*

(8) Enquêtes Statistiques Générales des Bibliothèques Universitaires (ESGBU), 1987-1992. - <Documents internes>.

III. LE PUBLIC ETUDIANT.

(12) Safavi, Geneviève. - Renoult, Daniel. - Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1989, t.34, n° 6, p. 514-519.*

(13) Fayet, Sylvie. - Heusse, Marie-Dominique. - Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1992, t. 37, n°3, p. 44-51.*

(14) Fraisse, Emmanuel. - Une mission lecture étudiante. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1992, t. 37, n° 1, p. 38-41.*

(31) Les Bu auscultent leur lectorat. - *Livres Hebdo, 24 septembre 1993, n° 85, p. 36.*

IV. SYSTEMES D'INFORMATION.

(11) Poulain, Martine. - De quelques enjeux de l'usage des catalogues en ligne dans les bibliothèques. In : Le Marce, Joëlle. - Dialogue ou labyrinthe? La consultation des catalogues informatisés par les usagers. - Paris : Centre Georges Pompidou, 1989. - Etudes et recherches. - Préface, p. 7-17.

(17) Le Coadic, Yves F. - Usage et besoin d'information. - *Documentaliste, janvier-février 1990, vol. 27, n° 1, p. 4.*

(22) Eco, Umberto. - Le nom de la rose. - Nouv. éd. - Paris : Grasset, 1990. - 552 p.

(23) Parmentier, Patrick. - Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel : entretien avec la rédaction. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t. 30, n° 1, p. 46-51.*

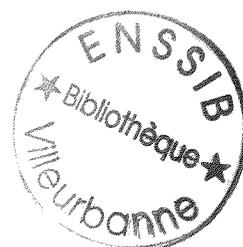
(24) Le Marec, Joëlle. - La consultation des catalogues informatisés à la BPI. - *Documentaliste, janvier-février 1990, vol. 27, n° 1, p. 5-7.*

(29) Burger, Marguerite-Marie. - La lecture en mutation dans les collèges et les lycées. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1991, t. 36, n° 2, p. 109-113.*

V. ACCUEIL.

(18) Qu'y a-t-il pour votre service? <Table ronde sur le service public organisée en juin 1986>. - *Bulletin des bibliothèques de France, 1986, t. 31, n° 4, p. 336-350.*

(19) Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés, Groupe sectoriel Pays en voie de développement. - Manuel du bibliothécaire-documentaliste dans les pays en développement. - 2e éd. - Paris : Presses Universitaires de France, 1981. - 459 p. - Techniques vivantes.



(20) Dartois, Claire. - Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation. - *Documentaliste*, mars-avril 1991, vol. 28, n° 2, p. 63-66.

(21) Rogers, Carl Ransom. - Le développement de la personne. - Paris : Dunod, 1988. - 286 p.

VI. FORMATION METHODOLOGIQUE.

(15) Filiole, Anne-Marie. - Apprendre à Paris VIII. - *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n° 1, p. 38-41.

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

(25) Coulon, Alain, (dir.). - L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII. - 1ère éd. - Saint-Denis : Association Internationale de Recherche Ethnométhodologique, Université de Paris VIII, 1993. - 100 p.

(26) Maniez, Jacques. - La formation aux méthodes et techniques de la documentation : esquisse d'une méthodologie. - *Documentaliste*, novembre-décembre 1984, vol. 21, n° 6, p. 199-200.

(30) Lefort, Geneviève. - La formation des étudiants à l'IST : individualisation, motivation, intégration. - *Documentaliste*, novembre-décembre 1984, vol. 21, n° 6, p. 183-187.

(32) Bretelle-Desmazière, Danièle. - La formation des élèves des grandes écoles à l'usage de l'information. - Paris : Conférence des Grandes Ecoles, 1990. - 65 p.

ANNEXE 1

**Effectifs des étudiants inscrits à l'UAG
de 1984 à 1993**

Annexe 1

UNIVERSITE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE

CAMPUS DE FOUILLOLE

EFFECTIFS DES ETUDIANTS INCRITS
DE 1984 à 1993

	1984/85	1985/86	1986/87	1987/88	1988/89	1989/90	1990/91	1991/92	1992/93
UFR DES SCIENCES JURIDIQUES ET ECONOMIQUES	1 401	1 448	1 502	1 523	1 604	1 534	1 660	1 793	2 019
Antenne de l'UFR DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES EN GUADELOUPE	302	298	281	284	334	367	434	469	541
UFR DES SCIENCES EXACTES ET NATURELLES	469	513	576	566	587	701	936	1 142	1 556
TOTAL	2 172	2 259	2 359	2 380	2 525	2 602	3 030	3 404	4 116

Données communiquées par les services de la Présidence de l'UAG - Pointe à Pitre.

RESULTATS DES INSCRIPTIONS 1992-1993

Résultats des inscriptions en date du 21/11/92

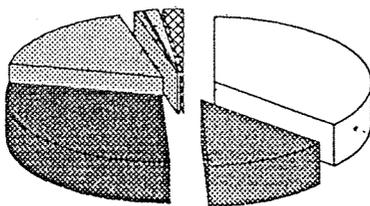
DISCIPLINES	84/85	85/86	86/87	87/88	88/89	89/90	90/91	91/92	92/93
DROIT	2847	2846	2915	3056	3243	2998	2951	2883	3034
SC. ECO.	1028	1143	1132	1210	1102	1089	1097	1099	1104
LETTRES	327	274	203	283	338	433	406	422	617
LANGUES	724	612	694	607	879	995	1119	1247	1403
HISTOIRE	200	233	239	279	304	337	306	271	306
GEOGRAPHIE	48	68	66	53	39	91	85	119	132
SC. EXACTES	317	326	346	350	367	464	653	636	1155
SC. NATUR.	152	187	230	216	212	214	227	224	308
SPORT						23	49	78	79
GENIE ELECT.					24	33	35	66	77
TECHNOLOGIE									34
MEDECINE					147	152	170	181	180
AUDIT. LIBRES					63	56	64	58	60
TOTAL	4788	5121	5081	5406	5642	6210	6521	6981	8033
% D'EVOLUTION	5	7	1	6	8	6	5	7	16

Effectifs par Composante le 2/12/92

ETABLISSEMENTS	84/85	85/86	86/87	87/88	88/89	89/90	90/91	91/92	92/93
SJE 97-1	1401	1448	1502	1523	1604	1534	1660	1793	1966
SJE 97-2	1380	1571	1548	1625	1644	1665	1598	1528	1585
IES 97-3	239	202	259	290	246	227	177	179	242
LSH 97-2	1299	1387	1202	1402	1590	1898	1945	2092	2512
SEN 97-2	469	513	576	566	587	701	936	1142	1555
SC. MEDICALES					147	152	170	181	180
IUT 97-3					24	33	35	66	77
TOTAL	4788	5121	5081	5406	5842	6210	6521	6981	8116

Les chiffres publiés ici ne sont pas définitifs et sont susceptibles de variations à quelques unités près

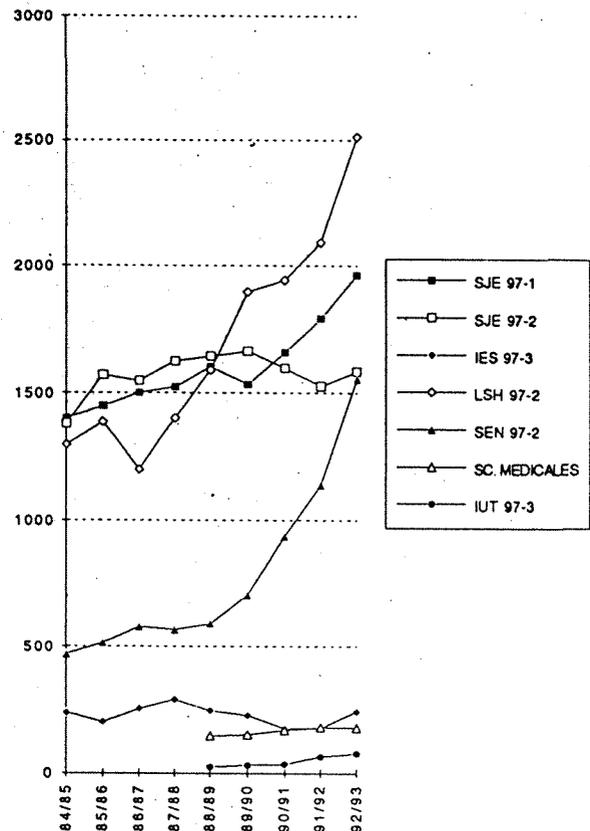
REPARTITION DES ETUDIANTS PAR GRANDES DISCIPLINES
UAG 1992/1993



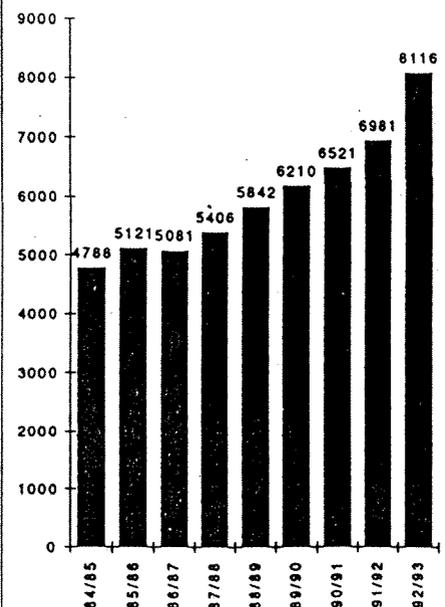
- DROIT
- ▨ SC. ECO.
- LETTRES/SC. HUM
- ▩ SC. EX ET NAT.
- ▤ SPORT
- ▥ TECHNO.
- ▧ MEDECINE

LES EFFECTIFS EXPLOSENT A L'UAG !
LES PREVISIONS DE 93/94 SONT DEJA LARGEMENT
DEPASSES

EVOLUTION DES EFFECTIFS PAR ETABLISSEMENT



EVOLUTION DU NOMBRE DES
ETUDIANTS A L'UAG



Depuis sa transformation en Université de plein exercice en 1982, l'Université des Antilles et de la Guyane a connu un pourcentage d'évolution de 75%.

Ce pourcentage d'évolution qui croissait d'année en année de 6 à 7% est passé cette année à 16%.

Cette croissance est due en partie à une majoration importante des effectifs de la Faculté des Sciences Exactes et Naturelles qui accuse à elle seule une augmentation de 36%.

L'effectif de 10.000 étudiants devrait être atteint en 1995/96.

Malheureusement, le programme des constructions a pris lui, 4 années de retard

ANNEXE 2

Fréquentation de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane (ESGBU 1985-1992)

Annexe 2
FREQUENTATION DE LA BUAG 1985-1992
(Données ESGBU)

BUAG TOUTES SECTIONS	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992
LECTEURS INSCRITS	3 430	3 289	3 447	3 994	4 300	3 649	4 063	5 065
COMMUNICATIONS SUR PLACE	57 688	62 752	57 100	67 632	105 116	76 978	*	*
PRET A DOMICILE	24 714	26 366	30 465	35 341	54 025	37 479	39 711	53 547
DOCUMENTS PRETES A DOMICILE PAR LECTEUR	7,21	8,02	8,83	8,84	12,56	10,27	9,77	10,57

* données indéterminées en raison du développement et de la généralisation du libre accès

BUAG SECTION GUADELOUPE	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992
LECTEURS INSCRITS	1 502	1 360	1 420	1 509	1 514	1 577	1 806	2 215
COMMUNICATIONS SUR PLACE	39 980	38 150	32 620	41 384	75 934	56 152	45 488	9 983*
PRET A DOMICILE	12 280	10 950	9 840	10 481	26 110	14 191	17 203	20 281
DOCUMENTS PRETES A DOMICILE PAR LECTEUR	8,17	8,05	6,92	6,94	17,24	8,99	9,52	9,15

ANNEXE 3

**Dépenses d'acquisition de la section de Guadeloupe
de la BUAG
(ESGBU 1987-1992)**

DEPENSES D'ACQUISITION

BUAG -Section Guadeloupe

1987 à 1992

(Données ESGBU *)

	1987	1988	1989	1990	1991	1992
LIVRES	303 935	232 464	302 941	426 920	609 256	543 520
PERIODIQUES	297 326	365 373	446 267	535 338	494 993	591 025
MICROFORMES, AUDIO-VISUEL ET AUTRES	-	100	720	400	23 548	5 440
TOTAL	601 261 F	597 937 F	749 928 F	1 004 528 F	1 127 797 F	1 139 985 F

De 1987 à 1989 : + 89,6 %

* Enquêtes Statistiques Générales des Bibliothèques Universitaires.

ANNEXE 4

**Dépliant d'information de la section Guadeloupe de la BUAG
(Septembre 1993)**

LOCALISATION SUR LE CAMPUS

DESCRIPTION

LES LOCAUX

Une superficie totale de 750 m² abritant

- 2 salles de consultation sur place ;
 - . 1 salle de lecture : 165 places
 - . 1 salle de périodiques : 15 places

- Des magasins de stockage des documents.
- Les bureaux du personnel

LE FONDS

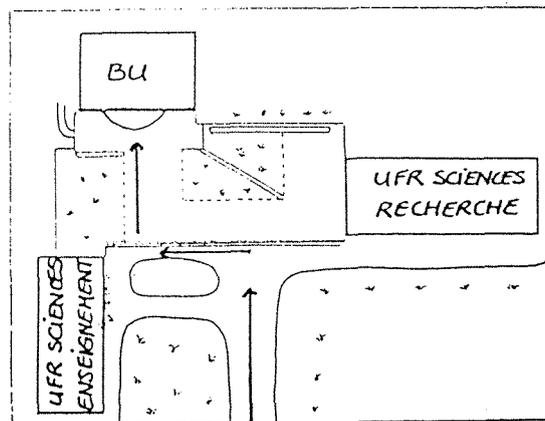
40 000 ouvrages
600 périodiques
Microformes, vidéos, CD-Rom, ...
protégés par un système anti-vol.

Fonds pluridisciplinaire

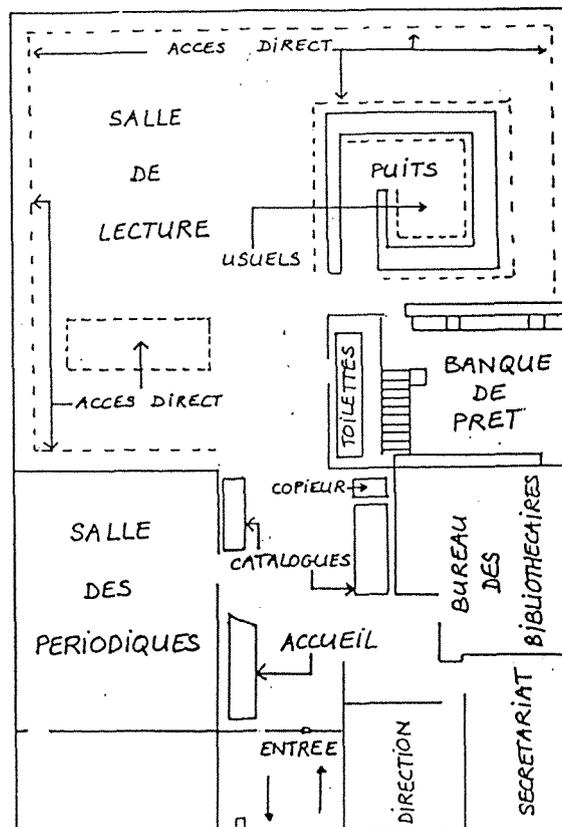
- Droits, sciences économiques, sciences exactes et naturelles, disciplines sportives, fonds régional, lettres et sciences humaines

Inscrits en 1992-1993
2500 lecteurs.

Pour tous renseignements, le personnel du bureau d'accueil est à votre service.

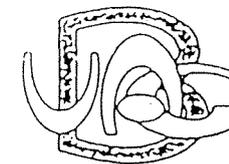


PLAN DES LOCAUX



UNIVERSITE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
SECTION GUADELOUPE
Campus de Fouillole - 97159 P-A-P Cédex
Tél. 93.86.56



La bibliothèque est ouverte aux étudiants, enseignants et chercheurs de l'Université ainsi qu'aux personnes extérieures (lecteurs autorisés), selon certaines modalités.

INSCRIPTIONS

Se présenter à l'accueil avec :

- 1 attestation de résidence récente (- 3 de mois)
la carte d'étudiant + photo d'identité
- ou
- 1 attestation de résidence récente (-3 de mois)
- 1 chèque de 105 F + 1 photo d'identité pour être admis comme lecteur autorisé.

HORAIRES

Lundi	10 h - 19 h
Mardi-vendredi	8 h - 19 h
Samedi	8 h - 12 h

(Horaires restreints pendant les vacances)

TROUVER UN DOCUMENT

Accès direct
Accès indirect (magasins)

ACCES DIRECT

Salle de lecture.

Manuels et nouvelles acquisitions rangés par discipline selon la classification de Dewey. Ouvrages de référence dans le "puits"

Périodiques :

Classement des titres par discipline ; seuls les numéros récents se trouvent dans cette salle, les numéros antérieurs sont rangés dans les magasins non accessibles aux lecteurs ; voir "accès indirect"

ACCES INDIRECT

Pour obtenir un document :

Consulter les catalogues sur fiches auteurs et matières situés dans le hall d'entrée.
Remplir un bulletin de demande de prêt en inscrivant clairement auteur, titre et cote (située soit en haut à gauche, soit en bas à droite de la fiche).
Déposer le bulletin à la banque de prêt pour communication du document.

CONSULTER LES CATALOGUES

Les documents de la bibliothèque sont décrits dans des catalogues sur fiches et classés par auteur ou par matière. Ils sont situés dans le hall d'entrée.

Pour les livres :

2 catalogues auteurs :

Fonds scientifique

Fonds général

Exemple de référence :

cote-->	J	BOURDIN Joël	<--auteur
	0973	Les Finances	<--titre
	a	communales	

3 catalogues matières

Fonds scientifique
jusqu'en 1990

Fonds général
jusqu'en 1990

Catalogue commun
Ouvrages acquis
depuis 1990

Exemple de référence :

cote-->	L	Droit civil--codes	<--descripteur
		Code civil	<--titre
	0597		

Pour les périodiques, consulter la liste située dans la salle des périodiques et mentionnant leurs cotes :

PQ 097	Sciences et Vie	< titre
	Micro	

EMPRUNTER DES DOCUMENTS

SUR PLACE :

Tous documents en accès direct, et pour les ouvrages en accès indirect :
5 documents à la fois en consultation renouvelable.

A DOMICILE :

5 documents pour 2 semaines.
Maîtrise et 3^e cycle :
5 documents pour 1 mois.

AUTRES SERVICES

- Prêt entre bibliothèque (PEB) :

Ce service permet d'obtenir d'un établissement extérieur un document original ou photocopié que la bibliothèque universitaire ne possède pas. Les frais de photocopies et certains frais de port sont à la charge de l'utilisateur. Le PEB est accessible à partir du 2^{ème} cycle.

- Recherche documentaire informatisée :

Sur rendez-vous, à partir du 3^{ème} cycle.

- Photopies :

2 photopies à cartes magnétiques : s'adresser à l'accueil.
1 appareil dans le hall d'entrée.
1 appareil dans la salle de lecture.

ANNEXE 5

**Résultats de l'enquête auprès des usagers des
sections Guadeloupe et Martinique
de la BUAG
(Novembre 1990)**

Résultats de l'enquête auprès des usagers des sections Guadeloupe et Martinique de la BUAG.

Cette enquête s'est déroulée en novembre 1990 dans les 3 sections de la BUAG. Trois motivations l'ont provoquée :

- le désir de connaître mieux les usagers de la BUAG et d'adapter notre fonctionnement à leurs attentes dans la limite de nos moyens matériels et humains.
- une remise en question due au rapport à adresser au comité national d'évaluation.
- la nécessité de procéder à une analyse de l'existant, mise à plat du fonctionnement de la BU dans un but d'informatisation future.

Elle a été effectuée par deux personnes extérieures à la BUAG, Laurence Burnichon et Dominique Guiomard, toutes deux professionnelles des bibliothèques. Les questionnaires de Guyane n'ont pas encore été dépouillés à ce jour.

Echantillon :

	Guadeloupe	Martinique
nombre de questionnaires	177	319
pourcentage par rapport aux inscrits BU	15 %	22 %
pourcentage par rapport au nombre d'étudiants	7 %	10 %

Identification en %

	Guadeloupe	Martinique
Enseignants	4	2.5
1er cycle	56	63
2ème cycle	30	26
3ème cycle	3	4
Droit	25	23
Sciences économiques	29	29
Sciences exactes	42	
Lettres et sciences humaines	4	45

Utilisation des services de la BU

Remarque :

Une petite erreur méthodologique s'est glissée dans l'expression de l'indice du degré de satisfaction des usagers de la BU. En effet, la réponse "0 = non utilisateur" n'exprime pas un indice de satisfaction, mais un indice d'utilisation alors que les réponses 1,2 et 3 (voir questionnaire) expriment un indice de satisfaction (non, moyennement ou très satisfait).

Tous les pourcentages ont été calculés sur le nombre total de questionnés. Ainsi, sachant que seulement 11 % de questionnés utilisent le service de microformes en Martinique, à la rubrique non satisfaits, lire qu'il y a 2 % de non-satisfaits ne signifie pas qu'il y a seulement 2 % de non-satisfaits sur l'ensemble des utilisateurs mais sur l'ensemble des questionnés, c'est à dire 2 % de 11 %, soit 18 % des utilisateurs.

Inversement, lire 2 dans la colonne "très satisfaits" du PEB en Martinique, veut dire 2 % des questionnés mais 15 % des utilisateurs.

Si tout cela paraît un peu complexe, retenons tout au moins que tous les pourcentages sont calculés en fonction de l'ensemble des personnes questionnées, qu'ils utilisent ou non les services mentionnés.

Non-utilisateurs en %

	Guadeloupe	Martinique
Renseignement auprès du personnel	17	17
Consultation sur place	8	3
Consultation de microformes	81	89
Consultation de journaux	25	18
Prêt sur place	15	12
Prêt à domicile	7	15
Prêt entre bibliothèques	83	87
Interrogation de banques de données	75	89
Photocopies	13	25
Libre accès		13
Salle de bibliographie		41

Utilisation des fichiers (en %)

	Guadeloupe	Martinique
Utilisent le fichier auteurs	88	79
Utilisent le fichier matières	93	73
Utilisent le fichier périodiques	45	28
Utilisent auteurs et matières	88	65
Utilisent auteurs mais pas matières	1	15
Utilisent matières mais pas auteurs	5	8
N'utilisent ni auteurs ni matières	6	13

Résultat des recherches (en %)

	Guadeloupe	Martinique
Trouvent la fiche	79	80
Trouvent l'ouvrage	74	60
Trouvent la fiche et l'ouvrage	67	47
Trouvent la fiche mais pas l'ouvrage	21	21
Trouvent l'ouvrage mais pas la fiche	8	3
Ne trouvent ni l'un ni l'autre	3	7

En Guadeloupe, sur les 20 % qui ne trouvent pas la fiche, 80% sont en 1er cycle, 20 % en 2ème cycle.

En Martinique, sur les 20 % qui ne trouvent pas la fiche, 72 % sont en 1er cycle, 20 % sont en 2ème cycle.

Recours à une aide extérieure (en %)

	Guadeloupe	Martinique
Ont recours à l'aide du personnel de la BU	32	51
Ont recours à l'aide d'un étudiant	59	51
Ont recours à l'aide d'un enseignant	1	

Réglementation du prêt (en %)

	Guadeloupe	Martinique
Ne sont pas satisfaits de la durée du prêt	58	32
Ne sont pas satisfaits du nombre de volumes empruntables	46	20
Ne sont pas satisfaits du nombre d'exemplaires possédés par la BU	80	73

Non-satisfaits en %

	Guadeloupe	Martinique
Renseignement auprès du personnel	11	6
Consultation sur place	9	10
Consultation de microformes	6	2
Consultation de journaux	10	5
Prêt sur place	13	8
Prêt à domicile	23	13
Prêt entre bibliothèques	7	4
Interrogation de banques de données	9	2
Photocopies	19	32
Libre accès		8
Salle de bibliographie		7

Moyennement satisfaits en %

	Guadeloupe	Martinique
Renseignement auprès du personnel	48	49
Consultation sur place	62	63
Consultation de microformes	11	6
Consultation de journaux	38	42
Prêt sur place	57	54
Prêt à domicile	50	42
Prêt entre bibliothèques	10	7
Interrogation de banques de données	13	7
Photocopies	40	34
Libre accès		49
Salle de bibliographie		30

Très satisfaits en %

	Guadeloupe	Martinique
Renseignement auprès du personnel	25	28
Consultation sur place	21	24
Consultation de microformes	2	4
Consultation de journaux	28	35
Prêt sur place	15	26
Prêt à domicile	20	29
Prêt entre bibliothèques	0	2
Interrogation de banques de données	3	2
Photocopies	28	9
Libre accès		30
Salle de bibliographie		12

A quoi a servi l'enquête ?

L'enquête nous a permis bien sûr, de mieux connaître les usagers de la BU. Nous en avons tiré quelques résultats pratiques. En plus de ce qui est listé ci-dessous en réponse à la partie commentaires du questionnaire, les résultats chiffrés ci-dessus ont convaincu l'équipe de Martinique de changer d'orientation pour la gestion des copieurs et l'équipe de Guadeloupe de modifier son règlement de prêt, ces deux points posant problème.

Commentaires les plus fréquents des étudiants	Réponses de la BUAG.
Saturation des locaux, manque de places.	Effectivement, notre bibliothèque est trop petite, la situation s'améliorera avec l'extension dont les travaux devraient débiter vers la rentrée. Le volume de la BU sera doublé.
Bruit	Problème lié aux travaux de climatisation et d'étanchéité. résolu à ce jour (20/4/91)
Problèmes de climatisation	Dans les 2 sections, le problème est résolu avec des travaux de renouvellement en Martinique et de restauration en Guadeloupe.
Prêt trop lent	Sera amélioré avec le développement du libre accès. La lenteur reste cependant relative (voir les BU métropolitaines).
Plus d'exemplaires par titre	En fonction de cette critique justifiée, nous achetons maintenant jusqu'à 7 exemplaires mais nous ne pourrons jamais acheter un exemplaire par étudiant. Il serait souhaitable que les étudiants achètent au moins leurs manuels. Notre budget n'est pas extensible à l'infini.
Périodiques en retard.	La moitié des 742 périodiques de Martinique sont commandés par avion. Ils sont exposés ou rangés en magasin le jour de leur arrivée en BU. Cependant, il est vrai que même le courrier aérien connaît des retards importants. Idem en Guadeloupe.
Augmentation du nombre de périodiques	742 abonnements pour un coût de 330 000 F en Martinique. Nous souscrivons de nouveaux abonnements tous les ans en fonction des suggestions des étudiants, des professeurs et de nos propres informations professionnelles. Même principe à Fouillole.

Commentaires les plus fréquents des étudiants	Réponses de la BUAG.
Demande de libre accès en Guadeloupe et d'accroissement de celui-ci en Martinique	En dépit de l'étroitesse de ses locaux, la BU Guadeloupe va tenter d'ouvrir un début de libre accès. Celui de Martinique croît de jour en jour. Toutes les nouvelles acquisitions y vont. Nous allons probablement transformer la salle de réunion (ou travail en groupe) en salle de libre accès à la rentrée 1991/1992.
Plus d'heures d'ouverture	Nous faisons le maximum avec le personnel dont nous disposons, c'est à dire 57 heures en Martinique et 2 heures de plus en Guadeloupe. La BU est fermée à Shoelcher le lundi de 8 h à 10 h mais le personnel est présent : ces 2 heures sont consacrées à des réunions, de la formation et du rangement.
Installation d'un fichier informatique.	Nous y travaillons.
Amélioration du fonctionnement des photocopieuses	Depuis, nous avons acheté 3 nouveaux photocopieurs (2 en Martinique et 1 en Guadeloupe). A Schoelcher, la gestion en a été confiée à une société privée car nous n'avons pas assez de personnel pour nous en occuper de manière satisfaisante.
Demande de séparation géographique des sections de la BU : droit, lettres...	Impossible actuellement (manque de place). A l'étude pour l'extension future.
Réclamation d'ouvrages plus récents	Dans chaque section, nous achetons environ 2000 ouvrages récents par an. 95 % des ouvrages de la salle de libre accès en Martinique datent d'après septembre 1989.
Plus d'informations sur la BU	La publication des résultats de cette enquête et des suites que nous lui avons donnée va dans ce sens.

En conclusion, signalons également que de nombreux lecteurs se disent très satisfaits du personnel de la BUAG, appréciation dont nous les remercions beaucoup.

ANNEXE 6

**Grille d'entretien
auprès des étudiants du premier cycle
de l'UAG Guadeloupe**

GRILLE D'ENTRETIEN

1. Renseignements personnels.

- 1.1. Homme/Femme.
- 1.2. Salarié : profession.
- 1.3. Sinon : profession des parents.
- 1.4. Niveau d'études - Discipline - UFR de rattachement.
- 1.5. BAC ou équivalent. Année d'obtention.
- 1.6. Projet professionnel.
- 1.7. Pratiques culturelles (cinéma, spectacle vivant, conférence, achat de livres, de disques, de vidéo).
- 1.8. Fréquentation d'autres structures documentaires (bibliothèques de laboratoires, librairies, centres de documentation).

2. Représentations.

- 2.1. Image de la BU.
- 2.2. Image de la documentation universitaire - IST - (manuels, essais, critiques, usuels, photocopiés, etc.)
- 2.3. Image de soi comme lecteur.

3. Expérience documentaire.

- 3.1. Avant l'entrée à l'université: fréquentation d'autres bibliothèques.
- 3.2. CDI au collège.
- 3.3. CDI au lycée.

4. Méthodes de travail.

- 4.1. Assiduité aux cours, aux TD, à la BU.
- 4.2. Travail personnel: seul, en groupe, combien de temps par jour ou par semaine.
- 4.3. Programme de travail personnel: quelle organisation?
- 4.4. Usage de quels documents?

5. Pratiques dans la bibliothèque.

5.1. Fréquentation.

- a. Quel a été le premier contact avec la BU?
- b. Moyenne de fréquentation par semaine ou par mois.
- c. Durée des séances à la BU.
- d. Pourquoi faire? BU comme lieu de:
 - consultation /
 - travail / Combiner et classer.
 - emprunt (inscrit ou non?) /

5.2. Documents utilisés.

- a. Monographies: manuels et/ou autres.
- b. Usuels (lesquels?)
- c. Périodiques (lesquels?)
- d. Documents ne portant pas précisément sur la discipline étudiée.
- e. Documents personnels (notes de cours, notes de lecture).
- f. Polycopiés.
- g. Photocopies de documents de la BU.
 - " de documents personnels.
- h. Utilisation des photocopieurs (note de 1 à 10).

5.3. Recherche documentaire.

- a. Provenance des références bibliographiques (précises ou non?)
- b. Fréquentation de la BU l'année dernière, avant le libre accès.
Qu'en pensez-vous?
- c. Première démarche de recherche: libre accès (quels repères utilisés?), catalogues: auteurs/titres, matières.
- d. Recherche dans les catalogues (préciser lequel): aisée, difficile? Précisez en quoi.
- e. Recherche dans les documents: utilisation:
 - de bibliographies
 - d'autres ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, annuaires, etc.)
- f. Utilisation de microformes, de vidéocassettes.

5.4 Aide à la recherche.

- a. Aide sollicitée ou non?
- b. Si oui, - avec qui? (accueil, banque de prêt, bureau des bibliothécaires, personnel dans la BU, étudiant, professeur).
 - avec quoi? (signalisation, guide du lecteur).
- c. Avez-vous déjà suivi une visite de la BU? Qu'en pensez-vous?

5.5. Les services de la BU.

Connaissez-vous:

- a. Le prêt entre bibliothèques (PEB)?
- b. la recherche documentaire informatisée (RDI)?

5.6. Critique de la BU.

- a. Ce qui "marche".
- b. Ce qui ne "marche" pas.
- c. Ce que vous souhaiteriez.

ANNEXE 7

**Enquêtes de motivation auprès des étudiants
de l'UAG en Guadeloupe
(Octobre 1992 et octobre 1993)**



INTERREGIONAL
de la Vie des Étudiants et
de l'Insertion Professionnelle

Octobre 1992

Université des Antilles
et de la Guyane

Après la réalisation de l'enquête pilote sur le devenir des anciens étudiants inscrits en 1986-87 tant en terme de poursuite d'études que d'insertion professionnelle, l'Observatoire de la vie des étudiants et de l'insertion professionnelle se propose d'analyser les motivations des nouveaux inscrits à l'universités des Antilles et de la Guyane.

Il s'agit de connaître les raisons invoquées par les étudiants pour le choix de leur études et leur niveau d'information par rapport à celles-ci, afin de permettre une approche de l'implication des étudiants dans les études au moment de l'inscription.

Le questionnaire qui a servi de base à notre analyse a été centré sur les points suivants :

- leur origine sociale ?
- leur ressources financières ?
- leur cursus scolaire ou éventuellement universitaire ?
- quelle image a l'étudiant de l'université en général ?
- le rôle des services d'information et de conseil sur l'orientation ?
- quelle est la nature de leur projet professionnel ?

Le taux de rendement à l'enquête est tout à fait acceptable et les effectifs sont dans la plupart des cas suffisants pour permettre des interprétations fiables. Il est important de souligner toutefois la spécificité de la population étudiée (Origine géographique, hétérogénéité des disciplines). Les résultats présentés traduisent donc une situation locale et ponctuelle : La 1ère année de 1er cycle.

Toute généralisation à partir de cette analyse serait donc abusive.

Quelle enquête ?

L'étude porte sur les premiers inscrits à l'UAG en 1991-92 en première année de DEUG, de DEUST ou de DUT dans les différentes UFR.

L'enquête a été réalisée à l'inscription au quatrième trimestre de l'année 91 auprès des étudiants de :

DEUG A*, B*, STAPS*, Droit, Sciences-Economiques, Lettres-Modernes, Anglais, Espagnol, Histoire, Géographie,

DEUST STAPS,

DUT Génie Electrique et Informatique Industriel.

Sur les 2832 étudiants inscrits en première année, 1860 questionnaires ont pu être exploités soit un taux de réponses de 66%.

Les informations recueillies permettent d'analyser les motivations des étudiants (Cursus scolaire / Environnement socio- culturel et mode d'orientation).

DEUG A : Sciences de la matière (3 Spécialités)

DEUG B : Sciences de la vie (2 Spécialités)

DEUG STAPS : Sciences Techniques des Activités Physiques et Sportives.

Les étudiants de l'UAG de 91-92 : Qui sont-ils ?

Le fichier obtenu révèle une population essentiellement féminine, bachelière aux ressources financières très diverses.

Surtout des filles

Les filles dominent les spécialités littéraires, elles étaient 88 % en Lettres-Modernes et 84 % en Anglais. Elles sont également très présentes en Droit ainsi qu'en DEUG B où elles représentent plus de 70 % de la population. Par contre, les garçons sont plus nombreux dans les disciplines scientifiques : 78 % en DUT Génie Electrique et Informatique Industriel et 65 % en DEUG A. Pour ce qui est des Sciences-Economiques filles et garçons sont en nombre à peu près équivalents.

Le bac, passeport universel pour l'Université

On observe une cohérence importante entre la série le baccalauréat et le choix d'orientation des étudiants : ainsi l'UFR de Lettres et Sciences Humaines est constituée à 59 % par des séries A, puis G (20 %), B (6 %). En première année de Sciences les bacheliers D (36,5 %) et C (31 %) dominent, les séries A étant presque inexistantes respectivement 2,5 % et 0,9 %.

Dans les UFR de Sciences Sociales on trouve surtout les séries G (46 %), B (22,5 %) et A (17,5 %).

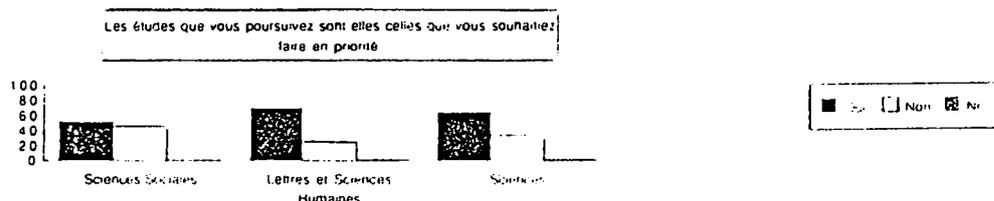
L'aide de la famille d'abord

Le financement des études se fait principalement par l'aide de la famille ou l'obtention d'une bourse d'études. Très peu d'étudiants déclarent financer les études en exerçant une activité salariée.

Le financement des études par les bourses est tout à fait cohérent avec l'origine sociale des inscrits.

C'est à l'UFR de Lettres et Sciences Humaines qu'il est le plus fréquent (39 %) contre 34 % des inscrits en Sciences Sociales. Dans le même temps, seuls 24 % des inscrits en Sciences, d'origine sociale plus aisée, en bénéficie.

Que souhaitent-ils ?

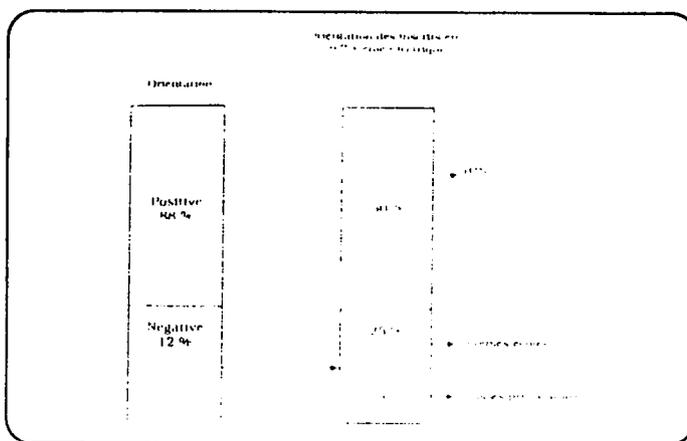
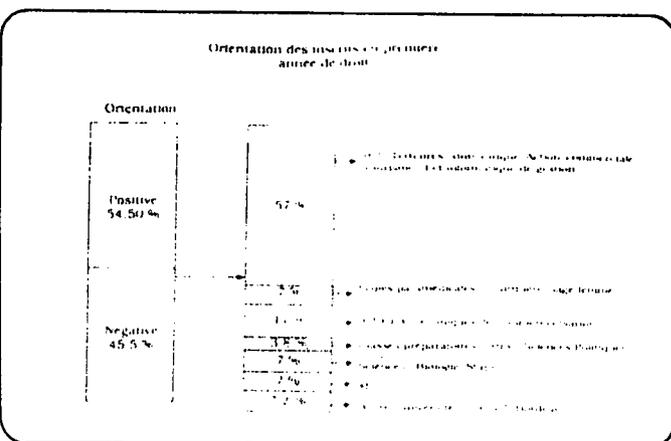


Une orientation est positive, lorsque les études effectuées par l'étudiant sont conformes à ses aspirations initiales. Toutes UFR confondues, les inscrits se partagent entre les orientés selon leur choix prioritaires (60 %) et ceux qui déclarent l'inverse (38 %).

On observe des réalités disparates à la fois entre les différentes UFR et entre les filières : Il apparaît que les étudiants de Lettres et Sciences Humaines sont les plus nombreux à poursuivre les études qu'ils souhaitent faire en priorité (71 % d'entre eux). Ensuite viennent les scientifiques (65 %).

Enfin ce sont les étudiants en Sciences Sociales qui se déclarent le plus fréquemment éloignés de leur choix prioritaire (46 % d'entre eux).

Deux exemples d'orientation :





INTERREGIONAL
de la Vie des Etudiants et
de l'Insertion Professionnelle

Octobre 1993

Université des Antilles
et de la Guyane

Cette seconde étude réalisée auprès des premiers inscrits à l'Université des Antilles et de la Guyane, confirme les grandes tendances observées lors de notre première enquête sur les motivations des premiers inscrits en 1991-1992.

Il s'agit de connaître les attentes d'un étudiant qui choisi de s'inscrire à l'université en première année de premier cycle.

Pour cela, nous nous sommes intéressés d'une part à son cursus antérieur et d'autre part à ses projets passés et présents. Aussi, le questionnaire qui a servi de base à notre analyse comporte-t-il plusieurs parties distinctes :

- Origine de l'étudiant

Bac : série, mention, année d'obtention

Sexe, Année de naissance.

Origine Sociale : profession.

- Orientation

Ont-ils bénéficié d'actions d'information sur les études post-bac ?

Pourquoi ont-ils choisi l'Université Antilles-Guyane

- Leur projet en terme de :

Poursuite d'études à l'UAG ou dans un autre établissement

Recherche d'emploi.

Leur projet professionnel.

Le taux de rendement à l'enquête est tout à fait acceptable et les effectifs sont suffisants pour permettre des interprétations fiables.

Il est important de souligner toutefois la spécificité de la population étudiée (Origine géographique hétérogénéité des disciplines). Les résultats présentés traduisent donc une situation locale et ponctuelle : la première année de premier cycle.

Toute généralisation à partir de cette analyse serait donc abusive

Quelle enquête ?

L'étude porte sur les premiers inscrits à l'UAG en 1992-93 en première année de DEUG, de DEUST ou de DUT dans les différentes UFR.

L'enquête a été réalisée à l'inscription au quatrième trimestre de l'année 92 auprès des étudiants de :

DEUG A*, **B***, **STAPS***, Droit, Sciences-Economiques, Lettres-Modernes, Anglais, Espagnol, Histoire, Géographie.

DEUST, Gestion Informatique.

DUT Génie Electrique et Informatique Industrielle.

Le questionnaire d'enquête a touché 2128 étudiants en première année de premier cycle, soit 63% des inscrits.

Les informations recueillies permettent d'analyser les motivations des étudiants (Cursus scolaire/ Environnement socio-culturel et mode d'orientation).

DEUG A : Sciences des structures et de la matière (3 spécialités)

DEUG B : Sciences de la nature et de la vie (2 spécialités)

DEUG STAPS : Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives.

Les étudiants de l'UAG de 92-93 : Qui sont-ils ?

Le fichier obtenu révèle une population essentiellement féminine, bachelière aux ressources financières très diverses.

Surtout des filles

Les filles dominent les spécialités littéraires, elles étaient 84 % en Lettres-Modernes et 83 % en Anglais. Elles sont également très présentes en Droit ainsi qu'en DEUG B où elles représentent plus de 60 % de la population. Par contre, les garçons sont plus nombreux dans les disciplines scientifiques : 87 % en DUT Génie Electrique et Informatique Industrielle et 85 % en DEUG A. Pour ce qui est des Sciences-Economiques filles et garçons sont en nombre à peu près équivalent.

Le bac, passeport universel pour l'Université

On observe une cohérence importante entre la série, le baccalauréat et le choix d'orientation des étudiants : ainsi l'UFR de Lettres et Sciences Humaines est constituée à 64 % par des séries A, puis C (18 %), B (8%). En première année de Sciences les bacheliers D (34 %) et C (34 %) dominent, les séries A, B et G, étant presque inexistantes respectivement 3 % et 2 % et 3 %.

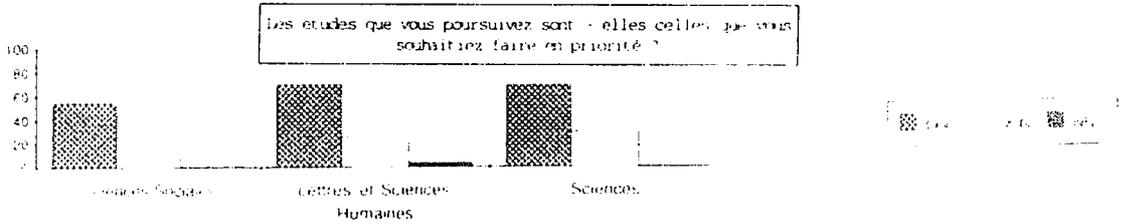
Dans les UFR de Sciences Sociales on trouve surtout les séries G (46 %), B (22 %) et A (21 %).

L'aide de la famille d'abord

Le financement des études se fait principalement par l'aide de la famille ou l'obtention d'une bourse d'études. Très peu d'étudiants déclarent financer les études en exerçant une activité salariée.

Le financement des études par les bourses est tout à fait cohérent avec l'origine sociale des inscrits. C'est dans les UFR de Sciences Sociales qu'il est le plus fréquent (49 %) contre 38 % des inscrits en Lettres et Sciences Humaines. Dans le même temps, seuls 23 % des inscrits en Sciences, d'origine sociale plus aisée, en bénéficient.

Que souhaitent-ils ?



Une orientation est positive, lorsque les études effectuées par l'étudiant sont conformes à ses aspirations initiales. Toutes UFR confondues, les inscrits se partagent entre les orientés selon leur choix prioritaire (61 %) et ceux qui déclarent l'inverse (37 %).

On observe des réalités disparates à la fois entre les différentes UFR et entre les filières : il apparaît que les étudiants de Lettres et Sciences Humaines sont les plus nombreux à entreprendre les études qu'ils souhaitent faire en priorité (70 % d'entre eux). Ensuite viennent les scientifiques (68 %). Enfin ce sont les étudiants en Sciences Sociales qui se déclarent le plus fréquemment éloignés de leur choix prioritaire (44 % d'entre eux).

Deux exemples d'orientation :

