

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

Mémoire de fin d'étude : La formation aux usagers en centres de documentation – l'exemple des milieux de la santé et du social.

Neyroud Jeanne

Sous la direction de Nathalie Berriau
Coordinatrice générale – réseau documentaire Ascodocpsy.

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier Nathalie Berriau, directrice de ce mémoire, pour ses conseils avisés et les perspectives qu'elle a su ouvrir au cours de mon travail.

Merci à Nicole Goetgheluck, ma responsable lors de mon année d'alternance au Centre Psychothérapique de l'Ain. Merci de m'avoir accompagnée dans ma réflexion et d'avoir toujours été là pour me rassurer et enrichir mes recherches.

Je tiens aussi à remercier Sandrine Loreaud et Sylvie Bertrand, mes collègues, pour leur soutien sans faille et les doux moments passés à leurs côtés.

Merci encore aux différentes personnes ayant répondu à mes nombreuses sollicitations, et aux documentalistes d'Ascodocpsy qui ont su m'accueillir dans leur réseau et partager avec moi leur expérience.

Merci à Mélissa, Sofiane, Cécile, Clément et surtout à Youcef pour leur présence, les heures de travail en leur compagnie et leur capacité à toujours trouver une réponse rassurante à mes messages paniqués.

Enfin, merci à mes parents et à mes frères et sœurs pour leur bonne humeur et leur confiance qui m'ont portée pendant ce travail.

Résumé :

À l'heure d'un usage globalisé d'Internet et de la multiplicité des sources disponibles, la compréhension et la maîtrise de l'information par tous et toutes est un enjeu de taille. Des initiatives se mettent en place pour permettre un apprentissage ciblé, notamment dans le monde des bibliothèques et de la documentation. Si les bibliothèques universitaires et les bibliothèques de lecture publique semblent avoir trouvé leur place dans ce contexte, qu'en est-il des centres de documentation professionnels ? C'est cette question qui est abordée dans ce mémoire. Pour y répondre, l'étude se tourne vers les centres de documentation des milieux de la santé et du social. Ces milieux sont en effet en mutation constante et il est important que les professionnel·le·s qui exercent dans ces structures puissent accéder au flux d'informations spécifiques à leur domaine.

Descripteurs :

Centre de documentation – documentation professionnelle – documentation scientifique - formation aux usagers – culture informationnelle – compétences informationnelles

Abstract :

As the Internet is being used more globally and with the increasing number of sources made available, the understanding and mastery of information by everyone has become a major challenge. Initiatives are implemented to enable a targeted learning, especially in the field of libraries and documentation. Academic and public libraries seem to have created a place for themselves in this context, but is it the same for professional documentation centres? That is the question addressed in this research. In order to answer this question, this study focuses on professional documentation centres in the medical and social fields. Indeed, these fields are in a continual mutation and it is essential for professionals to be able to access the stream of information specific to their field

Keywords :

Documentation centres – resource centres – professional documentation – scientific documentation – users training – information literacy

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.



Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
1. ETAT DE L'ART	15
1.1 Méthodologie.....	15
1.2 Eléments de vocabulaire	16
1.2.1 <i>Bibliothécaire ou documentaliste : de quel métier parle-t-on ?...</i>	16
1.2.2 <i>Formation aux usagers, médiation documentaire, EMI et autres : comment s'y retrouver ?</i>	17
1.3 Cadre du métier et place de la formation : La formation aux usagers est-elle une mission des documentalistes ?.....	20
1.3.1 <i>Selon les référentiels métiers</i>	20
1.3.2 <i>Selon les écrits sur la profession</i>	22
1.4 Les pratiques en formation aux usagers : qu'apprend-on, comment ?	23
1.4.1 <i>Dans l'enseignement supérieur</i>	23
1.4.2 <i>En bibliothèque de lecture publique</i>	26
1.5 Synthèse	28
2. ETAT DES PRATIQUES DES DOCUMENTALISTES	29
2.1 Méthodologie.....	29
2.1.1 <i>Le questionnaire</i>	29
2.1.2 <i>Les entretiens</i>	30
2.2 Qui fait de la formation aux usagers ?	32
2.2.1 <i>Conditions générales d'exercice</i>	32
2.2.2 <i>Formation des documentalistes.....</i>	33
2.3 Dans quel contexte fait-on de la formation ?	33
2.3.1 <i>La formation : une mission des documentalistes ?</i>	33
2.3.2 <i>Le statut des documentalistes.....</i>	35
2.4 Le contenu de la formation et les publics	36
2.4.1 <i>Informations générales</i>	36
2.4.2 <i>Les étudiant·e·s</i>	38
2.4.3 <i>Les professionnel·le·s</i>	42
2.4.4 <i>Les usagers et familles d'usagers</i>	44
2.5 Bilan	44
3. COMMENT VALORISER L'ACTION DES DOCUMENTALISTES EN FORMATION ?	46
3.1 Les actions pouvant être mises en place au niveau personnel	46

3.1.1 « <i>Le service c'est aller vers, c'est pas faire aller à</i> ».....	46
3.1.2 <i>Créer des liens</i>	51
3.1.3 <i>Penser le centre de documentation comme un lieu de formation</i> .	54
3.2 Faire évoluer le métier et sa perception	56
3.2.1 <i>On ne naît pas formateur ou formatrice, on le devient</i>	56
3.2.2 <i>Le travail réel de formation peut-il devenir prescrit</i>	60
Synthèse	63
CONCLUSION	65
SOURCES	67
Ressources en ligne	67
Entretiens	67
BIBLIOGRAPHIE	69
ANNEXES	72
TABLE DES ILLUSTRATIONS	101
TABLE DES MATIERES	103

Sigles et abréviations

ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation (anciennement Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés)

ADBU : Association française des Directeurs et personnels de direction des Bibliothèques Universitaires et de la documentation

Ascodocpsy : ASsistance et COordination de la DOCumentation en PSYchiatric

DPC : Développement Professionnel Continu

EMI : Education aux Médias et à l'Information

ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

IFAS : Institut de Formation d'Aides-Soignants

IFSI : Institut de Formation en Soins Infirmiers

IFMK : Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie

IPA : Infirmier de Pratique Avancée

IRTS : Institut Régional du Travail Social

IFTS : Institut de Formation du Travail Social

RNDH : Réseau National des Documentalistes Hospitaliers

SIDOC : Sciences Infirmières Documentation

AVANT PROPOS

J'ai fait le choix, dans la rédaction de ce mémoire, d'utiliser l'écriture inclusive. Elle se présente sous deux formes tout au long de ce travail :

- J'utilise un point médian « · » dans les mots pour lesquelles l'ajout du féminin ne change pas, ou que très peu la prononciation et l'orthographe du dit mot. Par exemple, professionnel·le·s ou soignant·e.
- J'utilise l'ajout de la forme féminine d'un mot lorsque celle-ci diffère de façon conséquente avec la prononciation et l'orthographe de son équivalent masculin. Par exemple, formateurs et formatrices, tous et toutes.

Les termes épiciènes tels que « documentalistes » sont utilisés comme tels.

INTRODUCTION

« La formation aux usagers je n'en fais pas. J'explique au mieux aux internes comment utiliser leur ENT et interroger Pubmed, construire une requête (vocabulaire contrôlé, opérateurs booléens...) etc. ». Cette réponse envoyée par une documentaliste dans le cadre de mon questionnaire illustre bien la situation de la formation aux usagers dans les centres de documentation professionnels. En effet, ce qu'exprime cette phrase est paradoxal : d'une part, la documentaliste l'affirme, elle ne fait pas de formation aux usagers ; d'autre part, elle précise malgré tout la mise en place de temps pour expliquer et présenter un ensemble d'outils, de techniques à un groupe d'utilisateurs identifiés (ici, les internes en médecine) de son centre de documentation. Elle fait donc bien de la formation aux usagers, mais ne la présente pas comme telle, et ne la reconnaît pas non plus comme une véritable activité déployée dans le cadre de l'exercice de son métier. C'est en ce sens que cette citation reflète la façon dont la formation aux usagers est appréhendée dans les centres de documentation professionnels. Ainsi, celle-ci est mise en place, il semble qu'elle soit réalisée par les documentalistes mais aussi qu'il existe une certaine difficulté à l'identifier. C'est cette difficulté qui m'a poussé à travailler sur ce sujet dans le cadre de mon mémoire.

Il sera ainsi question ici de la formation aux usagers, c'est-à-dire les techniques et méthodes employées par les documentalistes dans l'objectif de transmettre un ensemble de compétences propres au domaine de l'information-documentation à leur public. Je souhaite aborder ce thème dans le contexte des centres de documentation professionnels du médical et du social. En effet, j'ai axé mon travail sur ces centres, qui accueillent un public extrêmement diversifié : professionnel·le·s en activité avec des niveaux d'études très différents ; futurs professionnel·le·s en formation universitaire ; utilisateurs des établissements ou proches d'utilisateurs etc.

Je souhaite aborder le sujet de ce travail de recherche en posant une question centrale : quelle est la place de la formation aux usagers dans les pratiques des documentalistes ; dans quelle mesure et par quels moyens est-il pertinent de faire la faire reconnaître et de la valoriser ?

Ce mémoire a pour objectif de cerner la place de la formation aux usagers dans les pratiques des documentalistes mais aussi de proposer un ensemble de pistes permettant sa valorisation. Pour ce faire, j'ai dans un premier temps voulu contextualiser ce travail en procédant à une revue de la littérature sur mon sujet. Ainsi, je proposerais tout d'abord une définition des termes et concepts abordés tout au long de ce mémoire, suivie de l'analyse du cadre théorique des pratiques des documentalistes, dans l'objectif de déterminer la place accordée à la formation aux usagers dans ce cadre. Enfin, dans l'objectif de proposer une vision plus large des possibilités de modalités de formation, je proposerais une revue des pratiques dans des domaines connexes à celui de la documentation professionnelle.

Dans un second temps, je souhaite procéder à l'établissement d'un état des pratiques des documentalistes autour du thème de la formation aux usagers. Pour ce faire, j'ai mis au point une enquête afin de procéder à une analyse empirique de la question. Cette enquête a été conçue en deux parties : une première partie sous forme de questionnaire, suivie d'une seconde partie pensée en un ensemble d'entretiens semi-directifs. Je répondrais dans cette partie à plusieurs questions : qui sont les documentalistes proposant de la formation ? Quels moyens leurs sont alloués et dans

quel contexte exercent-elles cette activité ? Enfin, quels sujets sont abordés par la formation aux usagers, et qui en bénéficie ?

Une fois cet état des lieux achevé, je proposerais un ensemble de pistes et préconisations, basées sur les éléments mis en lumière dans les parties précédentes afin de penser la valorisation de la formation aux usagers proposée par les documentalistes.

1. ETAT DE L'ART

1.1 METHODOLOGIE

L'état de l'art présenté ici me permet d'appréhender les études déjà réalisées sur le sujet de mon mémoire ; de me renseigner sur le cadre professionnel du métier de documentaliste, et la place qu'y occupe formation aux usagers ; de poser le cadre légal de la formation aux usagers par les documentalistes et les pratiques mises en place par les différents métiers de l'information-documentation.

La méthodologie que j'ai utilisée pour répondre à ces questionnements est détaillée dans le paragraphe suivant. J'ai consulté différents sites et bases de données afin d'obtenir des sources validées, mais aussi pertinentes en fonction du sujet que j'ai choisi de développer. J'ai consulté les bases de données Cairn (via l'accès Enssib), Google Scholar, HAL, Openedition et le catalogue de la bibliothèque de l'Enssib. J'ai aussi ciblé certaines de mes recherches sur les questions-réponses de l'Enssib, et j'ai pu utiliser les bibliographies fournies dans ces réponses afin d'approfondir certaines questions. Les mots clés utilisés étaient divisés en plusieurs catégories, selon la thématique abordée, et ont pu être croisés entre eux :

- Formation aux usagers, compétences informationnelles, éducation aux médias et à l'information (ou EMI), autonomie des usagers, information literacy, culture de l'information, culture informationnelle
- Centre de documentation, documentaliste, bibliothèques universitaires, bibliothèque de lecture publique, bibliothécaire, bibliothécaire formateur

J'ai aussi utilisé les bibliographies des différents articles consultés, afin de compléter mes premières recherches en sélectionnant des sources pertinentes et validées par des pairs, de par leurs utilisations par d'autres sources scientifiques. Chaque source consultée suite à mes premières recherches m'a ainsi permis de compléter ma sélection de sources et d'étoffer mon raisonnement grâce aux différentes citations utilisées.

J'ai décidé de scinder mon état de l'art en trois parties distinctes, me permettant de définir différents éléments que j'estime essentiels à mon travail de rédaction par la suite. J'aborderai tout d'abord dans la première partie des éléments de définition de différents concepts utilisés tout au long de ce travail de recherche. Dans un second temps, j'étudierai le cadre du métier de documentaliste, en m'intéressant notamment à la présence ou non des termes et notions proches de la formation aux usagers au sein de divers référentiels métiers, et textes décrivant le métier de documentaliste. Enfin, dans une troisième et dernière partie je dresserai le cadre légal et les référentiels de la formation aux usagers en bibliothèque et centre de documentation et les pratiques en formation des usagers des documentalistes et bibliothécaires de différents domaines.

1.2 ELEMENTS DE VOCABULAIRE

J'ai décidé, comme il est d'usage, de définir clairement dans cette partie différents concepts et notions que je souhaite aborder dans mon mémoire. Ce sont des termes que j'ai pu rencontrer au travers de mes lectures, mais aussi de mes échanges avec mes collègues documentalistes. Ces termes me semblent souvent s'entrecroiser, se mélanger, et il m'est apparu comme essentiel de définir précisément ce qui est entendu par chacun d'entre eux dans ce travail de recherche.

1.2.1 Bibliothécaire ou documentaliste : de quel métier parle-t-on ?

Il est important, dans un premier temps, de définir le métier au cœur de mon travail de recherche, ainsi que le lieu où s'exerce ce métier. En effet, alors que la langue anglaise ne fait pas la différence entre bibliothécaires et documentalistes, ou bibliothèques et centres de documentation en utilisant les termes génériques de *library* pour le lieu et *librarian* pour le professionnel, le français opère une distinction claire entre les différents termes. Ainsi, le ou la documentaliste « assure la [...] collecte, la gestion et la diffusion des documents [...], recherche, sélectionne et assure l'approvisionnement des documents écrits ou audiovisuels [...], exploite le contenu de ces documents [...] en vue de [le] diffuser de façon plus ou moins individualisée » (Cacaly et al., 2008). D'après cette définition, le ou la documentaliste répond à une demande précise, à un besoin en informations défini et spécifique à une personne ou un groupe de personnes.

Ce qui permet de définir le métier de documentaliste, c'est aussi le lieu dans lequel s'exerce ce métier. Bien que de nombreux services préfèrent utiliser le mot bibliothèque dans leur appellation (par exemple, la Bibliothèque Médicale et Professionnelle du Centre Psychothérapique de l'Ain, qui m'accueille en contrat d'apprentissage pendant la durée de ce mémoire), la définition même de ce mot ne correspond pas toujours à la réalité du terrain. Une bibliothèque est « chargé[e] de mettre à disposition des fonds organisés de documents pour répondre aux besoins d'information [...] de ses usagers. Sa mission est de constituer des collections, de les traiter, les accroître, et d'en faciliter l'utilisation par ses usagers. »¹ C'est donc un lieu qui se définit principalement comme un endroit où un public diversifié, non spécialisé, peut accéder à l'information, et l'utiliser selon ses besoins propres. C'est aussi un lieu autonome qui, bien qu'il soit souvent rattaché à un établissement de tutelle au niveau financier, dispose d'une certaine liberté dans la mise en place de son offre documentaire et de formation. A l'inverse, le centre de documentation n'est pas autant, ou très rarement, autonome. En effet, il est rattaché à un organisme (entreprise, administration etc.) dont il constitue l'un des services, et pourvoit les besoins des professionnel·le·s de l'organisme auquel il se rattache en termes d'informations, le plus souvent scientifique ou technique².

Un autre élément déterminant dans la définition du centre de documentation est le public le fréquentant. En effet, le public accueilli au sein de ces structures n'est pas uniquement un public de professionnels, salariés ou non de l'établissement

¹ ADBS. Bibliothèque. *Vocabulaire de l'information et de la documentation* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.adbs.fr/termes-generaux#biblioth%C3%A8que> [consulté le 18/05/2021]

² POMART Paul-Dominique. Centre de documentation In : CACALY Serge (dir.) et al. *Dictionnaire de l'information*. 3e édition. Paris : Armand Colin, 2008. p. 49

du centre de formation, mais il est aussi composé d'étudiant·e·s en formation dans les divers organismes et instituts dépendant eux aussi de l'établissement. C'est le cas par exemple avec les IFSI, IFAS, IRTS et IFTS auxquels sont rattachés les divers centres de documentation dont il est question dans cet écrit.

Ainsi, la distinction entre les modalités des services proposés par les documentalistes ou les bibliothécaires se rapporte à cette différence primordiale, celle du public et de ses attentes. De ce fait, le public des centres de documentation attend une information spécialisée et les documentalistes doivent disposer d'une certaine connaissance de leur domaine afin de fournir une réponse adéquate aux demandes des usagers. Le travail du ou de la documentaliste se centre donc sur les données et l'information contenue dans les documents. A l'inverse un ou une bibliothécaire porte une attention spécifique à la collection, et à son aspect universaliste qui lui permet de correspondre et répondre aux besoins et attentes d'un public large. Les deux professions se rapprochent cependant dans leur utilisation d'outils, de méthodes et de techniques communes.

1.2.2 Formation aux usagers, culture informationnelle, médiation documentaire, EMI : comment s'y retrouver ?

Il me semble nécessaire de préciser les concepts utilisés dans le domaine de la formation aux usagers. En effet, j'ai pu remarquer lors de mes échanges avec d'autres documentalistes ou lors de mes recherches documentaires que de nombreux termes proches les uns des autres étaient utilisés indifféremment et semblaient interchangeables.

Formation aux usagers

Dans le langage courant, le terme de formation renvoie à deux définitions connexes : « Action de former quelqu'un intellectuellement ou moralement » et « Action de donner à quelqu'un, à un groupe, les connaissances nécessaires à l'exercice d'une activité »³. Il s'agit donc ici de l'idée de transmettre à une personne ou un ensemble de personnes non seulement des connaissances techniques et pratiques, mais aussi de développer une réflexion sur ces connaissances, un questionnement intellectuel et/ou moral. Cette idée est développée par Yves François Le Coadic⁴. En effet, ce dernier considère que la formation aux usagers doit permettre à l'utilisateur de maîtriser l'information, c'est-à-dire « savoir rechercher et user des informations[...] et savoir construire et communiquer ces mêmes informations ».

Il ne s'agit pas ici de donner simplement à l'utilisateur la méthode de recherche et de diffusion de l'information, mais aussi de le pousser à s'interroger sur celle-ci, de mettre en place avec lui un processus de recherche adapté à ses besoins en information. En outre, l'utilisateur doit aussi comprendre l'information, à la fois dans la présentation qui lui en est faite mais aussi dans sa construction, sa communication à autrui.

³ LAROUSSE. Définitions : Formation. Larousse [en ligne]. Disponible sur : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/formation/34643> [consulté le 19/05/2021]

⁴ LE COADIC Yves François. Formation des usagers In : CACALY Serge (dir.) et al. *Dictionnaire de l'information*. 3e édition. Paris : Armand Colin, 2008. p. 110-112

En somme, la formation aux usagers doit permettre à ceux qui en bénéficient, de rechercher l'information et de comprendre à la fois son contenu mais aussi la façon dont elle a été créée, présentée et diffusée. Il doit aussi savoir réutiliser l'information trouvée pour produire lui-même une nouvelle information, et la diffuser à son tour. En ce sens, les compétences devant être acquises s'approchent de *l'information literacy* ou littératie informationnelle telle qu'elle a été définie dès 1989 par l'American Library Association qui la considère comme le fait de « [savoir] reconnaître quand émerge un besoin d'information et [être] capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et l'exploiter »⁵.

Culture informationnelle

La culture informationnelle et les concepts qui s'y rattachent ont été développés depuis plusieurs années, et de nombreuses définitions ont été proposées par différents auteurs. Le constat premier ayant motivé l'étude de ce sujet est celui que la société avait évolué d'une société industrielle vers une société de l'information. Ce changement implique le besoin de développer de nouveaux savoir-faire mais aussi une nouvelle posture, une nouvelle façon d'être, c'est-à-dire une nouvelle culture. Or, ces différents aspects nécessitent d'être appris, enseignés, acquis par les individus. D'où le développement du concept de culture informationnelle. Ce terme, encore aujourd'hui, est sujet à débat et à interprétations, et dispose de définitions multiples. J'ai fait le choix dans ce travail de recherche de me référer à la définition proposée par Yolande Maury, qui la comprend comme un ensemble de connaissances et compétences permettant aux individus une forme de maîtrise de l'information.

En effet, la culture informationnelle permet « de situer, repérer, qualifier, traiter et communiquer des informations de manière pertinente »⁶. Elle se rapporte donc en ce sens à la définition donnée plus haut de la formation aux usagers.

La notion de culture informationnelle renvoie cependant non seulement à un ensemble de savoir-faire techniques, mais aussi à une posture à adopter face au monde de l'information. Yolande Maury parle ainsi de la « complexité de la culture informationnelle, à la fois ensemble de connaissances relatives à l'information-documentation et manière d'être dans le monde de l'information et au-delà »⁷. Elle possède en outre une forte orientation didactique, et vise l'obtention par tous et toutes d'un ensemble de compétences, appelées compétences informationnelles. Ces dernières se définissent comme « l'ensemble des habiletés requises à l'étudiant pour reconnaître son besoin de se documenter lorsqu'il survient, puis de trouver, d'évaluer et d'utiliser l'information adéquatement »⁸.

⁵ LIQUETE Vincent (coord.). Cultures de l'information. Paris : CNRS, 2014. Les Essentiels d'Hermès.

⁶ MAURY Yolande, *Définition(s) de la culture informationnelle*. Rapport de recherche. Sciences de l'information et de la communication. Lille : Université Lille 3. 2010.

⁷ *Ibid*

⁸ BELANGER Guy et.al. Qualité des pratiques de développement des compétences informationnelles au sein du réseau de l'Université du Québec. Rapport de recherche. Sciences de l'information et de la communication. Québec : Université du Québec. 2017. Disponible sur : <http://rapport-qualite-pdci.ukebec.ca/Documents/Rapport-FODAR-CI-2017.pdf> [consulté le 20/05/2021]

Médiation documentaire

La médiation documentaire correspond aux dispositifs et méthodes mis en place par les professionnel·le·s de l'information pour permettre au(x) public(s) d'accéder aux collections, de les consulter mais aussi de se les approprier. Cécile Gardiès et Isabelle Fabre la définissent comme « une médiation des savoirs mettant en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. [La médiation documentaire] permet de concilier deux choses jusque-là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. »⁹ Il s'agit donc ici de rendre possible à tous et à toutes l'accès à l'information. Contrairement à la formation aux usagers, la médiation s'intéresse avant tout à un aspect pratique de l'accès à l'information : il ne s'agit pas forcément ici de maîtriser l'information, mais plutôt de pouvoir y accéder. La médiation documentaire se rapproche donc des concepts d'ergonomie, d'accessibilité. Ces réflexions autour de l'accès aux documents, à l'information peuvent se faire non seulement sur des collections physiques, mais aussi sur des collections numériques.

Education aux Médias et à l'information (EMI)

L'éducation aux médias et à l'information concerne avant tout les actions mises en place par l'Education Nationale, auprès des écoliers, collégiens et lycéens. Cet enseignement est transversal et intervient dans de nombreuses disciplines tout au long du parcours scolaire des jeunes. L'EMI a pour objectif de permettre aux élèves d'acquérir « des compétences de repérage, de tri, d'évaluation et de lecture des messages médiatiques ; la capacité de se positionner de manière critique face aux messages et de réfléchir sur ce positionnement ; et la faculté de prendre en compte le lien étroit entre support et contenu » (Jehel et Saemmer, 2020). En somme, il est question ici de développer chez les élèves des moyens d'évaluer la véracité d'une information, de développer un regard critique face à celle-ci et comprendre les tenants et aboutissants derrière la diffusion d'une information. L'EMI est aujourd'hui marquée par les pratiques numériques des jeunes, notamment dans leur utilisation des réseaux sociaux et des outils numériques en général¹⁰.

Ainsi la question va donc majoritairement porter sur la formation aux usagers telle que définie plus haut, le public concerné étant majoritairement un public de professionnel·le·s ou d'étudiant·e·s, pour lesquels l'accès à et la maîtrise de l'information sont essentielles et doivent être développées dans le cadre de leur pratique professionnelle actuelle ou future.

Les liens que j'établis entre les différents éléments présentés sont les suivants. La médiation documentaire reste un élément important dans l'exercice du métier de documentaliste, un outil pouvant être mobilisé par les documentalistes dans le cadre de la formation aux usagers. Des éléments de l'EMI peuvent être utilisés dans le cadre de la formation aux usagers, notamment les éléments développés autour de l'évaluation de l'information et le positionnement critique face à celle-ci. En

⁹ GARDIES Cécile, FABRE Isabelle. Définitions et enjeux de la médiation numérique In: GALAUP Xavier *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Les Presses de l'Enssib. 2012

¹⁰ JEHEL Sophie (coord.), SAEMMER Alexandra (coord) et al. *Education critique aux médias et à l'information en contexte numérique*. Villeurbanne ; Les Presses de l'Enssib. 2020.

parallèle l'EMI participe au développement d'une culture informationnelle chez les personnes en bénéficiant, de même que le travail de formation auprès des usagers.

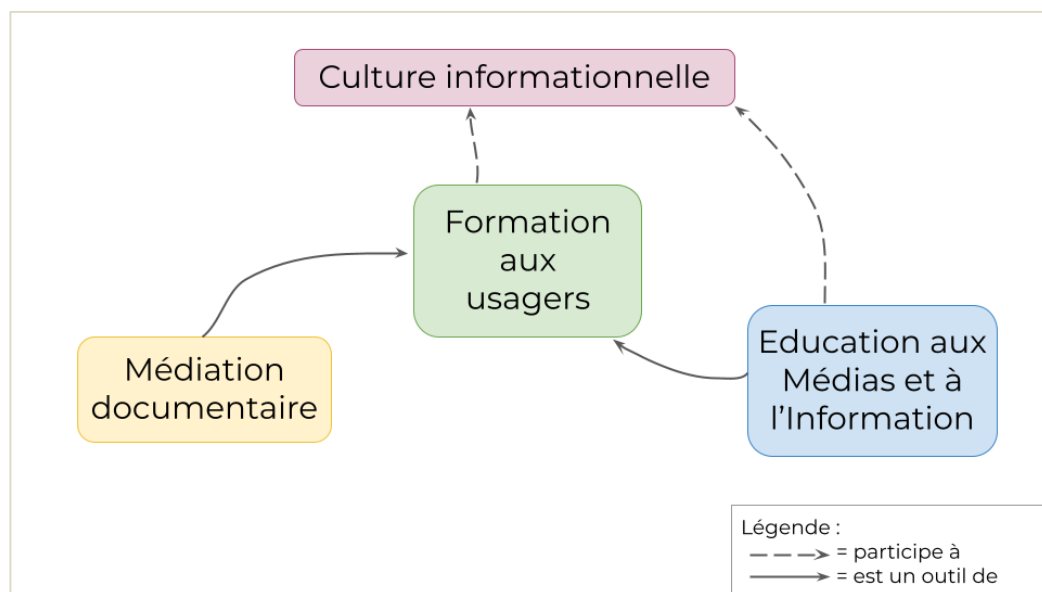


Figure 1 – Schéma des relations entre EMI, formation aux usagers, médiation documentaire et culture informationnelle.

1.3 CADRE DU METIER ET PLACE DE LA FORMATION : LA FORMATION AUX USAGERS EST-ELLE UNE MISSION DES DOCUMENTALISTES ?

1.3.1 Selon les référentiels métiers

Dans cette partie, j'ai décidé d'évaluer la place occupée par la formation aux usagers dans les différents référentiels métiers disponibles. Pour identifier ces référentiels, je me suis basée sur un article de Nathalie Marcerou Ramel, qui compare les compétences présentées dans plusieurs référentiels relatifs aux « emplois types bibliothèques »¹¹. J'ai donc repris de cet article les référentiels présentant le métier de documentaliste, afin d'opérer une comparaison semblable quant à la place de la formation aux usagers dans ces derniers. J'ai aussi ajouté à cette étude le référentiel des métiers de la fonction publique hospitalière, puisque c'est de ce dernier dont dépendent de nombreuses structures étudiées dans ce mémoire.

Dans le répertoire des métiers et des compétences du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (REME)¹², la formation

¹¹ MARCEROU-RAMEL Nathalie, Référentiels métiers, référentiels de compétence : bilan et perspectives. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2017 n° 13, p. 8-18. [consulté le 19/05/2021]. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>

¹² Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative. Documentaliste In : *REME : répertoire des métiers et des compétences du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation* [en ligne]. 2017 . Disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/repertoire-des-metiers-de-l-education-nationale-de-l-enseignement-superieur-et-de-la-recherche-9287> [consulté le 19/05/2021]

est mentionnée dans les missions principales, puisqu'il est indiqué que les documentalistes doivent « assister, conseiller et former les usagers à l'utilisation des méthodes et des outils de recherche ». Il ne s'agit cependant ici que d'un apprentissage technique, qui doit permettre aux usagers de prendre en main la recherche documentaire, alors que l'aspect critique et de réflexion n'est pas mis en avant. Il est aussi intéressant de remarquer que dans la rubrique « tendances d'évolution », il est fait mention du « développement des activités de médiation, de formation et d'éducation », la formation est donc perçue comme un enjeu en devenir du métier de documentaliste.

Dans le référentiel des emplois-types de la recherche et de l'enseignement supérieur (REFERENS III)¹³, le métier correspondant le mieux au métier de documentaliste est nommé « chargé-e des ressources documentaires ». La formation aux usagers y est aussi mentionnée dans les missions principales sous l'entrée « Concevoir et animer des actions de formation, des expositions, des manifestations », ce qui la rapproche de fait de la médiation documentaire en général. C'est cependant la seule mention de la formation aux usagers dans tout le référentiel métier.

Aucun de ces deux référentiels ne fait mention de la pédagogie ou des compétences afférentes en tant que compétences nécessaires. Les questions liées à la formation semblent donc être des préoccupations de second lieu, bien que celle-ci soit envisagée comme une possible évolution du métier à l'avenir.

J'ai ensuite décidé de me pencher sur le répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie - fonction publique hospitalière, et sur la fiche documentaliste présentée dans ce référentiel¹⁴. Dans ce référentiel, la place de la formation est extrêmement présente. En effet, elle est mentionnée à plusieurs reprises, et sous différentes formes. On parle de « former les utilisateurs à la recherche documentaire » dès le second item de la rubrique définition du métier, de « conception et administration des contenus [...] de plateformes (e-learning) » et de « formation des utilisateurs » dans les activités, de « concevoir, organiser et animer des formations utilisateurs » dans les savoir-faire et de « pédagogie » dans les connaissances requises. La formation aux usagers semble donc être un élément essentiel du métier de documentaliste de la fonction publique hospitalière. On peut toutefois noter que le contenu des formations n'est pas spécifié : on parle en effet de « former les utilisateurs à la recherche documentaire », ce qui ne correspond qu'à un pan, assez restreint, de la formation aux usagers définie précédemment (Le Coadic, 2008).

Pour compléter cette analyse des référentiels métiers, et face au peu d'information au sujet de la formation aux usagers que ceux-ci comportent, j'ai aussi décidé de m'appuyer sur un ouvrage traitant du métier de documentaliste, de ses missions et de ses objectifs, afin de comparer les écrits officiels représentés par les référentiels et un ouvrage basé sur la pratique professionnelle des documentalistes.

¹³ Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. Chargé-e des ressources documentaires In : *RÉFérentiel des Emplois-types de la Recherche et de l'ENseignement Supérieur III* [en ligne]. 2016. Disponible sur : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itr/?refine.referens_id=F2A42#top [consulté le 19/05/2021]

¹⁴ Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des Femmes. Documentaliste In : *répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie - fonction publique hospitalière* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=128> [consulté le 19/05/2021]

1.3.2 Selon les écrits sur la profession

J'ai donc choisi d'utiliser un ouvrage de référence, le livre de Jean-Philippe Accart, « Le métier de documentaliste »¹⁵ afin de déterminer quelle est la place de la formation aux usagers dans les missions des documentalistes. Mon choix s'est porté sur ce livre en particulier car il est cité à plusieurs reprises dans les bibliographies de différents articles traitant du métier de documentaliste, ce qui en fait donc une source pertinente à mes yeux.

Dans cet ouvrage, Jean Philippe Accart considère les documentalistes comme faisant partie de ce qu'il appelle la « famille [...] des gestionnaires de l'information et des connaissances »¹⁶. Leur travail consiste principalement en la collecte d'information, le stockage et l'intégration de celle-ci puis son traitement dans ce qu'il appelle un système documentaire. Il précise : « ce travail a une finalité : réutiliser ces informations et les communiquer à ceux qui en ont besoin »¹⁷. Il précise aussi à de nombreuses reprises que le travail du ou de la documentaliste est intrinsèquement lié aux demandes des usagers, et que l'existence du centre de documentation dépend de sa capacité de répondre à ces demandes.

Concernant la formation aux usagers, bien que le terme à proprement parler ne soit pas développé dans une partie dédiée (comme c'est le cas de l'acquisition de documents par exemple), cette notion se trouve en filigrane dans de nombreux chapitres. Tout d'abord, il est question de la « culture de l'information » pour laquelle il est primordial de mettre en place toutes les conditions¹⁸ par le documentaliste. Il propose plusieurs approches pour permettre cette mise en place qui se rapprochent fortement d'une logique de formation, de transmission de connaissances et de compétences, définition même de la formation aux usagers. Ainsi, il parle d'une « approche décentralisation par une volonté de 'décentraliser' l'information, celle-ci étant le fait de chacun et non plus celui d'un service spécifique »¹⁹. Or, pour que tous et toutes aient accès à l'information et puissent la maîtriser, il est nécessaire de transmettre les compétences permettant cette maîtrise, rôle que le ou la documentaliste peut jouer au sein de son établissement. Cette analyse est reprise plus loin, dans le chapitre dédié à l'utilisateur. En effet, bien que ce dernier se voit aujourd'hui en capacité d'accéder à l'information, grâce notamment à la démocratisation d'internet et des ressources numériques, le constat est fait que les utilisateurs y accèdent difficilement « de manière approfondie »²⁰. Les documentalistes doivent donc « développer les principes de l'*information literacy*, autrement dit la formation à l'information »²¹. Enfin, dans un chapitre consacré au métier de documentaliste, il présente la fonction information-documentation comme composée de différents « aspects distinctifs », parmi lesquels l'aspect pédagogique dans lequel il énonce que « les documentalistes ont un rôle important à jouer dans leur formation pour favoriser l'autonomie de tous à l'égard

¹⁵ ACCART, Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*. 4e éd. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2015

¹⁶ *Ibid*, p.30

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ *Ibid*, p.21

¹⁹ *Ibid*, p.23

²⁰ *Ibid*, p.75

²¹ *Ibid*, p.75-76

de la recherche documentaire ». ²² La formation aux usagers est donc bien perçue dans cet ouvrage comme un élément important du métier de documentaliste, mais là encore sans bénéficier d'un réel traitement, d'un véritable approfondissement dans les formes que celle-ci doit ou peut prendre.

On peut ainsi constater que la formation aux usagers, si elle est une mission importante du métier de documentaliste souffre toutefois d'un manque de définition claire. Cela se traduit de façon officielle dans les référentiels métiers selon lesquels elle occuperait une place secondaire. On le remarque aussi pour les professionnel·le·s qui, bien qu'ils en perçoivent l'enjeu dans leur pratique, ne disposent pas d'éléments concrets permettant sa mise en place. Afin de combler ce manque, il me semble important de rechercher des éléments concrets sur la formation aux usagers dans des milieux autres que celui du centre de documentation, afin de penser une possible adaptation de ces éléments dans les pratiques des documentalistes.

1.4 LES PRATIQUES EN FORMATION AUX USAGERS : QU'APPREND-ON, COMMENT ?

Comme nous l'avons remarqué dans la partie précédente, les documentalistes disposent de peu de références, tant dans les référentiels officiels que dans les écrits sur la profession concernant l'adaptation de leur offre de formation aux besoins de leurs utilisateurs, à fortiori professionnels. Réfléchir à des modalités de formation en incluant la perspective de ces deux milieux permet donc d'envisager des formations adaptées au public extrêmement diversifié des centres de documentation en question.

En effet, se pencher sur le contexte de l'enseignement supérieur apporte un point de vue et des pratiques mises en place sur la formation aux usagers à destination du public étudiant, particulièrement important dans les centres de documentation sur lesquels mon mémoire porte. Il existe notamment des référentiels concernant les compétences informationnelles que les étudiant·e·s doivent acquérir dans l'enseignement supérieur.

L'approche des bibliothèques de lecture publique permet quant à elle d'ouvrir la perspective vers des publics tels que les usagers et famille d'usagers de l'établissement, public qui ne fréquente que très peu les centres de documentation sur lesquels cette étude porte. Quelques ressources concernant la formation aux usagers des bibliothèques de lecture publiques sont eux aussi disponibles.

1.4.1 Dans l'enseignement supérieur

Les référentiels et cadres normatifs

Dans le cadre des enseignements dans le supérieur, diverses normes et référentiels ont été mises en place, dans lesquels différents éléments pouvant se rattacher à la mission de formation aux usagers des bibliothèques universitaires sont présents.

²² ACCART, Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*. 4e éd. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2015.p.91

Tout d'abord, l'arrêté du 1er août 2011 relatif à la licence puis les arrêtés du 22 janvier 2014 fixant le cadre national des formations et la nomenclature des mentions de licence ont donné naissance au référentiel de compétences des mentions licences²³. Dans ce référentiel, les compétences de chaque mention de licence sont déclinées. Parmi ces compétences, une rubrique intitulée « compétences transversales » est commune à toutes les mentions. C'est dans celle-ci que l'on peut retrouver différents éléments sur lesquels les bibliothèques universitaires peuvent faire valoir leur expertise, et transmettre des connaissances nécessaires à l'acquisition de ces compétences. Ainsi, il est notamment question de savoir « utiliser les outils numériques de référence [...] pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information » mais aussi « identifier et sélectionner diverses ressources spécialisées pour documenter un sujet », qui sont des compétences se rapportant au domaine de l'information-documentation, propre aux bibliothèques universitaires.

De plus l'ADBU (Association française des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation) a mis au point en 2012 le référentiel des compétences informationnelles²⁴, qui offre à la fois aux bibliothécaires universitaires, mais aussi aux étudiant·e·s et aux enseignant·e·s un outil permettant de déterminer les compétences jugées essentielles dans le parcours universitaire des étudiant·e·s, de la Licence jusqu'au Doctorat. Ce document rappelle à la fois les motivations professionnelles qui poussent à développer ce référentiel et à ancrer les compétences informationnelles dans la formation universitaire des étudiant·e·s. Il offre aussi une « cartographie complète des compétences que l'étudiant doit maîtriser à l'issue de son parcours pour l'appliquer ensuite dans sa pratique de recherche ou dans des situations professionnelles »²⁵. La cartographie décline quatre grands principes eux-mêmes déclinés en plusieurs compétences, et précise les résultats attendus pour chacune des compétences présentées. Les quatre grands principes présentés par ce référentiel sont : l'identification des besoins en information, la maîtrise de l'accès à ces informations, l'évaluation des informations collectées et l'utilisation des informations et la diffusion des résultats obtenus. Ils correspondent à la définition donnée plus haut de la formation aux usagers, qui doit permettre aux étudiants de maîtriser l'information (Le Coadic, 2008).

Dans le domaine de la santé, et plus particulièrement des sciences infirmières, la place des compétences informationnelles est elle aussi développée. En effet, depuis 2009, le diplôme d'état (DE) d'infirmier et la formation pour y accéder sont rentrés dans le cursus universitaire et dans le système L-M-D (licence-master-doctorat). L'obtention de ce diplôme passe alors par la validation de 180 crédits ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), ce qui le fait correspondre à un grade de licence universitaire classique²⁶. Ainsi, ce diplôme est aussi concerné par les éléments développés plus haut concernant les compétences

²³ Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. *Les référentiels de compétences en licence* [en ligne]. 2015. Disponible sur : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Formations_et_diplomes/00/1/Referentiels_de_competchences_licence_formatMESR_2014_12_29_sblancs_380001.pdf [consulté le 20/05/2021]

²⁴ ADBU. *Le référentiel des compétences informationnelles* [en ligne]. 2012. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60368-referentiel-des-competchences-informationnelles-adbu.pdf>. [consulté le 20/05/2021]

²⁵ *Ibid*, p.27

²⁶ Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'Etat d'infirmier. *Légifrance* [en ligne]. 7 août 2009. Mise à jour le 01 janvier 2021. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000020961044/2020-11-10/> [consulté le 22/05/2021].

transversales, ainsi que le référentiel de l'ADBU, éléments qui se retrouvent dans de nombreuses unités d'enseignement de ce programme²⁷. On retrouve notamment :

- Dans l'UE 3.4 d'initiation à la démarche de recherche²⁸, les questions d'identification de l'information, mais aussi de la mobilisation de ressources documentaires dans la production d'un travail de recherche et la diffusion de ce dernier sont présentées.
- Dans l'UE 5.6 d'analyse de la qualité et traitement des données scientifiques et professionnelles, on peut à nouveau retrouver les notions de compétences informationnelles, et notamment des aspects concernant la recherche documentaire dans des « bases de données actualisées »²⁹.
- Dans l'UE 6.1 de méthodes de travail, où les termes de « recherche documentaire » et « outils et moyens de communication »³⁰ sont présentés.

En outre, dans la présentation des activités de l'infirmier·e, un item complet est dédié à la « veille professionnelle et recherche »³¹, qui correspond à ce qui a pu être défini plus tôt comme les éléments de la maîtrise de l'information (Le Coadic, 2008). Cet item fait partie intégrante des notions et éléments que les étudiant·e·s doivent maîtriser pour l'exercice de leur profession future, et marque l'importance de la formation des usagers aux compétences informationnelles. Cette formation peut être prise en charge par les documentalistes des établissements auxquels les IFSI et autres instituts de formation sont rattachés.

Et en pratique ?

Cette partie s'appuie principalement sur le rapport « Documentation et formation » paru en décembre 2014 et réalisé par l'Inspection Générale des Bibliothèques (IGB)³² ainsi que sur le chapitre écrit par Pierre Yves Cachard dans l'ouvrage *Les métiers des bibliothèques*, paru en 2017³³.

Le premier constat qui est formulé par le rapport de l'IGB est le suivant : bien que la formation aux usagers des bibliothèques et le développement nécessaire des compétences informationnelles soient inscrits dans de nombreux référentiels et textes de loi, celle-ci ne concerne qu'un nombre minime d'étudiants : « moins de 13 % de la population étudiante bénéficierait d'une formation documentaire intégrée dans un cursus » (IGB, 2014), avec une différence marquée entre les établissements puisque « certains [assurent] la formation de plus de 40 % de leurs effectifs et

²⁷ MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ. *Bulletin officiel Santé – Protection sociale – Solidarités* no 2009/7 [en ligne]. 15 août 2009. p.281-417. Disponible sur : https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2009/09-07/ste_20090007_0001_p000.pdf. [consulté le 22/05/2021].

²⁸ *Ibid*, p.351-352

²⁹ *Ibid*, p.374

³⁰ *Ibid*, p.376

³¹ *Ibid*, p.299

³² IGB. *Rapport n° 2015-0010 : Documentation et formation* [en ligne]. 2014. Disponible sur : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/64/1/Rapport_F_et_D_19_dec_revu_15_janv_CM_JC_recto-verso_391641.pdf [Consulté le 21/05/2021]

³³ CACHARD Pierre-Yves, Une autre forme de médiation : la transmission des compétences informationnelles, In : MARCEROU RAMEL Nathalie (dir.), *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2017, p. 63-69. « Bibliothèques »

d'autres, moins de 5 % » (IGB, 2014). Dans les faits, les formations semblent se concentrer sur la première année de licence, autour notamment de l'environnement documentaire de l'université (fonctionnement de la bibliothèque, collections et services proposés etc.), et ne s'étalent que rarement sur le cursus global. Quelques formations sont proposées en 2ème et 3ème année de licence puis en master ; elles sont alors centrées notamment sur des éléments essentiels aux travaux de recherche demandés : références bibliographiques, ressources documentaires plus pointues et spécialisées selon le parcours suivi par l'étudiant·e.

Une clé de la réussite des formations aux usagers dans les universités est l'intégration de cet enseignement dans le cursus, en étroite collaboration avec le corps enseignant. En effet, il est essentiel que les étudiant·e·s comprennent les formations délivrées par les bibliothécaires comme étant partie intégrante de leur cursus, en lien avec leurs autres apprentissages. Comme l'écrit Pierre Yves Cachard, « l'ancrage disciplinaire largement partagé amène souvent un principe de co-construction entre l'enseignant et le bibliothécaire. Il peut permettre d'introduire par le biais de la recherche documentaire une initiation à la pratique des chercheurs universitaires, ce qui favorise l'affiliation universitaire des étudiants. »³⁴.

Cette question rejoint celle de la reconnaissance des bibliothécaires. Il s'agit d'être vu·e·s comme de véritables formateurs ou formatrices, aussi bien par le reste de l'équipe pédagogiques que par l'établissement (université, école, etc.). Cette légitimité doit être accompagnée d'une uniformisation des compétences et même peut-être d'une « certification de l'offre, ou [...] d'une labellisation des formations délivrées » (IGB, 2014) au niveau national, afin à la fois de garantir l'uniformisation des pratiques mais aussi de légitimer les actions de formations en bibliothèques universitaires.

Concernant les méthodes pédagogiques, il est précisé qu'une grande partie des formations actuelles est délivrée sous forme de cours magistraux présentant les aspects théoriques des compétences informationnelles, puis de travaux dirigés permettant une mise en exercice de la théorie développée auparavant (IGB, 2014). Les innovations autour des méthodes pédagogiques sont aussi présentées comme bénéfiques en ce qu'elles permettent une meilleure acquisition des compétences informationnelles par les étudiant·e·s. Un élargissement de ces pratiques est présenté comme souhaitable, avec notamment le développement des *learning centres* (Cachard, 2017). Ces derniers se définissent comme des espaces dédiés à la formation et à la pédagogie, le plus souvent via l'utilisation d'outils numériques³⁵. Ces innovations sont nécessaires pour permettre aux bibliothèques universitaires de continuer à faire coïncider la formation dispensée aux étudiant·e·s aux pratiques réelles de ce public.

1.4.2 En bibliothèque de lecture publique

La formation des usagers en bibliothèque de lecture publique peut être vue comme un continuum, allant des formations visant l'inclusion numérique, via l'apprentissage du maniement des outils et ressources de la bibliothèque, jusqu'aux formations autour de l'EMI.

³⁴ *Ibid*, p.66

³⁵ DESRICHARD, Yves. JOUGUELET, Suzanne. Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], 2010. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0101-010> [consulté le 20/05/2021]

Ainsi, les formations aux usagers mises en place vont de pair avec le développement des collections numériques au sein des établissements. En effet, il est nécessaire de garantir, en plus de l'accès aux diverses ressources, l'autonomie des usagers dans l'utilisation de ces ressources. Il s'agit pour ce faire de leur en expliciter le fonctionnement via des formations aux divers outils développés par la bibliothèque, sous peine de « creuser chaque jour un peu plus le fossé qui sépare les *digital natives* des *digital immigrants* » (Ravoux, 2011).

Cette formation se décline sous différentes facettes, suivant notamment la maîtrise des outils informatiques par le public concerné mais aussi ses besoins concernant ces outils. Cela va de la prise en main d'un ordinateur pour les seniors jusqu'à la question de véracité de l'information et d'éducation aux médias et à l'information (EMI) pour ceux maîtrisant les outils, qui face à la marée d'informations disponibles ont besoin de démêler le vrai du faux, en passant par l'apprentissage des techniques de recherche sur Internet autour de questions d'emploi ou d'accès à la culture pour les publics en situation d'exclusion sociale (Ravoux, 2011).

Concernant l'EMI, la Bibliothèque Publique d'Information semble être un précurseur du développement des formations en direction de tous publics autour des questions de véracité de l'information notamment. Elle a développé en 2020 un guide pratique autour des formations à l'EMI en bibliothèque publique³⁶, dans lequel sont présentées diverses actions mises en place par des bibliothèques publiques sur ce sujet, mais aussi les enjeux derrière ces formations, les atouts des bibliothèques pour leur participation à cette discipline et un guide détaillant les diverses étapes nécessaires à la mise en place de telles formations au sein d'un établissement. L'existence même de ce guide montre un intérêt accru des bibliothèques de lectures publiques pour le développement des formations en EMI, intérêt confirmé par les nombreux exemples d'actions mises en place présentés dans ce guide.

Les modalités de formation créées varient grandement, et divergent là encore en fonction du public concerné et ses attentes. Ainsi, l'autoformation voire le *e-learning* sont implantés dans de nombreux établissements, mais ne sont accessibles qu'aux personnes maîtrisant déjà l'outil informatique, en plus de nécessiter un investissement important des établissements. La mise en place de temps de formation spécifiques est quant à elle rendue difficile par le manque d'espace dédié, le manque de personnel pouvant se consacrer entièrement à cette tâche mais aussi la difficulté à faire coïncider les heures d'ouverture des établissements et les heures où les usagers sont disponibles pour se former (Ravoux, 2011). Mais plusieurs modalités de formation semblent tirer leur épingle du jeu : la mise en place de moments de formation diversifiés, en petits effectifs, qui permettent de répondre aux besoins d'accompagnement et de suivi par le formateur dans la prise en main des outils informatiques ; les services de questions-réponses ou encore la présentation des nouveaux outils et ressources développés par la bibliothèque³⁷.

³⁶ BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. *Education aux médias et à l'information en bibliothèque de lecture publique* [en ligne]. 2020. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69578-education-aux-medias-et-a-l-information-en-bibliotheque-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 21/05/2021]

³⁷ RAVOUX Elizabeth. *La formation des usagers des bibliothèques publiques aux outils informatiques est une nécessité* [en ligne]. Association des Bibliothécaires de France. 2011. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/4/135/391/ABF/la-formation-des-usagers-des-bibliotheques-publiques-aux-outils-informatiques-est-une-necessite>. [consulté le 21/05/2021]

1.5 SYNTHÈSE

En conclusion, plusieurs éléments semblent ressortir de cet état de l'art.

Tout d'abord, le métier de documentaliste est caractérisé avant tout par le public auprès duquel il exerce, et envers lequel les actions sont dirigées. Dans le cadre de ce mémoire, il s'agit d'un public spécialisé dans un domaine spécifique, celui de la médecine, et extrêmement diversifié dans son niveau de formation, ses besoins et ses attentes. Un autre aspect essentiel dans la définition de ce métier est la question de l'appartenance à un établissement. En effet, le centre de documentation est avant tout défini comme un service au sein d'une institution, et de ce fait, il sert les besoins mis en avant par celle-ci.

La formation aux usagers, telle que je la définis dans ce mémoire correspond à l'acquisition de compétences informationnelles et au développement d'une certaine maîtrise de l'information afin d'accéder à la culture informationnelle. Dans ce contexte, l'Education aux Médias et à l'Information et la médiation sont des notions connexes pouvant faciliter et enrichir la formation aux usagers.

D'après les différents référentiels présentés dans cet état de l'art, la formation aux usagers n'est pas présentée comme une véritable mission des documentalistes. En effet, elle est peu mentionnée dans les référentiels, sauf dans celui de la fonction publique hospitalière, et est plutôt envisagée comme une perspective d'évolution du métier. Du fait de cette difficulté à envisager la formation comme une véritable mission des documentalistes, il n'existe pas d'études récentes reprenant les actions menées par les documentalistes en formation aux usagers.

Dans le domaine de l'enseignement supérieur, les bibliothécaires universitaires ont déjà pensé le développement de formations en compétences informationnelles. En effet un référentiel de compétences informationnelles devant être intégrées dans les apprentissages et l'enseignement transmis aux étudiant·e·s a été créé, proposant ainsi un cadre aux actions développés au niveau des bibliothèques universitaires. Cependant, l'étude des pratiques des bibliothécaires révèlent un écart de mise en place de la formation auprès des étudiant·e·s, et une difficulté pour les bibliothèques universitaires à s'insérer dans les enseignements. Plusieurs pistes sont soulevées pour répondre à cette problématique, telle que la mise en place d'une collaboration plus forte entre enseignant·e·s et bibliothécaires, une affirmation des capacités des bibliothécaires à former les étudiant·e·s et la nécessité de proposer une pédagogie innovante à ce public.

En parallèle, en bibliothèque de lecture publique, l'accent est particulièrement mis sur l'éducation aux médias et à l'information, qui est perçue comme un véritable enjeu par les bibliothécaires. Les bibliothèques de lecture publique interrogent aussi la mise en place de modules d'autoformation et d'e-learning, notamment face aux disparités constatées dans l'usage de l'outil numérique par ses publics.

Face à cet état de l'art, il m'est apparu essentiel de proposer un état des pratiques de la formation aux usagers en centre de documentation, basé sur un ensemble de données récoltées auprès des différents acteurs. Ainsi, après avoir posé le cadre théorique de mon travail de mémoire, j'ai développé une méthode de recueil de données pour approfondir ma réflexion en la nourrissant d'éléments issus de la pratique de terrain sur mon sujet. Ce travail me paraît essentiel, au regard notamment de l'absence de données récentes sur le sujet.

2. ETAT DES PRATIQUES DES DOCUMENTALISTES

2.1 METHODOLOGIE

J'ai souhaité utiliser deux méthodes d'enquête complémentaires pour ce public. J'ai dans un premier temps réalisé un questionnaire pour recueillir l'état des pratiques des documentalistes concernant la formation aux usagers dans des centres de documentation. Dans un second temps, j'ai récolté des données plus qualitatives par le biais d'entretiens semi-directifs auprès de documentalistes identifiées via le questionnaire précédemment mentionné. J'ai en parallèle interrogé des usagers du centre de documentation dans lequel j'ai effectué mon année d'alternance, ainsi que des membres de la direction de ce même établissement. Dans cette partie, je vais tout d'abord présenter la démarche méthodologique que j'ai adoptée pour mettre en œuvre ces modalités d'enquête, puis les résultats de celles-ci.

2.1.1 Le questionnaire

Il m'est apparu évident de travailler, dans un premier temps, sur les pratiques des documentalistes en termes de formation aux usagers. En effet, mon travail de recherche porte sur la mise en place d'une offre de formations aux usagers par les documentalistes, et la reconnaissance de celle-ci dans leur établissement. Il est donc essentiel de recueillir les pratiques de cette population sur ce thème spécifique. J'ai ainsi mis en place, dans un premier temps, un questionnaire permettant d'établir un état des pratiques en formation aux usagers dans certains centres de documentation.

J'ai donc réalisé mon questionnaire via le logiciel LimeSurvey, mis à disposition des étudiant·e·s par l'ENSSIB. Ce questionnaire est composé de 17 questions, réparties en 4 groupes : contexte général, les actions de formations et les publics, éléments d'identification et demande de contact.

L'objectif de ce questionnaire était de récolter des données sur la formation aux usagers dans les milieux de la santé et du social, du point de vue des documentalistes amenés à les assurer. Ce questionnaire a été testé par trois documentalistes via téléphone, avant d'être envoyé au sein de différents réseaux documentaires : Ascodocpsy, RNDH et SIDOC dans le milieu de la santé, et Prisme, Polaris et Fragola dans le domaine du social. Au total, j'estime le public visé par ce questionnaire à environ 571 documentalistes.

J'espérais obtenir de ce questionnaire des informations concernant plusieurs points. Tout d'abord, je souhaitais savoir si la mise en place d'offres de formation au sein des centres de documentation des milieux de la santé et du social était quelque chose de répandu dans les pratiques des documentalistes. Ensuite, c'est le profil type des documentalistes effectuant ces actions de formation que je souhaitais tirer de cette enquête : quel contexte de travail, quelle taille du centre de documentation, quelle équipe etc. ? Pour finir, j'ai voulu interroger les formes que prend la formation aux usagers dans les centres qui la mettent en place : qui impulse la mise en place de celle-ci, quel public est principalement touché, quel type de formation est délivré, quels sont les thèmes abordés par la formation aux usagers ?

Ce questionnaire a été mis en ligne entre le 14 avril et le 5 mai. Il a recueilli 185 réponses au total, dont 104 réponses complètes. Parmi les 104 personnes

interrogés, 95 ont indiqué proposer de la formation à leurs usagers, contre 9 n'en proposant pas. Les pourcentages et calculs présentés au long de ce mémoire sont donc basés sur ces chiffres.

2.1.2 Les entretiens

J'ai mené par la suite un ensemble d'entretiens, basés sur un modèle semi-directif, et en direction de trois types de public : des documentalistes, des usagers de la Bibliothèque Médicale et Professionnelle du Centre Psychothérapique de l'Ain et des membres de la direction du Centre Psychothérapique de l'Ain.

J'ai choisi pour ces entretiens de me baser sur un modèle semi-directif, et ce pour deux raisons principales. Tout d'abord, ce type d'entretien permet une certaine liberté d'expression et de réponse pour les personnes interrogées, et offre un espace de discussion et d'échange autour des thématiques proposées, ce qui est rendu plus difficile dans le cadre d'un entretien directif, ou d'un questionnaire par exemple. De plus, l'entretien semi-directif permet d'obtenir des résultats qualitatifs, qui me permettent notamment, dans le cadre des entretiens réalisés avec les documentalistes, de compléter des données quantitatives récoltées en amont via le questionnaire.

Les entretiens ont tous été enregistrés, avec l'accord de chacun·e·s des participant·e·s. Ils ont ensuite fait l'objet d'une retranscription partielle, afin de pouvoir réutiliser certaines expressions et phrases formulées par les personnes interrogées lors de la rédaction de ce mémoire. Un formulaire RGPD a aussi été distribué à chaque participant·e, les informant de l'enregistrement audio, de la conservation des données, de leur réutilisation dans le cadre de ce travail de recherche ainsi que des voies de recours disponibles pour l'effacement des données collectées au cours des entretiens.

Entretiens avec les documentalistes.

Après avoir récolté les réponses du questionnaire, et procédé à un tri à plat des données récoltées, ainsi qu'une courte analyse des résultats, j'ai identifié certaines questions et interrogations que je souhaitais approfondir via la passation d'entretiens.

Parmi les documentalistes ayant répondu à mon questionnaire et m'ayant transmis leurs informations de contact pour un éventuel entretien d'approfondissement, j'ai ciblé dans un premier temps différents profils, et ce selon plusieurs critères :

- Le rattachement à un institut de formation,
- La présence d'une personne référente à la formation,
- Le type de publics formés,
- L'inscription ou non de la formation dans les missions du centre de documentation.

Une fois ces critères identifiés, j'ai sélectionné et contacté des documentalistes aux profils variés, afin d'obtenir un ensemble hétérogène et une certaine diversité dans les situations représentées lors des entretiens. J'ai ainsi pu obtenir des entretiens avec 6 documentalistes exerçant dans des contextes variés.

Entretiens avec les usagers

En parallèle des différentes modalités d'enquête déployées auprès de documentalistes du milieu médico-social, j'ai aussi interrogé des usagers de la Bibliothèque Médicale et Professionnelle du Centre Psychothérapique de l'Ain, auprès duquel j'ai effectué mon année d'alternance.

Le questionnaire utilisé avait pour objectif de récolter des retours sur la formation suivie au sein de la Bibliothèque, ainsi que des pistes à explorer afin de développer l'offre de formation de cet établissement, centrées autour des besoins et attentes des usagers interrogés.

Pensés à l'origine comme une enquête de satisfaction dans le cadre de ma mission au sein de la bibliothèque, ces entretiens se sont avérés riches en information, et j'ai fait le choix à posteriori de les inclure dans ce travail de recherche.

J'ai ainsi interrogé :

- Deux étudiantes en 1ere année d'étude à l'IFSI
- Deux étudiant·e·s en 2eme année d'étude à l'IFSI
- Une étudiante en 3eme année d'étude à l'IFSI
- Une cadre de soins
- Une infirmière en formation Infirmier de Pratique Avancée - mention Psychiatrie et Santé Mentale

Entretiens avec des membres de la direction d'un établissement hospitalier

A nouveau dans le cadre de mon année d'alternance, j'ai développé une enquête auprès des membres de la direction du Centre Psychothérapique de l'Ain.

Cette enquête a été développée dans l'objectif d'interroger la place du centre de documentation au sein d'un projet d'établissement, de son intégration, des missions qui lui sont dévouées, et de la place de la formation aux usagers dans ces missions.

J'ai ainsi pu interroger 5 membres de la direction et cadres supérieurs.

2.2 QUI FAIT DE LA FORMATION AUX USAGERS ?

2.2.1 Conditions générales d'exercice

Le premier élément qui semble être déterminant dans la mise en place de la formation aux usagers au sein d'un centre de documentation est le rattachement du centre à un institut de formation, préparant des étudiant·e·s à un diplôme. En effet, 84% des personnes interrogées via le questionnaire qui ont mis en place de la formation aux usagers au sein de leur établissement affirment exercer dans de telles conditions.

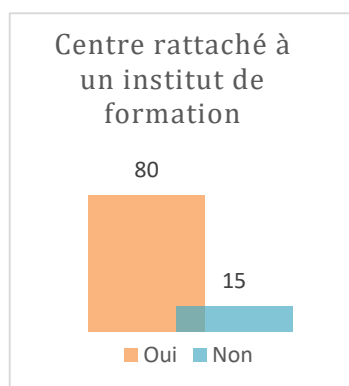


Figure 2 – Résultats du questionnaire, rattachement à un institut de formation.

Un autre critère qui semble déterminant dans la mise en place de la formation aux usagers semble être la taille de l'équipe du centre de documentation. On constate ainsi que ce sont avant tout les documentalistes exerçant dans des équipes composées de plus d'une personne qui font de la formation aux usagers (~54%). En revanche, les documentalistes exerçant dans des petites équipes³⁸ sont majoritaires parmi les documentalistes ne faisant pas de formation aux usagers (~78%).

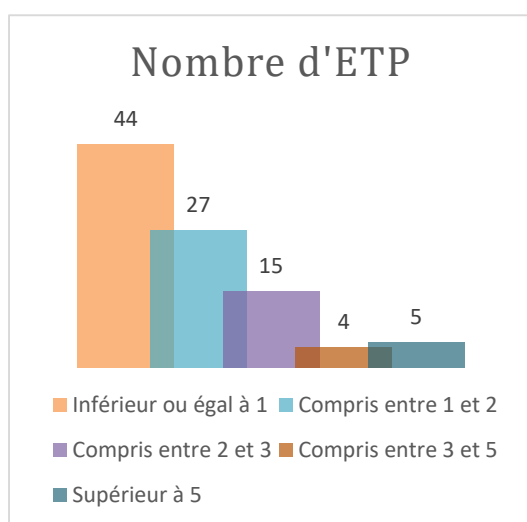


Figure 4 – Résultats du questionnaire : nombre d'ETP dans les centres faisant de la formation aux usagers.

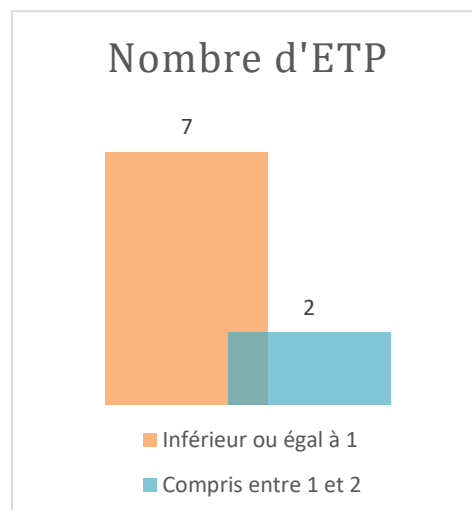


Figure 3 – Résultats du questionnaire : nombre d'ETP dans les centres ne faisant pas de formation aux usagers.

³⁸ J'entends par petites équipes les équipes composées d'une personne (ETP (Equivalent Temps Plein) inférieur ou égal à 1)

2.2.2 Formation des documentalistes

Les documentalistes proposant de la formation aux usagers au sein de leur établissement sont peu formées à cette pratique, et aux diverses approches pédagogiques. W.E explique ainsi : « *Je pense que dans les formations à la documentation ça manque. [...] On est pas préparés, on a pas de cours théoriques là-dessus et c'est dommage.* »

Toutes celles que j'ai pu interroger lors des entretiens m'ont confié ne pas avoir bénéficié d'une formation pédagogique lors de leurs parcours d'étude en formation initiale, et avoir dû développer leurs compétences dans ce domaine plus tard, lorsqu'elles étaient mises face à des situations pratiques d'apprentissage. D.C.précise : « *J'ai appris sur le tas, beaucoup. C'était compliqué au début et puis tous les ans je recommence, je m'améliore. Et puis plus tard, quand j'en ai ressenti le besoin, je me suis formée.* »

Les formations que les documentalistes ont suivies ont toujours été initiées à leur demande, après l'identification d'un besoin spécifique. Les formations les plus mentionnées sont notamment celles délivrées par l'ADBS. B.M : « *J'avais suivi une formation de l'ADBS, sur une semaine, qui m'a beaucoup apporté, 2 ans après avoir débuté à l'IFSI.* » ; D. S : « *Oui, j'ai suivi une formation à l'ADBS pour animer des actions de formation à l'information* »

2.3 DANS QUEL CONTEXTE FAIT-ON DE LA FORMATION ?

2.3.1 La formation : une mission des documentalistes ?

Tout d'abord, j'ai souhaité m'interroger quant à la façon dont la formation aux usagers était intégrée et développée au sein des différents centres de documentation. Dans un premier temps, il est possible de constater que cette dernière est identifiée par une majorité de documentaliste comme inscrite dans les missions du centre de documentation (c'est le cas pour 80% des répondant.e.s au questionnaire). Cependant, en abordant ce sujet lors de mes entretiens, il s'est avérée que la formation aux usagers était plus perçue comme une mission par les documentalistes que véritablement inscrite comme une mission dans les fiches de postes et officialisée en tant que telle.

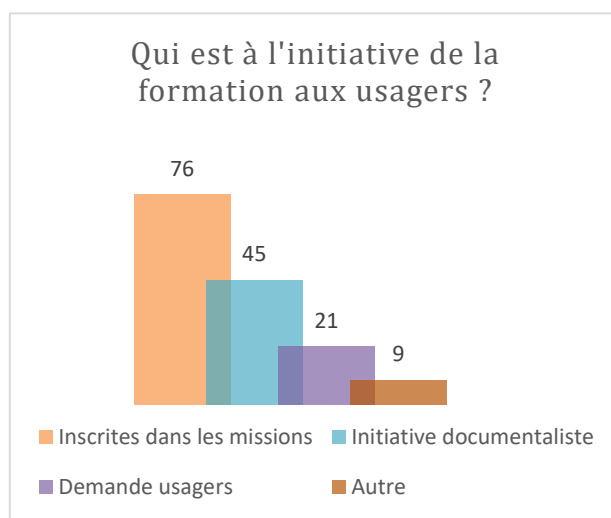


Figure 5 – Résultats du questionnaire : pourquoi faire de la formation aux usagers

En effet, toutes les personnes interrogées ont partagé avec moi l'importance qu'elles accordent à la formation aux usagers dans leur métier. D.C. déclarait ainsi :

*« Je pense qu'avec le développement des formations à distance, le web etc. je trouve qu'on a aussi **une mission de formation** à l'information [...]. Parce que chercher tout le monde le fait mais **il y a des vraies compétences derrière, et ces compétences elles passent par la formation.** ».*

Cet aspect du métier est donc bien identifié par les documentalistes, qui en parlent même parfois comme d'un « *cheval de bataille* »³⁹.

Cependant, toutes ont exprimé une difficulté à faire rentrer cette mission de formation dans un cadre plus officiel, en la faisant inscrire par exemple dans leur fiche de poste. C'est le cas de B.M. qui déclare « *Non, c'est pas dans ma fiche de poste, et je l'ai pas forcément mentionnée dans mes missions principales parce que pour l'instant c'est que de l'informel.* ». Pour celles y étant parvenues, comme D.Q., cela a nécessité plusieurs années et l'apport d'éléments concrets, comme une formation à la formation et un volume d'heure conséquent :

« La fiche de poste a évolué au regard de ma formation continue, j'ai notamment passé un master de sciences de l'éducation [...] Et puis j'ai fait évoluer le poste parce que je donne à peu près 100 heures de cours par année. Mais la formation aux usagers je l'ai développée dans les maquettes pédagogiques mais j'étais pas obligée. ».

Ce constat se retrouve à nouveau chez les membres de la direction interrogé·e·s, pour lesquels le centre de documentation est considéré comme un lieu ressource, d'accompagnement des soignant·e·s et des professionnel·le·s, sans pour autant être un véritable acteur de la formation. E.T. présente le rôle des centres de documentation ainsi :

« C'est vraiment le rôle de la bibliothèque médicale, contribuer à l'enrichissement professionnel des soignants. [...] C'est important de savoir

³⁹ Entretien avec B.M.

qu'on a des personnes ressources qui peuvent vous trouver le document, les articles, les références dont on a besoin »

Pour C.B., le constat est identique : *« Le centre de documentation, c'est un lieu de promotion des savoirs. [...] Pour ce qui est de la formation par contre je ne sais pas si c'est vraiment la vocation de la bibliothèque, mais faire ça en lien avec un service formation, pourquoi pas. »* Les usagers révèlent le même souci, la même difficulté à déterminer le rôle et la place des documentalistes dans la formation : B.C. explique ainsi :

« En fait je savais pas que je pouvais demander des trucs à la Bibliothèque, donc j'ai fait toute seule [...] Comme c'était l'école qui nous avait donné les papiers, je me suis dit que c'était pas votre travail. Pour moi vous vous occupez des livres, des articles mais pas autre chose quoi, c'est pas de votre ressort ».

2.3.2 Le statut des documentalistes

En parallèle de la difficulté à affirmer la formation comme une de leur mission, les documentalistes doivent faire face à un autre enjeu : celui de situer leur centre de documentation au sein de l'établissement.

D'une manière générale, les documentalistes soulignent une difficulté à identifier la place du centre de documentation à l'échelle globale de l'établissement, hospitalier par exemple et à déterminer le rôle qui lui est dédié. C'est le cas par exemple de D.C qui explique *« Dans l'établissement, je sais pas trop où j'apparais [...] je suis pas forcément visible au sein de l'établissement »*.

Concomitamment, si les documentalistes mettent en avant cette difficulté à l'échelle de l'établissement, elles affirment aussi que le centre de documentation est bien intégré au niveau du service auquel il se rattache. Par exemple, lorsqu'il est lié à un institut de formation, il est globalement inclus dans le projet de service, la prise de décisions etc. W.E précise ainsi :

« Le règlement intérieur est inclus dans celui distribué aux étudiants en début d'année, donc on est mentionnés à ce moment [...] Il y a quand même une reconnaissance dans l'organisation, et même géographiquement le CDI est signalé, il est mentionné sur le site de l'école etc. »

Le même constat est exprimé chez B.M. :

« Au sein de ma petite structure, je suis centrale. C'est un des axes qui est mis en avant, au même niveau que la recherche par exemple, ou les missions d'information communication et de documentation qui sont très valorisées. Au sein de la grande structure du [nom de l'hôpital], je vais être un centre parmi d'autres, et je sais pas encore vraiment comment je vais pouvoir m'inclure. C'est encore flou ».

Concernant l'intégration des documentalistes au sein des équipes pédagogiques - lorsque le centre est lié à un institut de formation – celle-ci n'est pas totale, et une distinction de statut entre formatrices ou formateurs et documentalistes persiste. En effet, les documentalistes éprouvent une difficulté à faire reconnaître leurs capacités d'enseignement auprès de l'équipe pédagogique, et bien que de nombreux liens soient mis en place avec les formatrices et formateurs, une distinction persiste. C'est ce dont témoigne par exemple D.S :

« Maintenant j'assiste de temps en temps aux réunions pédagogiques, quand c'est un point spécifique ou que ça va me concerner. Après j'hésite vraiment pas à contacter les coordinateurs, je suis souvent mise dans la boucle [...]« C'est un peu statut entre-deux, je suis pas dans l'équipe pédagogique mais j'ai quand même des liens assez fort. »

ou encore W.E. :

« Le CDI est reconnu, mon travail aussi mais il y a quand même un petit truc qui coince au niveau des statuts. Certaines collègues ont des congés pédagogiques parce qu'elles sont reconnues comme formatrices mais c'est pas toujours le cas. On est pas toujours reconnues au même niveau, et concrètement le statut et le salaire là il n'y a pas vraiment reconnaissance du niveau de la documentaliste et de ses compétences »

2.4 LE CONTENU DE LA FORMATION ET LES PUBLICS

2.4.1 Informations générales

Les thèmes de la formation

Dans mon questionnaire, j'ai défini les thèmes de la formation aux usagers en m'appuyant notamment sur les pratiques mises en place au sein de mon lieu d'alternance, la Bibliothèque Médicale et Professionnelle du CPA, et en organisant ces pratiques en cinq grands thèmes :

- La médiation autour des ressources numériques : il s'agit ici de la présentation des outils mis à disposition par la bibliothèque tels que le catalogue, les plateformes d'abonnements numériques (Cairn, EMPremium etc.), l'accès aux revues et périodiques en ligne etc.
- La recherche documentaire en ligne : ce thème s'attache à la prise en main des moteurs de recherche et bases de données interrogeables, mais aussi à des éléments plus généraux comme l'utilisation des opérateurs booléens ou des différents types de recherche (simple, avancée etc.)
- Le fonctionnement du centre de documentation : j'entends par ce thème l'organisation des collections du centre de documentation (cote, classification et/ou plan de classement) ainsi que la prise en main des outils type compte lecteur etc. spécifiques au centre de documentation.
- L'éducation aux médias et à l'information : il est question ici des notions définies plus haut, et notamment de la pertinence et/ou fiabilité de l'information, de l'évaluation de l'information en général.
- La mise en place d'un programme dans le cadre d'une unité d'enseignement (notamment pour les centres rattachés à un institut de formation)

Tout d'abord, la quasi-totalité des documentalistes interrogé.e.s (~96%) abordent leur travail des formations aux usagers sous le prisme de la recherche documentaire. Une grande majorité de ces documentalistes proposent aussi un volet de formation portant sur la médiation autour des ressources numériques (~89%), ainsi que sur le fonctionnement du centre de documentation (~82%). Viennent

ensuite des temps de formation autour de l'EMI dans environ 59% des centres interrogés puis la mise en place d'un programme de formation pour un petit nombre de centres (~38%). Pour les personnes ayant répondu "Autres", 6 d'entre elles proposent une formation à la maîtrise d'outils bureautique ou de traitement de textes, 3 offrent à leur public un travail autour des références bibliographiques (rédaction de normes, utilisation de zotero, réflexion sur le plagiat) et 1 propose un travail sur "l'analyse des données d'enquête".

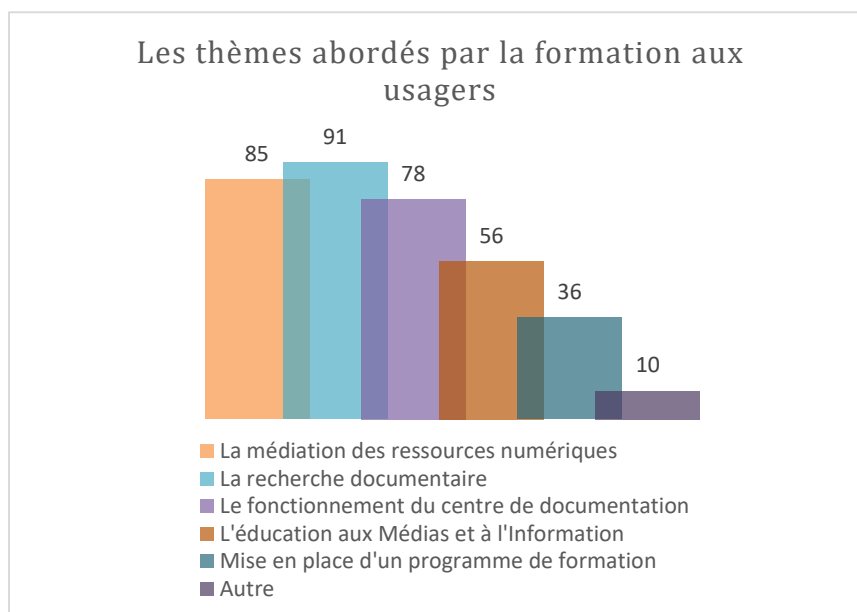


Figure 6 – Résultats du questionnaire : les thèmes de la formation

Le public de la formation

D'après les documentalistes interrogé·e·s, deux types de public auprès desquels les actions de formation aux usagers sont déployées se démarquent : d'une part, les étudiant·e·s auprès desquels les documentalistes interviennent au sein d'un institut de formation (~68% des répondants au questionnaire) ; et d'autre part, les professionnel·le·s. Parmi les professionnel·le·s formés au sein des centres de documentation, plus de la moitié sont en formation (dans le cas par exemple d'un DPC, ou d'une reprise d'étude). Les documentalistes mettant en place des actions de formation à destination des usagers de l'établissement de tutelle (patients par exemple) sont très minoritaires (~3%)

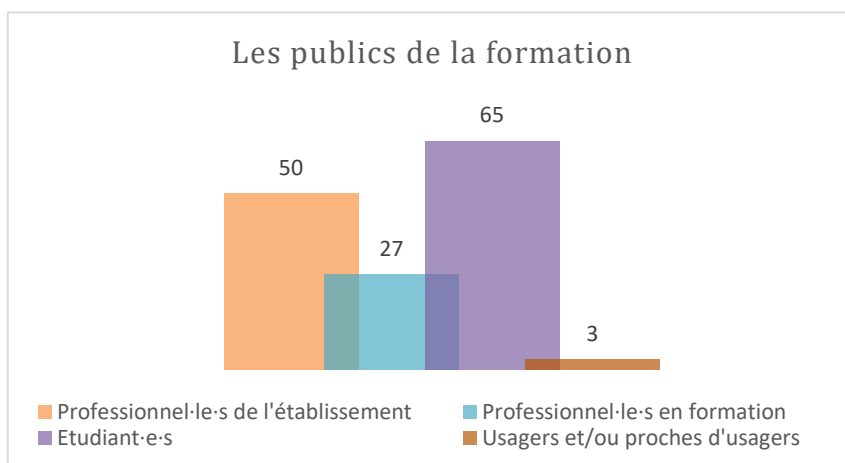


Figure 7 – Résultats du questionnaire : les publics visés par ces actions sont...

J'ai par la suite décidé de préciser, pour chaque public, les modalités plus spécifiques des actions de formation proposées par les documentalistes interrogé·e·s tout en étoffant ces éléments par les retours des usagers que j'ai pu interroger.

2.4.2 Les étudiant·e·s

Comme nous avons pu le constater plus haut, une des conditions de la mise en place de la formation aux usagers par les documentalistes est le rattachement à un institut de formation. Ceci explique ainsi la proportion majoritaire de documentalistes ayant pour public de la formation des étudiant·e·s (pour rappel, environ 68% des répondant·e·s au questionnaire).

Le contexte des interventions

La formation proposée au étudiant·e·s par les documentalistes s'inscrit principalement dans un programme formalisé, correspondant aux unités d'enseignement (UE) prévues par le référentiel de formation. C'est ce que confirme D.S. :

« Oui, pour les kinés les cours sont dans le référentiel de formation, dans une UE où ils doivent faire un état des lieux de la littérature scientifique et professionnelle. Il y a bien de la recherche documentaire dans le programme, il y a un certain nombre de compétences à acquérir, et c'est moi qui m'en charge. ».

En parallèle, l'inscription de ces cours au sein des unités d'enseignement se fait dans des contextes différents, suivant les liens construits avec les formateurs et formatrices. En effet, les documentalistes qui ont réussi à construire un lien interpersonnel avec les formateurs et formatrices parviennent à insérer leurs actions de formation dans les enseignements délivrés aux étudiant·e·s, mais cette intégration reste précaire, car elle dépend à la fois des moyens, notamment en terme d'heure, mais aussi de la place qui leur est accordée au sein des UE. C'est ce qu'explique par exemple W.E. :

« Je suis surtout en lien avec les référents des UE sur lesquelles j'interviens. [...] Le lien avec l'équipe se passe plutôt bien, je pourrais participer plus et puis faire plus de collaboration. C'est plutôt du côté des formateurs qui ont du mal à le caler dans le planning. J'essaye un peu, mais comme on me laisse pas beaucoup de temps je peux pas faire autant que ce que je voudrais. Je suis obligée d'aller au plus pratico-pratique. ».

Par conséquent, ancrer les formations proposées en passant par la formalisation de l'offre de formation devient un véritable enjeu pour les documentalistes, comme le précise D.Q. :

« Notre métier dépend des visions des directeurs et des formateurs [...]. Il y a pas d'obligation étatique, d'obligations légales dans les IFSI à la formation aux compétences documentaires, c'est laissé au bon vouloir des uns et des autres. Donc j'ai surtout voulu formaliser ma démarche, en la faisant inscrire dans les maquettes »

Le format des interventions

Afin de transmettre les compétences informationnelles, les documentalistes optent principalement pour des formats pédagogiques « classiques » : la mise en place de cours magistraux (CM) ou travaux dirigés (TD). C'est le cas par exemple de D.Q. : *« La formation que je fais, c'est des TD avec les IFSI. C'est une progression sur 3 ans, en lien avec le développement des compétences. [...] Avec le référentiel de 2009, j'ai demandé à être inscrite dans la maquette et à faire des TD. »*. C'est aussi le cas de W.E., qui précise développer deux modalités au cours des trois années de formation des infirmier·e·s au sein de l'IFSI : *« D'abord, en première année je fais des TD, un peu de pratique pour les mettre en situation. [...] En deuxième et troisième année, en amphi, je fais un PowerPoint avec des captures d'écran, des rappels quoi. »*.

Cependant, les documentalistes cherchent à développer des formats plus innovants et plus adaptés au public d'étudiant·e·s qu'elles rencontrent au sein des instituts de formation. En effet, ces derniers sont particulièrement demandeurs de méthodes d'apprentissage dynamique, les mettent au cœur de leur formation. C'est le cas de M.U. qui précise :

« Le fait de nous faire faire des affiches ce genre de choses, pour présenter ce qu'on a retenu c'est super, je trouve que ça rend la chose vivante, ça permet plus de s'impliquer dans ce qui nous est demandé. J'aimerais avoir plus de cours comme ça, c'est sûr ! ».

Cette demande est perçue par les documentalistes, qui ont pris pour certaines d'entre elles l'initiative de développer ce type d'intervention, comme l'a fait D.C. : *« Il y a un mois j'ai suivi une formation sur les pédagogies actives, parce que ça*

correspond à ma vision ; pour ce type d'étudiants, il faut qu'ils agissent et qu'ils fassent, sinon ils voient pas l'intérêt et ils s'ennuient. »

Les thèmes de la formation

Au sujet des thèmes abordés lors de la formation, il n'est pas utile, dans cette partie, de développer le point de vue des documentalistes puisque celui-ci l'a déjà été dans la partie précédente, via les réponses au questionnaire.

Cependant, je vais m'atteler ici à l'analyse des thèmes et thématiques de la formation du point de vue des étudiant·e·s, des difficultés et limites rencontrées face à l'acquisition des compétences informationnelles par ces dernier·e·s.

Tout d'abord, plus qu'une véritable méthode explicite, c'est avant tout l'utilisation d'un certain nombre d'outils, tels que des sites, des bases de données spécialisées ou encore l'utilisation de la recherche avancée que les étudiant·e·s semblent avoir découvert grâce aux temps de formation proposés par les documentalistes. C'est le cas de B.C. :

« Ça apporte beaucoup, quand on nous a montré comment mettre les mots clés sur Google, ça aide beaucoup. [...] j'ai utilisé par exemple France Alzheimer, l'HAS etc. C'est des sites dont on m'a parlé en cours », de B.M.
« ça m'a beaucoup aidé, quand je dois rendre quelque chose j'utilise la recherche avancée de Google, et ça m'a aussi fait comprendre l'utilisation des ressources comme le Cairn, ou les recherches universitaires »

Mais aussi de P.N. :

« Je savais pas comment aller sur internet, utiliser les mots clés pour trouver des articles plus intéressants. Donc c'est surtout le côté informatique, découvrir des choses que je connaissais pas forcément. ».

La formation des étudiant·e·s leur a aussi permis d'acquérir des réflexes permettant de faciliter leur recherche documentaire et de redéfinir leur façon de chercher de l'information. Par exemple, la formation qu'ils et elles ont suivi auprès des documentalistes a permis aux étudiant·e·s de développer leur capacité d'analyse des sources et notamment de mettre en place une réflexion autour de la fiabilité et la pertinence des recherches qu'ils et elles ont pu mener. Ainsi, B.C. affirme :

« C'est surtout sur la fiabilité des sites en fait, comment reconnaître les sites fiables, les informations intéressantes. [...] Je vais chercher de l'information de moi-même. Je vais regarder plusieurs sites, comparer, voir si je trouve la même info sur plusieurs sites. Je me sens plutôt à l'aise ».

T.H. continue en ce sens :

« C'est vrai que via la formation, ça m'a beaucoup aidé à développer ce côté pertinence et source d'information fiables [...] Je faisais des recherches avant, mais aujourd'hui elles sont optimisées, plus cadrées, et puis je me perds moins. Je vois mieux aussi le côté important de la recherche d'information, faire attention aux sites sur lesquels je fais mes recherches, la source des informations. Et puis aussi bien préciser dans un travail les sources que j'ai utilisées pour arriver à mon travail. »

Cependant, plusieurs limites sont aussi mises à jour par les étudiant·e·s.

Tout d'abord, les étudiant·e·s remarquent une inégalité d'acquisitions de compétences transmises par les documentalistes. Alors que pour certaine·e·s, les

compétences transmises ont été acquises et intégrées, d'autres soulignent une certaine difficulté à faire leur les outils et techniques introduits par les documentalistes. Comme l'avoue M.U. :

« Moi je pense pas avoir assimiler toutes les choses qu'on nous a dites. Pas plus tard que quelques jours, j'ai fait une recherche [...] je vous dis, j'ai fait mes recherches comme je les aurais faites il y a 4 ans. Déjà j'ai défini mes termes avec le Larousse, mais ensuite me dire de respecter telle trame pour être sûre que les sites sur lesquels j'allais étaient bons ou justes, bah je savais pas. ».

Ces difficultés sont souvent liées à un manque de moyens (salles trop petites, pas assez de temps). Les étudiant·e·s évoquent aussi, pour palier à cette difficulté matérielle, le besoin de mettre en place des supports de cours pouvant être conservés et réutilisés, afin de permettre une acquisition des compétences sur une durée indéfinie, asynchrone des enseignements délivrés. Ainsi, B.C. propose : *« Un tuto, des vidéos ou une plateforme. Il faudrait aussi plus de moment de pratique, mais aussi un support, une trace qu'on peut réutiliser plus tard quand on a besoin. »*, de même que T.H. *« Des tutoriels ça serait pas mal, pour s'appuyer sur quelque chose quand on a oublié, pour s'aider dans la recherche ».*

Le rapport entre les étudiant·e·s et les documentalistes

Au cours des différents entretiens, il est apparu que la mise en place d'une relation d'accompagnement et de soutien était essentielle au travail de formation des documentalistes. En effet, la création de ce lien entre documentalistes et étudiant·e·s permet non seulement une transmission plus aisée des différentes compétences informationnelles, mais aussi une certaine visibilisation du travail de formation des documentalistes. Ce constat est partagé par les étudiant·e·s qui soulignent cet accompagnement, comme l'indique M.U.

« Vous avez vraiment bonne presse auprès des étudiants qui se sont formé au CPA, à l'IFSI. Vraiment sur le soutien qui a été apporté par la bibliothèque, ce genre de choses c'est très bien vu, très bien ressenti. J'ai plus souvent entendu 'hésites pas à y aller elles sont de bon conseil' que le contraire. [...] Chaque fois que je suis venue, avec une problématique ou quelque chose on m'a toujours donné les informations à la Bibliothèque. Je suis jamais sortie sans solutions ».

C'est aussi le cas pour les documentalistes qui en reconnaissent l'importance dans la valorisation de leur travail. Ainsi, D.C. met en avant l'évolution de la perception de son travail, grâce à l'accompagnement qu'elle propose aux étudiant·e·s lors du travail de fin d'étude (TFE) des étudiant·e·s de l'IFSI :

« Je pense que ça dépend beaucoup. En première ou 2ème année, les étudiants me voient surtout comme une intervenant, je suis 'la dame du CDI' quoi. Mais en 3ème année comme ils sont sur le mémoire ils viennent tout le temps me voir, et là ils se rendent compte que je suis au courant, que je suis pas juste la dame qui s'occupe des livres quoi. Et là ils m'intègrent plus comme formatrice. »

2.4.3 Les professionnel·le·s

Le second public évoqué par les documentalistes dans leur réponse au questionnaire est celui des professionnel·le·s, dont plus de la moitié sont en cours de formation.

Une des caractéristiques principales de ce public est la diversité des individus le composant. En effet, les centres de documentation concernés par cette étude étant principalement situés au sein d'hôpitaux, les professionnel·le·s exerçant dans ce type d'institution n'ont pas le même corps de métier (médical, paramédical, social, administratif), ni le même niveau de formation et encore moins les mêmes attentes ou besoins. Cet aspect rentre particulièrement en jeu dans l'action des documentalistes, celles et ceux-ci étant porteur de leur mission auprès de l'ensemble des professionnel·le·s de l'établissement.

La formation proposée aux professionnel·le·s par les documentalistes se fait majoritairement dans un contexte informel, à la demande de celles et ceux-ci. B.M. témoigne ainsi *« ça se fait sur des créneaux de 30mn ou 1h. [...] Ça reste très sporadique et du à la carte. Et pour l'instant, c'est de l'informel. »*, ce que corrobore T.Q. : *« Pour l'instant [la formation] c'est de l'individuel, et du grand n'importe quoi parce que je répète toujours la même chose. »*.

Ce format informel implique donc que les documentalistes et les professionnel·le·s ne disposent pas de temps spécifique pour la formation. Cet aspect pose deux problématiques : d'une part les professionnel·le·s doivent dégager un certain temps à dédier à leur formation sur leur temps de travail ou leur temps personnel et d'autre part les documentalistes doivent parvenir à investir des espaces et des créneaux qui ne sont pas dédiés, ou à créer ces mêmes espaces. C'est ce qu'affirme T.Q. :

« Dans l'idée, moi je propose quand il y a des conseils de pôle, le collègue des psychologues, sur lesquels c'est intéressant que je fasse une intervention [...] j'essaye de me faire toute petite pour faire glisser le centre de documentation dans les interstices des moult moult réunions de service. »

En parallèle, l'absence de cadre posé et formalisé permet une certaine souplesse dans les apprentissages proposés par les documentalistes. Ainsi, la formation des professionnel·le·s parvient plus facilement à concorder avec les besoins et demandes de ces derniers. Dans ce contexte, les documentalistes parviennent à proposer un véritable accompagnement des professionnel·le·s tout au long de leur carrière, et plus particulièrement dans leur reprise de formation. C'est ce qu'indique N.V. :

« On m'a répondu rapidement, et de manière bienveillante. C'est aussi pour ça que je suis allée dans cette direction, on m'a jamais dit 'nan c'est pas mon job'. C'était toujours dans un accompagnement, c'était bienveillant [...] J'ai eu cette impression d'être entendue, non jugée, pas d'apriori, et je trouve que c'est compliqué dans le monde médical quand on demande quelque chose parce qu'on a peur d'être mal vu, jugé, pensé incompetent, alors qu'à la bibliothèque j'ai vraiment eu tout l'inverse ».

Si l'on reprend le modèle de l'ISP, développé par Kuhlthau dans les années 1990, les documentalistes ont aussi une mission d'accompagnement à la recherche d'information⁴⁰. Selon Kuhlthau, la recherche documentaire est décomposée six étapes : initiation, sélection d'un thème, identification, exploration, formulation, collection présentation ; elles-mêmes composées de trois dimensions (la dimension affective, la dimension cognitive et la dimension physique). Ce modèle met en avant l'aspect essentiel de l'émotion, de l'affect dans le processus de recherche documentaire, et incite les professionnel·le·s de l'information à accompagner les personnes en situation de recherche en prenant compte de ce rôle central de l'affect, de « fournir une aide appropriée selon l'affectif de l'utilisateur » (Chaudirion et Ihadjadene).

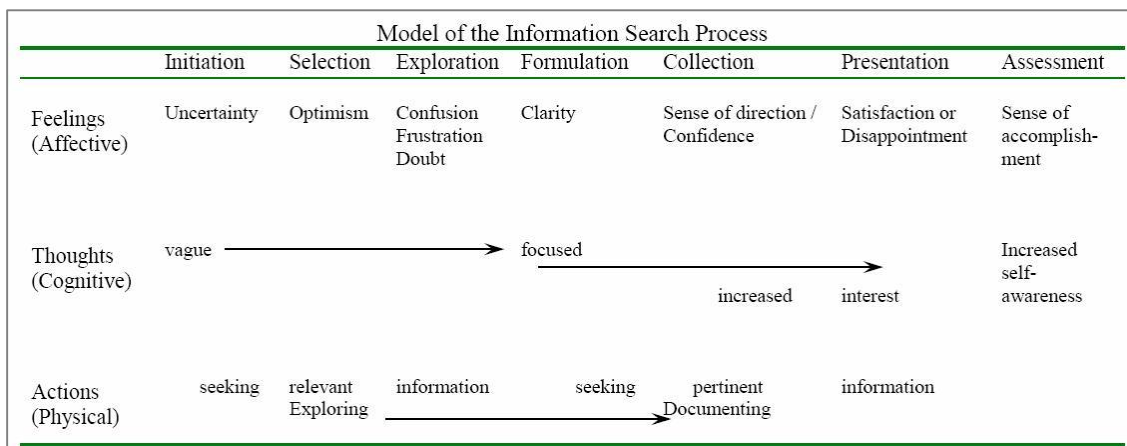


Figure 8 – Modèle de Kuhlthau

Cet aspect est assez bien intégré par les documentalistes ayant été interrogées. En effet, B.D. explique « *Pour les professionnels, quand je les forme, ça dépend, parfois ils arrivent et ils sont un peu perdus, ils ont besoin d'être rassurés. Alors je prends le temps suivant le besoin.* ». Cet aspect est aussi pris en compte par les professionnel·le·s ayant pu se former auprès des documentalistes, comme le confirme M.D. :

« Mais c'est surtout, quand on fait une recherche, il y a tellement de choses que moi ça m'envahi, et ça peut me faire paniquer, et c'est pour ça que l'intérêt de la professionnelle elle va me rassurer, me dire qu'il y a rien de grave, qu'on va prendre ça et ça. [...] C'est très rassurant d'avoir des professionnels qui peuvent me dire là on peut faire une sélection de tels et tels textes puis après en fonction vous prenez ce que vous avez besoin. Oui c'est ça en fait, c'est vraiment rassurant de pouvoir s'appuyer ».

Enfin, la formation délivrée par les documentalistes au professionnel·le·s permet la mise en place d'un véritable mouvement de fidélisation, et accentue les échanges entre le centre de documentation et l'ensemble des professionnel·le·s de l'établissement. En effet, les personnes ayant été formées auprès des documentalistes témoignent de la volonté de consolider les liens créés via les temps de formation. C'est ce dont témoigne N.V. :

⁴⁰ CHAUDIRION Stéphane, IHADJADENE Madjid, « Évaluer les systèmes de recherche d'information. Nouveaux modèles de l'utilisateur », Hermès, La Revue, 2004/2 (n° 39), p. 170-178.

« C'est pas parce qu'on est autonome qu'on ne parle plus, au contraire je pense qu'on peut construire des choses, travailler en interaction, construire ensemble quelque chose. [...] L'IPA tout seul ça fonctionnera pas, la Bibliothèque seule c'est compliqué de rentrer dans les services mais si on fait ensemble, ça sera plus simple. C'est un besoin qui n'est pas couvert. »

2.4.4 Les usagers et familles d'usagers

Bien qu'évoqués dans le public de la formation par certain·e·s documentalistes ayant répondu au questionnaire, les formations à destination des usagers et proches d'usagers (par exemple les patient·e·s et proches de patient·e·s) ne sont encore que très peu développées.

Elles ont été évoquées par plusieurs des personnes interrogées en entretien, souvent en combinaison avec les formations proposées aux professionnel·le·s puisque sous le même modèle informel, et autour de thèmes tels que la prise en main d'outils spécifiques au domaine. C'est par exemple le cas pour B.M. qui précise *« j'ai formé les usagers à utiliser certains outils de recherche. Mais ça se fait sur des créneaux de 30mn ou 1h. [...] Ça reste très sporadique et du à la carte. »*.

Cependant, la formation des usagers est envisagée par beaucoup comme une évolution possible du métier, et une perspective qui mériterait d'être creusée. T.Q. parle en effet de la mise en place *« d'ateliers de lecture avec les patients dans le cadre de la réhabilitation psycho-sociale »*. En parallèle, cette idée est évoquée par certains cadres interrogé·e·s qui suggèrent un rapprochement avec les institutions déjà présentes et destinées aux usagers de l'établissement (hospitalier dans ce cas). G.G. déclare :

« On est là pour les soignants, mais aussi et surtout pour les patients. Peut-être que la bibliothèque peut faire des ateliers, au niveau de l'illettrisme par exemple. Et puis s'appuyer sur l'espace des usagers, faire des choses en collaboration, pourquoi pas mélanger les soignants et les patients. »

2.5 BILAN

De cet état des pratiques, plusieurs constats peuvent être tirés, que j'ai choisi d'organiser ici en forces et faiblesses de l'action de formation des documentalistes.

Concernant les forces, les atouts du travail des documentalistes dans la formation qu'elles et ils proposent à destination de leurs usagers, deux points principaux me semblent essentiels à soulever.

Dans un premier temps, la formation aux usagers est véritablement perçue comme un enjeu pour les documentalistes, qui la placent même au centre de leurs préoccupations et de leurs missions. Les différentes personnes que j'ai interrogées témoignent d'un intérêt certain à développer leur offre de formation, et à valoriser leurs actions afin de permettre à tous et à toutes l'acquisition de nouvelles compétences, et plus spécifiquement d'un ensemble de compétences informationnelles. Les documentalistes interrogées font aussi preuve d'une volonté d'améliorer leur offre de formation, de la faire évoluer et de la dynamiser en

développant notamment des techniques pédagogiques innovantes, au plus près envie des usagers.

En outre, les formations proposées par les documentalistes étant extrêmement diversifiées, allant de format cadrés dont le contenu est prédéterminé par l'insertion dans un programme formel à des modalités plus souples et malléables suivant les besoins des personnes formées. La formation peut donc s'adapter à toute personne souhaitant se former et ainsi permettre un accompagnement adapté et personnalisé. C'est un atout extrêmement important pour les documentalistes, dont le rôle dans l'accompagnement et le suivi des personnes est reconnu et valorisé par celles et ceux ayant pu en bénéficier. Les liens créés par les documentalistes via la formation sont autant d'atouts demandant à être exploités par les documentalistes.

Cependant, quelques limites persistent dans le domaine des formations proposées par les documentalistes. Tout d'abord, celles-ci doivent faire face à un manque de visibilité non seulement de l'inscription de la formation dans leur mission, mais aussi de leur capacité même à former des usagers. Ce manque de visibilité peut être expliqué par une difficulté à saisir le rôle et le cadre du métier de documentaliste, ainsi que la place de la formation dans celui-ci. En effet, les documentalistes ne bénéficiant pas de formation à la formation, d'apport de compétences pédagogiques pendant leur formation, l'importance de la formation aux usagers et son identification comme une facette du métier sont d'autant plus difficile à affirmer.

Par ailleurs, le métier manquant de cadres précis définissant le rôle de la formation, les missions attribuées aux documentalistes dépendant donc largement de la vision de l'établissement dans lequel ils et elles exercent, et de la place qui leur est accordée dans les temps de formation pour les différents publics.

En dehors de ces problématiques endogènes au métier de documentaliste tel qu'il est pensé aujourd'hui, il est essentiel que les documentalistes participent à rendre visibles leurs actions de formation. En effet, malgré les initiatives prises par les documentalistes, leur travail de formation reste difficilement perçu par leurs propres usagers. Bien que le manque de moyens qui leur soit accordé joue une place importante dans les problèmes de reconnaissance de la formation qu'elles proposent, le manque de communication à ce sujet se fait ressentir. Le rôle des documentalistes dans la formation n'étant pas acté au sein des établissements, les documentalistes doivent travailler à la promotion des possibilités offertes par leur expertise dans le domaine de l'information et de la documentation.

3. COMMENT VALORISER L'ACTION DES DOCUMENTALISTES EN FORMATION ?

Face aux problématiques soulevées par l'état des pratiques réalisées dans la précédente partie, il est question ici de proposer un ensemble de mesures ayant pour objectif la valorisation de la formation aux usagers par les documentalistes au sein des établissements étudiés dans ce travail.

Ces préconisations se divisent en deux grands ensembles : d'une part, les mesures pouvant être mises en place par le ou la documentaliste au sein de son centre de documentation, et auprès de son public propre et d'autre part un ensemble de mesures nécessitant l'implication d'un nombre important d'acteurs, et une véritable évolution du métier.

3.1 LES ACTIONS POUVANT ETRE MISES EN PLACE AU NIVEAU PERSONNEL

3.1.1 « Le service c'est aller vers, c'est pas faire aller à ».

Cette citation, tirée de l'entretien réalisé avec B.C., illustre l'importance pour les documentalistes de mettre en place un ensemble de mesures permettant l'ouverture des centres de documentation en direction de leurs usagers. Dans cette partie, je développe à la fois la nécessité pour le centre de documentation de sortir de l'espace délimité qui lui est assigné et de développer des formats 'hors les murs' mais aussi le besoin crucial d'intégrer les usagers à l'offre de formation pour ouvrir les perspectives et dépasser la vision d'une formation prescrite par les documentalistes, sans attache avec les réels besoins du public.

Développer la communication autour de la formation

Le premier point sur lequel les documentalistes doivent axer leur action est la communication autour de leur offre de formation, afin de s'assurer que l'ensemble de leur public ait connaissance des possibilités offertes par le centre de documentation.

En effet, une des limites identifiées par les usagers aujourd'hui est celle d'un manque flagrant de communication et de visibilité de l'offre de formation. C'est ce que confirme par exemple G.G. : « *« Les centres de documentation, c'est une petite pépète qu'on a, vous avez beaucoup de compétences, mais invisibles. Ce côté com est vraiment à retravailler, à développer. »*. Il est donc essentiel de proposer des outils de communication clairs, précisant les différentes formations pouvant être suivies auprès des documentalistes et diffusés fréquemment auprès de l'ensemble de l'établissement. Ce travail a déjà été fait par certain·e·s documentalistes exerçant au sein d'instituts de formation via l'intégration des formations dans les maquettes pédagogiques, et doit donc se diffuser aussi aux formations autres, à destination d'un public n'étant pas étudiant. En effet, si les usagers n'ont pas connaissance de l'offre de formation proposée par le centre de documentation au sein de leur établissement, il est difficile pour eux de participer à ces mêmes formations.

Concomitamment, il est primordial pour les documentalistes de penser les outils du centre de documentation comme des outils simples et faciles à prendre en

main, afin d'éviter de multiplier les formations. En effet, imaginons que l'utilisateur doive se former à l'utilisation de l'outil - par exemple le portail documentaire ou la plateforme en ligne du centre de documentation - pour pouvoir accéder au reste de la formation. Cela pose une étape intermédiaire à franchir, et donc une barrière supplémentaire à la mise en place d'une véritable politique de formation. C'est dans ce cadre qu'intervient la médiation documentaire, qui doit être un outil facilitateur de l'accès à la formation pour les usagers. Il convient ainsi de déployer une politique de médiation des outils de la formation, en s'assurant non seulement de l'attractivité de ceux-ci mais aussi de leur facilité de prise en main.

Sortir du centre de documentation

Une fois le travail de communication et la réflexion autour de l'accessibilité des outils du centre de documentation engagé, la question de l'accès au lieu se pose aussi. Les documentalistes doivent donc identifier les freins et envisager des solutions permettant leur contournement. Dans cette partie, je propose tout d'abord un constat de certaines difficultés rencontrées par les professionnel·le·s pour se rendre auprès du centre de documentation. Il sera donc question d'une part du manque de temps et d'autre part de la distance lieu de travail-centre de documentation. Je développe ensuite deux possibilités de contournement de ces difficultés : le portage de la formation au plus près des professionnel·le·s, et le développement d'une offre de formation numérique.

Dans un premier temps, au cours des entretiens réalisés auprès du public médical et paramédical une question est rapidement apparue et a été évoquée à de nombreuses reprises : celle de la difficulté pour les professionnel·le·s à se rendre auprès des centres de documentation.

En effet, comme le souligne E.T., membre de la direction, la charge de travail conséquente reposant sur les professionnel·le·s du domaine de la santé par exemple et implique une difficulté pour les soignant·e·s à « *s'autoriser à aller à la Bibliothèque, ou vers la Bibliothèque.* ». Il précise :

« Quand je suis dans mon service, il y a du travail, je suis avec les collègues, si quelqu'un dit 'je vais à la bibliothèque pour quelques temps', la personne pourra presque culpabiliser d'aller à la bibliothèque parce qu'il a l'impression d'abandonner ses collègues. ».

Cette difficulté est aussi identifiée par C.B. qui ajoute à cette analyse la difficulté pour les professionnel·le·s de consacrer un temps spécifique à leur formation, car les rythmes du temps professionnel sont particulièrement soutenus. Elle précise ainsi :

« L'infirmier, il a plus le temps de sortir de son service, les rythmes sont trop importants, c'est déjà difficile de faire une pause... Donc bon, passer du temps sur la formation, devoir se déplacer jusqu'à la Bibliothèque, c'est quasiment mission impossible[...] Et le temps, il ne le prend pas sur son temps personnel, il y a une vraie distinction aujourd'hui entre le temps du travail et le temps chez soi. ».

En parallèle de ce manque de temps pour les professionnel·le·s, la question de la distance entre le lieu de travail et le centre de documentation se pose aussi. En effet, avec le développement de la sectorisation du milieu hospitalier, les hôpitaux ont développé une offre de soin qui se rapproche au plus des patient·e·s. Ainsi, de nombreuses structures extrahospitalières ont été créées, éloignant d'autant les

professionnel·le·s du cœur névralgique de l'hôpital, où sont généralement situés les centres de documentation. Cet aspect est mis en lumière par les professionnel·le·s comme par certains étudiant·e·s pour lesquels le centre de documentation ne se situe pas au sein de l'institut de formation.

Pour pallier ces difficultés, deux solutions s'offrent aux documentalistes. Dans un premier temps, il est possible de développer des modalités permettant le portage des formations au plus près des usagers. Cela permet ainsi d'éliminer le problème de la distance, mais aussi celui du temps restreint, puisque le déplacement vers le centre de documentation ne serait plus nécessaire. C'est un aspect qui est déjà développé par les documentalistes dans le cadre des cours délivrés aux étudiant·e·s auprès d'un institut de formation. Les documentalistes pourraient, par exemple, intervenir lors de réunions d'équipe, afin de développer un point particulier, à la demande par exemple du ou de la cadre, ou même de n'importe quel membre de l'équipe. Ce travail demande cependant un investissement particulier des documentalistes, qui doivent pouvoir dégager un temps spécifique pour ces différentes interventions.

Dans un second temps, la mise en place et le développement d'une offre de formation à distance, via l'utilisation de formats numériques par exemple, se présente comme une possibilité offerte aux documentalistes.

En effet, la création de divers supports numériques, du simple guide au module de formation complet, en passant par la création de tutoriels vidéos apparaît comme une solution propice aux différentes problématiques soulevées plus haut. Ce format, plébiscité par de nombreux usagers lors des différents entretiens menés, présente ainsi plusieurs avantages.

Tout d'abord, de tels formats permettent aux usagers de bénéficier d'un contenu disponible à tout moment, pouvant être réutilisé autant de fois que nécessaire. Plusieurs préconisations peuvent ainsi être faites : privilégier des formats courts, ou des modules pouvant être décomposés en plusieurs parties, permettant ainsi à l'apprenant de morceler son apprentissage, à un rythme plus adapté suivant le cadre de son exercice professionnel.

Ensuite, le format numérique permet de proposer du contenu dynamique, attractif et impliquant l'utilisateur dans son apprentissage, des aspects qui ont été soulevés à de nombreuses reprises lors des entretiens comme étant des facilitateurs de la formation.

Cependant, le développement d'une telle pratique implique un certain nombre de contraintes pour les documentalistes. Ainsi, un environnement numérique adapté est nécessaire à la création de modules et de tutoriels, environnement dont tous les centres de documentation ne bénéficient pas à l'heure actuelle. De plus, un ensemble de compétences techniques doivent être développées par les documentalistes afin de mener à bien cette tâche, tant sur la construction et l'organisation pédagogique de telles formats que sur le plan purement pratique du montage vidéo par exemple.

Adopter une vision centrée sur l'utilisateur

En tant que services au sein d'un établissement, il est essentiel pour les centres de documentation de centrer leur offre sur les besoins des usagers, et d'inclure ces derniers dans l'ensemble de la réflexion sur la formation proposée. L'inclusion du public dans le processus de formalisation d'une offre de formation permet en effet à la fois d'ouvrir des possibilités qui n'auraient pas forcément été envisagées par les

documentalistes, mais aussi d'assurer un service correspondant aux attentes de ce même public.

Ce travail peut se faire via plusieurs éléments, que je décline dans cette partie. Dans un premier temps, je développerai l'importance pour les documentalistes d'identifier des groupes d'utilisateurs avec des besoins et attentes similaires, pour lesquels la formulation d'une offre de formation peut être formalisée afin de répondre aux mieux à ces demandes. Puis dans un second temps j'aborderai la mise en place d'une évaluation de l'offre de formation par les utilisateurs, essentielle à l'amélioration du service proposé.

Tout d'abord, il semble essentiel pour les documentalistes de cibler certains groupes d'utilisateurs ayant des besoins spécifiques en termes de formation. D'après les entretiens menés au cours de ce travail de recherche, de tels groupes peuvent déjà être identifiés : les jeunes professionnel·le·s et les professionnel·le·s souhaitant poursuivre leur formation professionnelle.

Concernant les jeunes professionnel·le·s, ceux-ci peuvent avoir des besoins en termes de recherche d'information dans le but de se spécialiser dans le domaine qu'ils intègrent à leur arrivée dans le monde professionnel. D'après les personnes interrogées, c'est notamment le cas dans le milieu paramédical, où la formation est souvent générale et destinée à former des professionnel·le·s polyvalent·e·s. M.D. témoigne en effet :

« On voit bien aujourd'hui, les nouveaux infirmiers qui arrivent chez nous ils ont suivi une formation très large. Dans notre cadre précis de la psychiatrie, il y a plus forcément de formation spécialisée sur le sujet, donc quand ils arrivent chez nous bah ils sont perdus, ils ont besoin de comprendre un peu le contexte, le métier, ce qu'on fait. ».

Ce besoin d'information peut être comblé par les centres de documentation, qui peuvent participer à l'accueil de ce public, en intégrant par exemple les parcours d'entrée proposés par les établissements aux côtés des formations obligatoires. Cette proposition est soutenue par certains cadres, comme E.T. qui complète :

« Tous les nouveaux arrivants, que ça soit des cadres ou des soignants ils ont déjà un petit parcours fléché, de la formation par exemple au dossier patient, mais aussi la visite dans un certain nombre de lieux. Mais dans le premier mois de l'arrivée, on pourrait effectivement organiser une rencontre autour du centre de documentation. »

Il s'agit de mettre en place des formations permettant à ce public d'accéder à une information spécialisée, fiable et pertinente. Il est moins question ici de techniques de recherches que de méthodes de vérification de l'information, de tri et de sélection des sources.

Pour les professionnel·le·s souhaitant poursuivre ou reprendre des études, les enjeux sont différents. En effet, ces professionnel·le·s aguerri·e·s et expérimenté·e·s sont pour beaucoup sorti·e·s du système universitaire ou scolaire depuis un certains nombres d'années. Il leur est donc nécessaire de bénéficier d'un rappel, voire même d'acquérir un ensemble de compétences informationnelles précises. Celles-ci couvrent à la fois les méthodes de collecte et de tri des données ; les questionnements sur la valeur de l'information sélectionnée mais aussi les techniques de diffusion de l'information. Elles ont pour prisme principal la réalisation d'un travail de recherche académique. Il est donc question de proposer un ensemble de formations abordant l'information sous cet angle spécifique, mais pouvant être modélisées suivant les

besoins de chacune et chacun. Cela peut être réalisé sous la forme d'un ensemble de modules et temps de formation courts, parmi lesquels les personnes intéressé·e·s peuvent choisir afin de déterminer un 'menu de formation' personnalisé.

En parallèle de ces besoins en termes de contenus, les professionnels en reprise d'étude expriment le besoin d'un véritable accompagnement de la part des documentalistes, sur le plan technique comme sur le plan affectif (voir la partie précédente et le modèle de Kuhlthau). Les personnes interrogées témoignent en effet du rôle essentiel des documentalistes dans la poursuite de leurs études, et ce lien doit être préservé et renforcé, pour accompagner au mieux les demandes des professionnel·le·s concerné·e·s. C'est ce qu'évoque N.V :

« Je sais pas si j'aurais pu faire toute la formation si elles [les documentalistes] avaient pas été présentes. [...] C'est vrai qu'échanger comme je l'ai fait à la bibliothèque ça m'a permis de mettre un peu de sens à ce que j'avais fait, à garder le cap quand j'étais au beau milieu de ma formation et que je me sentais un peu perdue. ».

L'identification des différents groupes doit se faire en collaboration avec d'autres services de l'établissement tels que le service RH ou le service formation, en prenant appui sur les cadres de services ou même les représentants du personnel qui peuvent jouer un rôle d'agrégateurs des besoins et envies des professionnel·le·s. Il est aussi envisageable d'interroger directement les employé·e·s de l'établissement, en mettant en place une enquête au sein de l'établissement en question.

En effet, l'inclusion de l'avis des usagers dans l'offre de formation doit passer par la mise en place d'un protocole d'évaluation des formations proposées. Comme constaté lors des différentes modalités d'enquête au cours de ce travail, les documentalistes interrogé·e·s sont une écrasante majorité à ne pas prévoir d'évaluation de la formation proposée (~75% des sondé·e·s, et 100% des personnes interrogées). D.C. précise :

« Non, j'évalue pas directement. On n'a rien au niveau de l'hôpital, et pour les cours que je donne dans les UE il y a des évaluations qui portent que sur l'ensemble de l'année et pas spécifiquement sur les cours. Donc au mieux, c'est de l'évaluation informelle. »

L'évaluation des formations est absolument nécessaire, pour permettre aux usagers d'exprimer leurs avis sur les formations, et aux documentalistes de faire évoluer leurs pratiques. Cette évaluation peut se faire en deux temps. Tout d'abord, en abordant le sujet des envies et besoins des usagers et la capacité du centre de documentation à couvrir ces besoins. Cette enquête préliminaire doit être diffusée à l'ensemble de l'établissement, afin de recueillir un avis le plus large possible. Puis les documentalistes doivent interroger les usagers ayant suivi une formation, afin d'approfondir les points positifs et négatifs et de récolter un retour d'expérience, permettant de modifier la formation déjà existante pour la faire correspondre aux attentes professionnelles.

La prise en compte des demandes et besoins d'usagers via l'identification de groupes aux besoins spécifiques et une évaluation fréquente de l'offre de formation sont donc deux éléments essentiels du développement et de la valorisation de la formation faite par les documentalistes. En effet, ils permettent d'assurer la mise en place d'un service efficace, au plus près des attentes et besoins des professionnel·le·s. C'est en effet la mission centrale des centres de documentation.

3.1.2 Créer des liens

Le centre de documentation est un service qui, de par son appartenance à un établissement, a une existence qui n'est pas autonome. Il est donc primordial pour les documentalistes de mettre en place un ensemble de liens, voire même de partenariats, avec les différents acteurs gravitant autour du centre de documentation. La création de véritables partenariats avec différents acteurs permet tout d'abord aux documentalistes de valoriser leur activité de formation, en permettant d'augmenter sa visibilité auprès d'un public large et varié et dans un contexte différent de la formation menée dans l'enceinte du centre de documentation. C'est aussi l'occasion pour les documentalistes de confronter leurs pratiques à celle d'autres formateurs et formatrices, et d'enrichir leur expérience.

Le lien avec les usagers ayant été abordé dans la partie précédente, je souhaite concentrer ici l'analyse des possibilités de collaboration avec d'autres instances et services. Il sera tout d'abord question de l'inclusion du centre de documentation au sein de son établissement de tutelle, puis, dans un second temps, à l'extérieur, auprès d'autres structures du milieu de l'information-documentation.

Au niveau de l'établissement

Dans un premier temps, je souhaite m'intéresser à l'inclusion du centre de documentation au sein de son établissement. En effet, cet aspect est absolument essentiel pour les documentalistes, puisque par sa définition même le centre de documentation dépend de son établissement, sur le plan financier comme administratif.

Tout d'abord, depuis 2015 tous les professionnel·le·s bénéficient d'un compte personnel de formation (CPF), instauré par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Ce dispositif accorde à chacun et chacune une somme d'argent, conservée sur un compte nominatif et calculée en fonction du nombre d'heures travaillées. Cette somme doit être utilisée dans le cadre du financement d'une formation, sélectionnée par le ou la professionnel·le parmi un ensemble de formations éligibles.

En outre, les centres de documentation dans le milieu de la santé bénéficient d'un contexte favorable, puisque la formation des professionnel·le·s est ancrée dans ce milieu, et de nombreux établissements proposent un ensemble de dispositifs permettant cette formation. En effet, chaque établissement hospitalier dispose d'un service formation ayant deux missions définies : d'une part, l'encadrement des étudiant·e·s effectuant un stage au sein de l'établissement et d'autre part, l'accompagnement des professionnel·le·s de l'établissement dans leur projet de formation. En outre, depuis 2009 et la loi HPST (loi portant réforme de l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires), les professionnel·le·s médicaux et paramédicaux sont obligés de suivre une formation tous les trois ans, dans le cadre du Développement Professionnel Continu (DPC). Ce dispositif est ainsi défini dans le Code de la santé publique :

« Le développement professionnel continu a pour objectif le maintien et l'actualisation des connaissances et des compétences, ainsi que l'amélioration des pratiques. Il constitue une obligation pour les professionnels de santé. Chaque professionnel de santé doit justifier, sur une période de trois ans, de son engagement dans une démarche de développement professionnel continu

comportant des actions de formation continue, d'analyse, d'évaluation et d'amélioration de ses pratiques et de gestion des risques. ».

Dans ce contexte, de nombreuses initiatives de formation sont mises en place au sein des établissements hospitaliers, ce qui offre des opportunités pour les centres de documentation. Ainsi, les documentalistes peuvent dans un premier temps tenter de s'inclure dans ces différentes initiatives, en proposant des modalités d'accompagnement. Cela peut se manifester par une intervention en cours de formation autour des méthodes de recherche documentaire ou de diffusion de l'information ; mais aussi par l'aide à la réalisation de supports de formation. Dans un second temps, les documentalistes peuvent aussi envisager de proposer des modules de formation à part entière, pouvant être inscrits par exemple au sein de l'offre de DPC de l'établissement dans lequel elles et ils exercent. Certaines thématiques de la formation proposée par les documentalistes se retrouvent dans les orientations pluriannuelles prioritaires 2020-2022, avec par exemple la question de la « pertinence du recours à l'innovation numérique en santé (intelligence artificielle, big data, internet des objets). »⁴¹.

Enfin, la question de la collaboration avec les formateurs et formatrices des instituts de formation auxquels les centres de documentation peuvent être rattachés est essentielle. Comme nous avons pu le constater lors de l'état des pratiques des documentalistes, il existe une véritable volonté d'insérer les interventions autour des compétences informationnelles auprès des étudiant·e·s dans les maquettes pédagogiques proposées par les instituts de formation. En effet, les formations délivrées par les documentalistes n'étant pas soumises à une obligation légale, il est essentiel pour celles et ceux-ci de mettre en place une véritable relation de collaboration avec les formateurs et formatrices, afin de s'assurer de la pérennité de ces interventions. En outre, proposer une formation co-construite avec les formateurs et formatrices permet de s'assurer de l'insertion de celle-ci dans le programme, et du caractère transversal des enseignements autour de la maîtrise de l'information. Cela permet ainsi d'ancrer ces interventions dans le parcours de formation et d'assurer aux étudiant·e·s un enseignement adapté, afin de lutter contre le sentiment d'une formation aux compétences informationnelles « hors sol » et déconnecté du reste de la formation. Pour se faire, il est envisageable de mettre en place des réunions fréquentes avec l'ensemble de l'équipe pédagogique. Ces réunions permettent par exemple d'explicitier les liens entre les différents cours et UE ou encore de déterminer le cadre des interventions (ce qui a été vu par les étudiant·e·s avant et après, les modalités d'évaluation, les critères spécifiques attendus etc.). Elles sont aussi l'occasion de formaliser le contenu des interventions, via par exemple la co-crédation de scénarios pédagogiques.

L'action de formation des documentalistes peut donc s'inclure sous différentes formes dans les logiques institutionnelles. Ainsi, l'expertise des documentalistes et les compétences pédagogiques qu'ils et elles ont su développer peuvent profiter d'une véritable valorisation en participant aux initiatives mises en place au sein de l'établissement.

⁴¹ AGENCE NATIONALE DU DPC. Fiche de cadrage n°15. In : *Fiches de cadrage relatives aux orientations pluriannuelles prioritaires 2020-2022*. 2020. Disponible sur : <https://fr.calameo.com/read/003656887fe0dca20e338>. [consulté le 18/08/2021].

Avec les universités et autres bibliothèques ?

En complément des liens créés auprès de services et pôles internes à l'établissement, il peut être bénéfique pour les centres de documentation d'ouvrir leurs perspectives à l'extérieur, en mettant en place des partenariats avec d'autres établissements du monde de l'information documentation.

En effet les métiers de documentaliste et de bibliothécaire, bien que différents par certains aspects tels que le public visé, ont tous deux traits au domaine de l'information-documentation, et participent chacun à leur manière à l'instauration d'une culture informationnelle pour le plus grand nombre. Une collaboration entre différents établissements est ainsi envisageable, et peut profiter aux documentalistes.

Le premier type d'établissement concerné par cette question est celui des bibliothèques universitaires. Grâce à l'inclusion des parcours type IFSI, IFMK etc. dans le schéma L-M-D, les instituts de formation se sont trouvés reliés aux établissements universitaires. Si de nombreux cours bénéficient aujourd'hui de ce partenariat, grâce par exemple à la mutualisation des moyens, ceci n'est pas toujours le cas pour les centres de documentation et les bibliothèques. En effet, alors que certaines UE bénéficient d'enseignements communs entre universités et instituts de formation, les formations délivrées par les centres de documentation et bibliothèques universitaires ne semblent pas prendre part à ce processus. Les étudiant·e·s des instituts de formation n'ont d'ailleurs quasiment jamais conscience des droits qui leur sont ouverts auprès des bibliothèques universitaires (c'est le cas de tous les étudiant·e·s interrogé·e·s dans le cadre de ce travail de recherche). Or, la coopération entre bibliothèque et centre de documentation offre un véritable atout pour les documentalistes. En effet, les centres de documentation peuvent bénéficier des diverses innovations mises en place par les bibliothèques universitaires, véritables précurseurs dans le domaine de la formation aux compétences informationnelles. En outre, la mise en place d'une telle collaboration peut permettre la mutualisation des ressources, et l'accès pour les étudiant·e·s à un panel de ressources particulièrement développé.

Il peut aussi être envisageable pour les documentalistes de se rapprocher des différents établissements de lecture publique implantés au sein du territoire dont elles font partie. En effet, les bibliothèques et établissements de lecture publique ont su développer des actions de formation auprès d'un public large et diversifié. Pour les documentalistes, un des enjeux d'avenir est celui de parvenir à inclure dans son offre un public qui n'est pas encore touché, celui des usagers de l'établissement (patient·e·s etc.) et proches d'usager, qui se rapproche du grand public visé par les actions des bibliothécaires. S'inspirer des initiatives développées en bibliothèque publique peut ainsi être une solution pour toucher ce public non spécialisé dans le domaine visé par le centre de documentation. De plus, la mise en place de formation mutualisées peut participer à une réflexion plus large, par exemple sur des questions de prévention ou encore d'inclusion des personnes malades ou handicapées dans l'espace public.

3.1.3 Penser le centre de documentation comme un lieu de formation

Le centre de documentation est certes un service, mais c'est aussi un lieu, qui nécessite d'être pensé et aménagé de façon adéquate, en accord avec les actions menées en son sein.

Dans cette partie, je souhaite donc proposer une réflexion sur la façon dont le lieu du centre de documentation peut être modulé dans le but d'y favoriser la tenue de différents types de formation. Je développe ici deux points : tout d'abord, les aménagements physiques nécessaires à la tenue des diverses modalités de formation ; puis dans un second temps la façon dont le lieu du centre de documentation doit être considéré comme un lieu permettant les échanges entre usagers.

Les suggestions formulées ici se basent sur le *Guide Campus d'avenir 2015 : Concevoir des espaces de formation à l'heure du numérique* réalisé par le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Les aménagements possibles

La mise en place de la formation aux usagers au sein des centres de documentation doit s'accompagner d'une réflexion autour de l'aménagement des espaces. En effet, il est nécessaire pour les documentalistes de mettre à disposition des usagers un ensemble d'équipements adaptés à la formation.

Le premier aspect pouvant être développé par les documentalistes est celui de l'utilisation d'un mobilier plus attractif et adapté au travail. Les centres de documentation occupant souvent des locaux où l'espace est réduit, le mobilier doit pouvoir être modulable suivant les besoins des usagers. Ainsi, il vaut mieux privilégier un ensemble de petites tables sur roulettes pouvant être organisées en îlots à une unique table massive au centre de la pièce. Il est aussi primordial de s'assurer d'un éclairage adéquat des postes de travail, ainsi que de la mise à disposition de prise électriques permettant aux usagers d'utiliser leurs ordinateurs personnels.

En outre, si les documentalistes souhaitent développer leur offre de formation sous format numérique, un ensemble d'aménagements spécifiques doit être envisagé. Tout d'abord, une connexion de qualité à un réseau Wi-Fi est essentielle, pour permettre aux usagers d'accéder aux plateformes et modules en ligne. En parallèle, il est nécessaire de réfléchir aux aménagements acoustiques de l'espace de formation, si les modalités de celle-ci reposent sur des formats multimédias. C'est ce qu'évoque E.T. :

« Il faut l'équipement informatique qui va bien, un endroit un peu isolé où on peut travailler sans être gêné par le bruit, comme on voit en bibliothèque de ville aujourd'hui. Peut-être avec des casques, comme je vous disais moi je suis beaucoup pour la communication par l'image : si on veut visionner des vidéos, des tutos, il faut qu'on puisse le faire sans être gêné par les autres, et sans gêner les autres »

Cet aménagement de l'espace, combinant à la fois la mise à disposition d'un matériel adapté à la formation numérique, mais aussi la mise à disposition des ressources documentaires nécessaires correspond à ce que le guide définit comme un *learning center* : un lieu permettant à la fois « l'enseignement (teaching), l'acquisition de

connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training) »⁴².

L'aménagement du centre de documentation peut représenter un véritable atout pour les documentalistes. En effet, proposer un aménagement, pensé autour de la formation des usagers peut permettre d'ancrer le centre de documentation comme un lieu phare de la formation au sein de l'établissement, en faisant un véritable relais de tous types de formations mises en place. C'est ce qui est évoqué par E.T., qui va jusqu'à proposer de faire du centre de documentation « *le lieu du tutorat, pour accueillir les tuteurs et les tutorés* ». Le tutorat, dans le milieu de la santé, consiste en l'encadrement par un·e professionnel·le aguerri·e (le tuteur ou la tutrice) d'un·e professionnel·le novice (le ou la tutoré·e), afin d'accompagner celle ou celui-ci dans sa prise de poste et le développement de sa posture professionnelle.

Favoriser les échanges

Concomitamment à l'aménagement de l'espace du centre de documentation afin de faciliter la mise en œuvre des actions de formation, il est primordial de réfléchir à la façon dont celui-ci peut favoriser une forme d'échange entre usagers. En effet, ces échanges participent au développement professionnel de ceux-ci, et donc, d'une certaine façon, à leur formation. C'est notamment ce que rapporte N.V., qui identifie véritablement les échanges entre professionnel·le·s comme une façon de développer une réflexion, de faire évoluer les pratiques :

« Il faut un lieu où on se rencontre entre professionnels qui en ont envie, où on met des sujets ensemble, on en discute, on se pose des questions d'actualité. Ça nous permet de vraiment creuser des sujets, monter une réflexion en commun et peut être aussi s'opposer sur des sujets. Mais c'est ça qui est intéressant en fait, pouvoir aussi confronter des idées. »

Le centre de documentation peut ainsi se prêter à la création d'un tel espace, et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, c'est un lieu « entre deux », à la fois lié au métier et à la sphère professionnelle, mais qui n'est pas identifié comme un véritable lieu de travail pour les usagers. C'est ce qu'évoque M.D., qui précise : « *l'avantage des centres de documentation, c'est que c'est ni un service avec des patients, ni un endroit qui a rien à voir avec le travail qu'on fait. [...] Oui on pourrait dire que c'est un lieu neutre* ». Ensuite, c'est un lieu où peuvent se croiser un ensemble diversifié de professionnel·le·s, exerçant des métiers différents et dans des domaines différents : médical, paramédical, social etc. Enfin, le centre de documentation, de par la diversité des sources au sein de ses collections est un lieu de discussion, de débat, où les visions et les certitudes peuvent s'approcher ou se distinguer. Il correspond donc à la définition d'un troisième ou tiers-lieu au sein de l'établissement, telle que le définit Mathilde Servet⁴³.

Cependant, des réflexions peuvent être menées afin de renforcer la dimension de tiers lieu des centres de documentation, comme cela a déjà été fait dans les bibliothèques. Ainsi, une réflexion autour du mobilier, des espaces de convivialité

⁴² MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Guide Campus d'avenir 2015 : Concevoir des espaces de formation à l'heure du numérique. 2015. Disponible sur : http://cache.media.education.gouv.fr/file/2015/57/7/guide_campus-2015_401577.pdf . [consulté le 18/08/2021]

⁴³ Mathilde SERVET, « Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> . [consulté le 18/08/2021]

peut être menée au sein des établissements. En effet, les centres de documentation souffrent parfois d'une image datée, froide, d'un lieu austère où l'on ne fait que passer. Amener dans ces lieux un mobilier coloré, confortable, permettant d'offrir aux usagers un espace agréable qu'ils peuvent investir permettrait ainsi de développer l'investissement des usagers dans le lieu, et donc la possibilité de créer des échanges informels, impromptus, qui participent eux aussi au développement professionnel. C'est ce qui est défendu par exemple par les partisans du « comme à la maison » ou « comme chez soi »⁴⁴, qui proposent de penser des espaces extrêmement conviviaux, basé sur les mobiliers et aménagements 'grands publics' que l'on pourrait retrouver chez tout un chacun.

En parallèle, les documentalistes peuvent aussi proposer des temps d'échanges, de débats au sein même de leur centre de documentation. C'est une idée qui est particulièrement plébiscitée par les usagers des centres de documentation, qui sont extrêmement demandeurs de telles activités. Tous les professionnel·le·s que j'ai pu interroger, cadres compris, ont évoqué la mise en place de conférence débat, tables rondes et autres moments d'échange et de discussion comme hautement appréciables et important pour le développement d'un certain esprit critique.

3.2 FAIRE EVOLUER LE METIER ET SA PERCEPTION

Les différentes actions présentées dans la partie précédente sont évidemment nécessaires, et peuvent être mises en place par les documentalistes d'une façon individuelle, suivant ce qu'ils ou elles estiment plus adapté à leur centre de documentation. Cependant, il me semble qu'une évolution globale du métier est essentielle, si l'on veut véritablement faire de la formation aux usagers un axe central de l'action et du métier des documentalistes. Sans ce véritable travail de fond, sans l'évolution de la vision du métier et des missions des documentalistes, l'inclusion de la formation sera toujours dépendante du lieu d'exercice du métier et de la place accordée au centre de documentation au sein de l'établissement.

Pour parvenir à ce but, deux aspects doivent être abordés : tout d'abord, la nécessité d'inclure la transmission de compétences pédagogiques aux documentalistes via la formation professionnelle de celles et ceux-ci ; puis, dans un second temps, l'importance de la valorisation de la formation aux usagers comme un pan essentiel du travail de documentalistes.

3.2.1 On ne naît pas formateur ou formatrice, on le devient

Comme évoqué lors des différents entretiens, un besoin de formation, d'apprentissage des compétences pédagogiques est identifié par les documentalistes. En effet, la transmission de compétences n'est innée chez personne, et nécessite un véritable apprentissage, à la fois sur les techniques pédagogiques pouvant être mises en place mais aussi sur le contenu des formations.

⁴⁴ BEUDON, Nicolas. "Comment aménager une bibliothèque « comme chez soi » ?". Le Recueil Factice. Publié le 26 octobre 2018. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2018/10/26/comme-chez-soi/> [consulté le 18/0/2021]

Plusieurs solutions s'offrent alors, concernant la mise en place de formation à la formation. Celles-ci peuvent intervenir à différents moments de la formation des documentalistes, et prendre des formats divers et variés.

Pourquoi se former à la formation ?

La première raison pouvant justifier un besoin de se former est celle de la nécessité pour les documentalistes d'intégrer un ensemble de compétences spécifiques, essentielles à la mise en place de modalités de formation. La formation ne consiste pas en la simple transmission de connaissances, mais plutôt en un processus complexe, qui selon Michel Fabre⁴⁵ regroupe trois logiques :

« logique psychologique de l'évolution des sujets (le formateur et le formé) et de leurs relations ; logique didactique de l'acquisition des contenus et des méthodes ; logique socio-économique de l'adaptation aux contextes culturels ou professionnels ».

Ainsi, pour former, le formateur doit maîtriser un ensemble de connaissances techniques sur son sujet, être capable d'adaptation, mettre en place une relation propice à l'apprentissage avec les apprenant·e·s et être capable d'évaluer l'évolution de ces derniers. Dans le cadre de la formation aux usagers, la nécessité de l'adaptation est décuplée, puisque les publics sont multiples et ont des besoins et attentes très différents.

En outre, la maîtrise de l'ensemble des compétences précédemment décrites correspond à l'adoption d'une posture de formateur. Cette posture de formateur ou formatrice implique le choix d'un ensemble de gestes permettant l'accompagnement des personnes formées selon les objectifs fixés par celles-ci au préalable. Or, il est essentiel que ces choix soient fait en connaissance de cause, afin de garantir le bon déroulé de la formation. Mais comment est-il possible de déterminer la bonne stratégie à adopter, si une formation préalable n'a pas été délivrée au formateur ou à la formatrice ? C'est ce qu'illustre Valérie Guillemot :

*« Un formateur non formé à l'accompagnement **ne dispose pas des modèles théoriques ni des concepts pour travailler sur sa pratique, distinguer guidage et accompagnement [...], il agit « au feeling ».** Or le savoir-agir de la compétence suppose la capacité à investir dans l'action les savoirs précédemment acquis mais aussi la capacité à abstraire de ses actions des savoirs qui pourront être réinvestis dans de nouveaux contextes »⁴⁶*

Ainsi, il est absolument nécessaire pour les documentalistes de disposer d'une véritable formation à la transmission de connaissances, car celle-ci relève d'un savoir spécifique. Pour en maîtriser les tenants et aboutissants, il est primordial que les documentalistes puissent bénéficier d'une formation approfondie, avec pour objectif l'acquisition d'un ensemble de techniques pédagogiques mais aussi d'une posture de formateur ou formatrice.

⁴⁵ FABRE Michel. Qu'est-ce que la formation ? In: *Recherche & Formation*. 1992 n°12 p119-134. Disponible sur : https://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_1992_num_12_1_1115#refor_0988-1824_1992_num_12_1_T1_0124_0000 [consulté le 19/08/2021]

⁴⁶ GUILLEMOT Valérie. Des textes officiels à la pratique singulière, quelle posture pour un formateur en situation d'accompagner ? Etude de cas, *Phronesis*, 2017 vol. 6 p. 33-43. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-phronesis-2017-4-page-33.htm#s1n2> [consulté le 19/08/2021]

Formation initiale ou formation continue ?

Actuellement, la formation des documentalistes en matière de pédagogie se déroule principalement au cours de formation continues. Ces formations semblent apporter satisfaction aux documentalistes, qui semblent en retirer un ensemble de compétences.

Cependant, ce format pose un certain nombre de limites. Tout d'abord, il dépend du bon vouloir de la ou du documentaliste – mais aussi de sa direction - de se former à la pédagogie ou non. Cela signifie donc qu'il existe de grands écarts de formation entre les documentalistes, ce qui rend l'implémentation de la formation aux usagers encore plus difficile. En effet, comme l'exprime B.M., le fait de ne pas disposer d'une formation pédagogique est un véritable frein pour les documentalistes qui souhaitent faire reconnaître cette activité au sein de leur établissement :

« Ça serait aussi une reconnaissance. Moi par exemple j'avais eu beaucoup de violence par rapport à ça à l'IFSI, mes collègues m'avait dit 'non mais tu peux pas dire que t'es formatrice, ça veut dire que tu suis des étudiants, que tu les évalue...' [...] Il faut qu'on se rassure sur notre capacité à transmettre. »

Il est donc essentiel de s'assurer que tous et toutes les documentalistes peuvent bénéficier d'une formation à la pédagogie et à la posture de formateur ou formatrice. Pour ce faire, une des solutions est l'inscription de telles formation au sein de la formation initiale aux métiers de la documentation.

Cela permettrait non seulement d'ancrer les compétences pédagogiques dans les compétences obligatoires à acquérir afin de devenir documentaliste mais aussi de garantir la qualité des formations dispensées aux étudiant·e·s et professionnel·le·s par la suite.

Concernant les contenus de la formation aux compétences pédagogiques, il est possible de prendre exemple sur différents cadres et référentiels déjà existants. Le premier pouvant être source d'inspiration est le référentiel des compétences des professeurs documentalistes⁴⁷. Dans ce référentiel, il est notamment question de « Construire, mettre en œuvre et animer des situations d'enseignement et d'apprentissage prenant en compte la diversité des élèves » ainsi que de « Maîtriser les connaissances et les compétences propres à l'éducation aux médias et à l'information », ce qui peut constituer une base de réflexion. Dans ce cadre, la question du partenariat avec un établissement universitaire peut aussi être à nouveau abordée. En effet, de nombreuses universités proposent des formations MEEF (Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation) dans le domaine de la documentation et une collaboration entre les organismes de formation des documentalistes et ces universités peuvent être permettre de définir des bases de travail communes. En outre, il ne faut pas oublier que les formations aux méthodes pédagogiques existent depuis de nombreuses années au sein des différents organismes de formation des documentalistes : CFRCB, Médiadix, associations et réseaux professionnelles comme l'ADBS ou Ascodocpsy etc. De nombreux et

⁴⁷ MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS. Référentiel de compétences des métiers du professorat et de l'éducation. 2013. Disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/le-referentiel-de-competences-des-metiers-du-professorat-et-de-l-education-5753> [consulté le 19/08/2021]

nombreuses professionnel·le·s sont ainsi déjà formateurs et formatrices sur les thèmes pédagogiques, et peuvent apporter leur expertise.

Cependant, bien que l'inclusion des méthodes pédagogiques dans la formation initiale des documentalistes me semble essentielles, il n'est pas question ici de remplacer la formation continue et de la faire disparaître mais plutôt de la considérer comme un complément. Elle permettrait aux personnes n'ayant pas suivi un parcours en sciences de l'information et de la documentation de se mettre à niveau sur les thématiques pédagogiques mais aussi d'approfondir certains aspects pour les personnes désireuses de pousser leur apprentissage plus loin que les enseignements de la formation initiale dans ce domaine.

Créer un « label » de documentaliste formateur

En parallèle du besoin de formation exprimé par les documentalistes, ces dernier·e·s ont exprimé le besoin de disposer d'un outil permettant de justifier de leurs capacités pédagogiques et de la mise en place d'actions de formation auprès du public. C'est le cas par exemple de B.D. qui évoque le besoin d'éléments tangibles permettant de faire reconnaître et de valoriser la formation qu'elle délivre aux étudiant·e·s de l'IFSI au sein duquel elle exerce :

« C'est vrai que c'est pas vraiment reconnu, tu as l'expérience mais il y a rien qui vient appuyer ces compétences, rien de concret. [...] Il nous faut quelque chose qui donne vraiment une légitimité à l'action de formation qu'on fait, c'est hyper important ! ».

Cette nécessité de proposer aux professionnel·le·s de l'information documentation un titre, un « label » a déjà été abordée dans le monde des bibliothèques, avec la mise en place du dispositif Bibliothécaire formateur par l'Enssib (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) et les réseaux des CFRCB (Centres Régionaux de Formation aux Carrières Des Bibliothèques) et URFIST (Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique). Ce dispositif se décompose en deux parties distinctes et indépendantes l'une de l'autre : d'une part, un parcours de formation, et d'autre part une validation des compétences, tous deux organisés en deux niveaux.

C'est principalement la validation des compétences qui nous intéresse dans cette partie. En effet, celle-ci est ouverte à tout professionnel·le de l'information documentation « ayant assuré au moins quinze heures de formation à destination des usagers dans les deux dernières années »⁴⁸. Elle se base sur un dossier déposé par le ou la professionnel·le, reprenant son parcours de formation, les formations proposées et un bilan de son activité de formateur ou formatrice. Ce dossier, une fois examiné et reçu est présenté par le ou la candidat·e lors d'un oral d'une trentaine de minute durant lequel le ou la candidat·e procède à une « analyse d'une situation de formation tirée de l'expérience du candidat »⁴⁹ devant un jury de trois professionnel·le·s des bibliothèques. Actuellement, la validation des acquis ne se fait qu'au niveau 1 des compétences, les critères d'évaluation sont disponibles en annexe 10 de ce mémoire.

Ce dispositif correspond donc aux attentes des documentalistes en terme de reconnaissance des compétences pédagogiques, et permet l'obtention d'un titre

⁴⁸ Site <https://www.bibliothecaire-formateur.fr>

⁴⁹ Ibid

concret, pouvant être mis en avant dans la valorisation des actions de formation : non seulement les documentalistes sont formées à la formation, mais ils et elles disposent même d'un titre reconnu par la profession concernant les actions de formation qu'ils et elles ont menées.

En évoquant ce parcours avec les documentalistes interrogées, toutes ont exprimé un vif intérêt pour celui-ci, et plusieurs d'entre elles m'ont confié souhaiter intégrer le dispositif dès la prochaine session proposée. Quelques résistances ont cependant été soulevées, notamment sur la question du titre de « Bibliothécaire formateur » et l'inclusion des documentalistes au sein de ce dispositif. D.Q. me confiait ainsi « Déjà les documentalistes sont sur une filière technique, pas sure une filière bibliothécaire. [...] On peut s'inspirer des modèles qui sont fait, mais on a peut-être aussi le nôtre à créer. ». Il paraît donc opportun, pour les organisateurs du dispositif Bibliothécaire formateur, d'envisager l'inclusion des professionnel·le·s de la documentation qui ne se reconnaissent pas entièrement aujourd'hui dans ce dispositif. Inclure les deux pans, documentalistes et bibliothécaires, peut aussi être un moyen de favoriser les échanges entre les professionnel·le·s, et créer de véritables opportunités de collaboration et d'évolution des pratiques.

3.2.2 Le travail réel de formation peut-il devenir prescrit

D'après les différentes modalités de l'enquête, et comme je l'exprimais plus haut, plusieurs constats et paradoxes ressortent concernant la reconnaissance et la valorisation de l'action de formation des documentalistes. Tout d'abord, une écrasante majorité de documentalistes identifient la formation aux usagers comme étant une des missions inscrites du centre de documentation. C'est ce dont témoignent une majorité des répondant·e·s au questionnaire (pour rappel, 80% d'entre eux). Des actions de formation aux usagers sont mises en place par de nombreux et nombreuses documentalistes (~92% des répondant·e·s au questionnaire). Elles prennent une part considérable de l'activité de certain·e·s documentalistes, non seulement en terme horaire mais aussi en termes de valeur et attention portées à cet aspect de leur métier. Or, en approfondissant le sujet lors des entretiens, il s'avère que celle-ci n'était en réalité inscrite dans les fiches de poste ou autres référentiels que dans un nombre minoritaire de cas.

En outre, le travail de formation reste un travail difficilement perçu et valorisé, non seulement auprès des usagers mais aussi des membres de la direction interrogé·e·s, qui pour certain·e·s n'avaient pas même connaissance des possibilités de formation offertes par les documentalistes. Une difficulté à percevoir le centre de documentation autrement qu'un lieu de ressources, dans lequel il est uniquement possible de se fournir en document et en information, persiste encore, bien qu'une évolution soit à noter chez les personnes ayant pu bénéficier de temps de formation. Une des raisons évoquées pour cette difficulté à faire évoluer la perception du rôle du centre de documentation au sein de l'établissement vers une reconnaissance de l'action de formation des documentalistes est celle de l'absence de cette dernière des missions des documentalistes. C.B. déclare ainsi à ce sujet :

«Ça dépend des missions qu'on lui [le centre de documentation] confie dans l'établissement. Si c'est pas précisé, c'est vrai que c'est plus difficile de l'inclure dans cette logique, dans les initiatives, parce qu'alors c'est pas son rôle.»

Il existe donc un véritable paradoxe entre ce qui fait la réalité du métier des documentalistes, l'importance que prend la formation des usagers dans le travail

quotidien et ce qui est reflété de ce travail dans les missions et fiches de postes cadrant l'exercice de ces dernier·e·s. Ce paradoxe rentre dans ce que la sociologie des organisations désigne comme la dichotomie entre travail prescrit et travail réel. Le travail prescrit se définit comme :

« Ce qui est formellement demandé, organisé et contrôlé. [...] Il consiste à prévoir, ordonner, coordonner, encadrer, outiller l'action individuelle et collective avant qu'elle n'ait lieu. Il s'agit d'une définition des résultats à atteindre, des procédés à suivre, des comportements à adopter. »⁵⁰

Le travail prescrit correspond ainsi à ce qui est attendu et exigé des documentalistes, tout en définissant le cadre précis des actions devant être menées par ceux et celles-ci. Il existe plusieurs types de prescriptions du travail :

- La « définition de l'offre de service »⁵¹ qui correspond à la définition des missions confiées au service ou à la personne employé et qui peut donc se rattacher au projet de service ou à la fiche de poste du ou de la documentalistes.
- La « prescription de type normatif »⁵² qui correspond à l'ensemble de règles, lois et normes propres à la profession concernée.
- Les « objectifs de performance » reprenant des questions de productivité et d'efficience du service ou de la personne selon des critères « financiers, commerciaux, d'activité, de qualité, de conformité, de sécurité, etc ».
- Les « procédures et protocoles » permettant d'uniformiser le type de service délivré. Les éléments qui la composent doivent être appliqués par l'ensemble des professionnel·le·s concerné·e·s et sont transmises via la formation professionnelle, qu'elle soit initiale ou continue.
- Les « injonctions comportementales ou de subjectivité » qui correspondent à la posture professionnelle devant être adoptée par tous et toutes.

En parallèle, le travail réel, quant à lui se définit comme « tout ce qu'on fait 'vraiment', à partir et parfois en dépit du travail prescrit »⁵³. Il est différent du travail prescrit en ce qu'il représente tous les éléments de l'activité des professionnel·le·s : ce qui est fait en accord avec le travail prescrit, ce qui n'a pas pu être réalisé mais qui était prévu dans le travail prescrit, ce qui a été fait mais n'était pas inscrit dans le travail prescrit etc.

Dans le contexte de la formation aux usagers, les actions mises en place par les documentalistes peuvent ainsi être décrites comme faisant parti du travail réel, puisqu'elles sont bien mises en place par les documentalistes. Cependant, la formation aux usagers n'appartient que très partiellement au travail prescrit : elle n'apparaît que rarement dans les règles et normes entourant le métier ; pas dans les fiches de postes des documentalistes ni dans les objectifs de performance ; peu dans les procédures et protocoles ou les injonctions comportementales et de subjectivité.

⁵⁰ DUJARIER Marie-Anne. Chapitre 2. Travail et organisation : quelques définitions. In : , *L'idéal au travail. « Éthique et philosophie morale »*, 2006, p. 43-54. Disponible sur : <https://www.cairn.info/l-ideal-au-travail--9782130552673-page-43.htm> [consulté le 21/08/2021]

⁵¹ *Ibid*

⁵² *Ibid*

⁵³ *Ibid*

Une question peut donc se poser ici ; ne serait-il pas pertinent de faire rentrer la formation aux usagers dans le cadre du travail prescrit ? En effet, cette possibilité propose plusieurs avantages, et permettrait de répondre à certaines difficultés identifiées par les documentalistes. De plus, plusieurs des initiatives décrites précédemment rentrent dans cette logique, et l'inscription de la formation dans le travail prescrit des documentalistes peut représenter une forme d'aboutissement final des démarches déjà entreprises. Tout d'abord, l'inclusion de la formation dans le travail prescrit permettrait de l'ancrer de façon pérenne dans les missions des documentalistes et rendrait ainsi sa reconnaissance plus aisée. De plus, cela confèrerait une certaine légitimité aux documentalistes souhaitant en implémenter au sein de leur établissement. En outre, le travail d'expansion de formations à la formation développé dans la précédente partie pourrait s'ancrer dans cette logique. En effet, le travail prescrit permet notamment d'uniformiser les pratiques professionnelles, en en inscrivant les méthodes dans un ensemble de processus et protocoles pouvant être diffusés à l'ensemble de la profession. La formation aux compétences et à la posture pédagogique deviendrait ainsi un passage obligatoire de la formation des documentalistes.

Cependant, l'inscription de la formation aux usagers dans les prescriptions autour du travail des documentalistes est aussi marquée par un certain nombre de limites. La nécessité de la formation aux usagers n'est en effet pas reconnue par tous et toutes les documentalistes ou usagers actuellement, ou impossible du fait d'un manque important de moyens. En effet, certain·e·s documentalistes doivent faire face à un manque de moyens, notamment humain, les empêchant de mettre en place de telles initiatives : pour rappel, plus de 78% des documentalistes ayant répondu au questionnaire et ne faisant pas de formation aux usagers exercent dans des équipes composées d'un ETP ou moins. En outre, la mise en place d'actions de formation aux usagers la ferait rentrer dans un cadre précis et imposé par un ensemble d'injonctions et prescriptions qui peuvent codifier à l'extrême les modalités de celles-ci. C'est en effet ce qui fait la force des documentalistes, la possibilité d'adapter leur contenu au public visé par la formation. C'est ce que souligne par exemple T.Q. :

« Je fais ce que je pense avoir du sens, tant qu'on me laisse le faire [...]. A la limite je préfère qu'ils ne me reconnaissent pas et qu'ils me laissent faire comme je veux. Le jour où ça sera institutionnalisé par mon institution je reverrais peut-être ma copie. »

En somme, je pense que l'inscription de la formation aux usagers dans le travail prescrit des documentalistes peut être une véritable force pour les documentalistes mais aussi pour leur établissement. Cependant, cette inscription doit se faire en ayant conscience des limites qu'elle présente, et des différents contextes d'exercice des documentalistes. C'est pourquoi il me semble pertinent que tous et toutes puisse participer à la réflexion autour de ce projet. En ce sens, les réseaux documentaires et associations professionnelles peuvent et doivent être sollicités dans ce travail, voire porteurs du projet. En effet, ils ont pour vocation de porter la voix des documentalistes et ils disposent d'une visibilité importante à l'échelle globale. De plus, ils peuvent se faire les promoteurs de cette initiative auprès non seulement des documentalistes pouvant se montrer dubitatifs face à cette évolution du métier mais aussi auprès des directions et instances de décision. Leur rôle est donc central dans ce travail, et il me semble essentiels qu'ils se saisissent de cette opportunité.

SYNTHESE

Nous avons ainsi vu qu'il est possible, pour les documentalistes, de mener un ensemble d'actions permettant de valoriser la formation au sein de leur centre de documentation.

Dans un premier temps, c'est la question de la mise en place et du développement de moyens permettant d'inclure au mieux les usagers dans le centre de documentation qui a été évoquée. J'ai développé la nécessité d'aller vers les usagers, à la fois en menant des stratégies de communication plus efficace mais aussi en favorisant la rencontre entre usagers et centre de documentation grâce à la délocalisation ou la dématérialisation des formations. Dans le même temps, un accent a été mis sur le besoin d'inclure les usagers à l'ensemble du processus de conception de la formation, de l'identification de groupes cibles jusqu'à l'évaluation de celle-ci par les usagers.

Ensuite, j'ai interrogé l'intérêt de la création et de l'élargissement d'initiatives de collaboration entre les centres de documentation et d'autres acteurs. Tout d'abord, l'attention s'est fixée sur la nécessité de rapprocher les documentalistes d'un ensemble d'acteurs au sein de l'établissement, afin d'ancrer la formation dans les logiques institutionnelles pour en assurer sa pérennité et sa visibilité. Puis dans un second temps, j'ai suggéré l'ouverture des partenariats vers l'extérieur, vers d'autres établissements du milieu de l'information documentation comme les bibliothèques universitaires ou de lecture publique, qui offrent aux centres de documentation des perspectives d'évolution, et une certaine inspiration permettant de développer de nouvelles modalités de formation.

Enfin, j'ai souhaité aborder les réflexions nécessaires autour du lieu du centre de documentation, en développant les aménagements nécessaires à la création d'un lieu propice à la formation, formelle ou informelle.

Cependant, bien que ces actions pouvant être menées à l'échelle locale des établissements, un certain nombre d'actions à une échelle plus large sont nécessaires, afin de répondre à des ambitions globales telles que l'évolution du métier et de sa perception.

Le premier pan que j'ai envisagé est celui de la formation à la formation, c'est-à-dire l'apprentissage par les documentalistes d'un ensemble de compétences et d'une posture pédagogique. J'ai tout d'abord réaffirmé l'importance pour les documentalistes de bénéficier d'une formation centrée sur ce sujet, afin d'acquérir les compétences spécifiques nécessaires. Puis j'ai précisé les modalités pouvant être adoptées afin de développer cette formation, en précisant la complémentarité des formations initiales et continues ainsi que le type de contenus pouvant être proposées. Et pour clôturer cette partie, j'ai avancé la proposition de l'inclusion des documentalistes dans un parcours de validation de compétences, afin de leur offrir une forme de 'labellisation' reconnaissant et valorisant leurs actions de formation.

Le second et dernier pan que j'ai développé est celui de la reconnaissance de la formation aux usagers comme d'une véritable mission des documentalistes, et son inclusion dans les prescriptions du métier de documentaliste. Cela a pour objectif de rapprocher le travail réel du travail prescrit des professionnel·le·s, mais aussi d'ancrer de façon pérenne la formation dans le métier. Comme je l'ai ensuite souligné, cette inclusion doit se faire en accord avec les objectifs des professionnel·les, et via l'intercession des réseaux et associations professionnels.

CONCLUSION

J'ai souhaité déterminer, au travers de ce travail de recherche, la place de la formation aux usagers dans les pratiques des documentalistes, ainsi qu'aborder les moyens pouvant être mobilisés afin de permettre sa reconnaissance et sa valorisation au cœur de la profession.

Il a tout d'abord été constaté que la formation aux usagers n'est pas appréhendée comme une véritable mission des documentalistes dans les écrits sur la profession, et que son application n'est envisagée, dans ces mêmes écrits, que comme une évolution du métier.

Cependant, en procédant à un état des pratiques des documentalistes, j'ai pu constater que la formation aux usagers est bien présente dans le quotidien des documentalistes interrogé·e·s. Elle est en outre perçue par nombre d'entre elles et eux comme une mission située au cœur de leur pratique, qu'ils et elles souhaiteraient voir reconnue. Par ailleurs la formation proposée par les documentalistes dispose d'un certain nombre d'atouts, telle que son adaptabilité ou encore les opportunités d'accompagnement qu'elle présente ; mais aussi de limites, comme le manque de communication en direction de ses usagers mais aussi de la direction de leur établissement. Ainsi, même dans l'exercice du métier de documentaliste, une difficulté à valoriser l'action de formation des documentalistes reste présente.

Enfin, face à ce constat, j'ai proposé un ensemble de préconisations, basées sur les analyses précédemment établies. Tout d'abord, j'ai décidé de centrer ce travail de valorisation autour des actions pouvant être mises en place au niveau local, par chaque documentaliste dans son propre centre de documentation. J'ai ainsi évoqué l'inclusion des usagers et de leurs besoins dans la formulation des offres de formation mais aussi le besoin de mettre en place différentes initiatives de collaboration, au sein des établissements comme vers l'extérieur ou encore le besoin de penser le centre de documentation comme un lieu propice à la formation. Dans un second temps, j'ai aussi abordé la nécessité et les manières permettant de faire évoluer les missions et la perception du métier de documentaliste à l'échelle globale afin d'y inclure la formation aux usagers. Il a notamment été question du besoin de former les documentalistes à la formation des usagers et enfin la nécessité d'ancrer la formation aux usagers dans les missions formalisées des documentalistes, afin d'en garantir la pérennité.

Ce travail de recherche s'appuie à la fois sur des informations issues des écrits scientifiques sur la question, ainsi que sur un ensemble de données récoltées auprès des différents acteurs gravitant autour des centres de documentation. Il propose ainsi une vision globale et large de la question, déployant les points de vue non seulement théoriques, mais aussi issus de la pratique des documentalistes et des usagers des centres de documentation. Il permet de formuler un ensemble de pistes et de solutions pouvant être utilisées à différentes échelles par les professionnel·le·s de l'information-documentation afin de parvenir à une meilleure reconnaissance et à une valorisation de la formation aux usagers.

Il ouvre aussi sur une question plus large, celle de l'inclusion de la formation des usagers des centres de documentation professionnels dans la formation tout au long de la vie. En effet, l'accent est aujourd'hui mis sur la formation continue des professionnel·le·s, avec le développement des initiatives telles que le DPC. En parallèle, pour répondre à ces besoins, de nombreux instituts de formation privés

ouvrent et proposent des modules sur un large nombre de sujets aux professionnel·le·s. Il est donc possible de s'interroger quant à la place que peuvent occuper les centres de documentation dans ce nouvel écosystème, entre logique marchande et offre publique.

SOURCES

RESSOURCES EN LIGNE

AGENCE NATIONALE DU DPC. Fiche de cadrage n°15. In : Fiches de cadrage relatives aux orientations pluriannuelles prioritaires 2020-2022. 2020. Disponible sur : <https://fr.calameo.com/read/003656887fe0dca20e338> [consulté le 18/08/2021].

Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'Etat d'infirmier. Légifrance [en ligne]. 7 août 2009. Mise à jour le 01 janvier 2021. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000020961044/2020-11-10/> [consulté le 22/05/2021]

LAROUSSE. Définitions : Formation. Larousse [en ligne]. Disponible sur : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/formation/34643> [consulté le 19/05/2021]

CNTRL. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales [en ligne]. Disponible sur : <https://www.cnrtl.fr/>. Consulté le [31/05/2021].

MINISTERE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTÉ. Bulletin officiel Santé – Protection sociale – Solidarités no 2009/7 [en ligne]. 15 août 2009. p.281-417. Disponible sur : https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2009/09-07/ste_20090007_0001_p000.pdf. [consulté le 22/05/2021].

ENTRETIENS

Entretien du 10 mai 2021 avec N.V., professionnelle du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 17 mai 2021 avec D.M., étudiant en 2^{ème} année à l'IFSI du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 17 mai 2021 avec M.S., étudiante en 2^{ème} année à l'IFSI du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 19 mai 2021 avec B.C., étudiante en 3^{ème} année à l'IFSI du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 20 mai 2021 avec P.N., étudiante en 1^{ère} année à l'IFSI du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 21 mai 2021 avec T.H., étudiante en 1^{ère} année à l'IFSI du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 25 mai 2021 avec M.D., professionnelle du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 23 juin avec C.B., membre de la direction du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 25 juin avec G.G., membre de la direction du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 2 juillet avec E.T., membre de la direction du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 7 juillet avec T.S., membre de la direction du CPA. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 8 juillet 2021 avec D.Q., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 9 juillet 2021 avec D.S., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 12 juillet 2021 avec W.E., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 13 juillet 2021 avec B.M., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 15 juillet 2021 avec D.C., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

Entretien du 16 juillet 2021 avec T.Q., documentaliste. Enregistrement audio et retranscription écrite.

BIBLIOGRAPHIE

ACCART, Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*. 4e éd. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, "Métiers", 2015.

ADBS. Bibliothèque. *Vocabulaire de l'information et de la documentation* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.adbs.fr/termes-generaux#biblioth%C3%A8que> [consulté le 18/05/2021]

ADBU. Le référentiel des compétences informationnelles [en ligne]. 2012. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60368-referentiel-des-competences-informationnelles-adbu.pdf>. [consulté le 20/05/2021]

BELANGER Guy et.al. *Qualité des pratiques de développement des compétences informationnelles au sein du réseau de l'Université du Québec*. Rapport de recherche. Sciences de l'information et de la communication. Québec : Université du Québec. 2017. Disponible sur : <http://rapport-qualite-pdci.quebec.ca/Documents/Rapport-FODAR-CI-2017.pdf> [consulté le 20/05/2021]

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. *Éducation aux médias et à l'information en bibliothèque de lecture publique* [en ligne]. 2020. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69578-education-aux-medias-et-a-l-information-en-bibliotheque-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 21/05/2021]

CACHARD Pierre-Yves. Une autre forme de médiation : la transmission des compétences informationnelles, In : MARCEROU RAMEL Nathalie (dir.), *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, "Bibliothèques", 2017.p. 63-69.

CHAUDIRON Stéphane, IHADJADENE Madjid. Évaluer les systèmes de recherche d'information. Nouveaux modèles de l'utilisateur. In : *Hermès, La Revue*, 2004 n°39, p. 170-178. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-2-page-170.htm> [consulté le 02/08/2021].

DUJARIER Marie-Anne. Chapitre 2. Travail et organisation : quelques définitions. In : , *L'idéal au travail. « Éthique et philosophie morale »*, 2006, p. 43-54. Disponible sur : <https://www.cairn.info/l-ideal-au-travail--9782130552673-page-43.htm> [consulté le 21/08/2021]

FABRE Michel. Qu'est-ce que la formation ? In: *Recherche & Formation*. 1992 n°12 p119-134. Disponible sur : https://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_1992_num_12_1_1115#refor_0988-1824_1992_num_12_1_T1_0124_0000 [consulté le 19/08/2021]

GARDIES Cécile, FABRE Isabelle. Définitions et enjeux de la médiation numérique. In: GALAUP Xavier. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Les Presses de l'Enssib. 2012.

GUILLEMOT Valerie. Des textes officiels à la pratique singulière, quelle posture pour un formateur en situation d'accompagner ? Etude de cas, *Phronesis*, 2017 vol. 6 p. 33-43. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-phronesis-2017-4-page-33.htm#s1n2> [consulté le 19/08/2021]

IGB. Rapport n° 2015-0010 : *Documentation et formation* [en ligne]. 2014. Disponible sur : <https://cache.media.enseignementsup->

recherche.gouv.fr/file/2015/64/1/Rapport_F_et_D_19_dec_revu_15_janv_CM_JC_recto-verso_391641.pdf [Consulté le 21/05/2021]

JEHEL Sophie (coord.), SAEMMER Alexandra (coord) et al. *Éducation critique aux médias et à l'information en contexte numérique*. Villeurbanne : Les Presses de l'Enssib. 2020.

LE COADIC Yves François. Formation des usagers In : CACALY Serge (dir.) et al. *Dictionnaire de l'information*. 3e édition. Paris : Armand Colin, 2008. p. 110-112

LIQUETE Vincent (coord.). *Cultures de l'information*. Paris : CNRS, "Les Essentiels d'Hermès", 2014.

MARCEROU-RAMEL Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétence : bilan et perspectives. In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2017 n° 13, p. 8-18. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001> [consulté le 19/05/2021].

MAURY Yolande. Définition(s) de la culture informationnelle. Rapport de recherche. Sciences de l'information et de la communication. Lille : Université Lille 3. 2010.

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Chargé-e des ressources documentaires In : RÉFÉRENTIEL des Emplois-types de la Recherche et de l'ENseignement Supérieur III [en ligne]. 2016. Disponible sur : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=F2A42#top [consulté le 19/05/2021]

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Guide Campus d'avenir 2015 : Concevoir des espaces de formation à l'heure du numérique. 2015. Disponible sur : http://cache.media.education.gouv.fr/file/2015/57/7/guide_campus-2015_401577.pdf [consulté le 18/08/2021]

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Les référentiels de compétences en licence* [en ligne]. 2015. Disponible sur : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Formations_et_diplomes/00/1/Referentiels_de_compétences_licence_formatMESR_2014_12_29_ssblancs_380001.pdf [consulté le 20/05/2021]

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DE LA VIE ASSOCIATIVE. Documentaliste In : REME : répertoire des métiers et des compétences du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation [en ligne]. 2017 . Disponible sur : <https://www.education.gouv.fr/repertoire-des-metiers-de-l-education-nationale-de-l-enseignement-superieur-et-de-la-recherche-9287> [consulté le 19/05/2021]

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ ET DES DROITS DES FEMMES. Documentaliste In: répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie - fonction publique hospitalière [en ligne]. Disponible sur : <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=128> [consulté le 19/05/2021]

POMART Paul-Dominique. Centre de documentation, In : CACALY Serge (dir.) et al., *Dictionnaire de l'information*. 3e édition. Paris : Armand Colin, 2008. p. 49

RAVOUX Elizabeth. La formation des usagers des bibliothèques publiques aux outils informatiques est une nécessité [en ligne]. Association des Bibliothécaires de France. 2011. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/4/135/391/ABF/la-formation-des-usagers-des-bibliotheques-publiques-aux-outils-informatiques-est-une-necessite>. [consulté le 21/05/2021]

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE A DESTINATION DES DOCUMENTALISTES.....	73
ANNEXE 2 - TABLEAU RECAPITULATIF DES ENTRETIENS MENES...	81
ANNEXE 3 - GRILLE D'ENTRETIEN DES DOCUMENTALISTES	83
ANNEXE 4 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI 1ERE ANNEE	85
ANNEXE 5 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI 2EME ANNEE	87
ANNEXE 6 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI 3EME ANNEE	89
ANNEXE 7 - GRILLE D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL·LE·S DU CPA .	92
ANNEXE 8 - GRILLE D'ENTRETIEN MEMBRES DE LA DIRECTION....	94
ANNEXE 9 - FORMULAIRE RGPD	99
ANNEXE 10 - TABLEAU CRITERES D'EVALUATION VALIDATION DE COMPETENCES BIBLIOTHECAIRE FORMATEUR	100

ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE A DESTINATION DES DOCUMENTALISTES

13/04/2021

CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Bonjour à tous et à toutes.

Dans le cadre d'une réflexion autour de la formation aux usagers au sein de notre établissement, l'équipe de la Bibliothèque Médicale et Professionnelle du Centre Psychothérapique de l'Ain souhaite interroger les pratiques d'autres centres de documentation et bibliothèques dans ce domaine. Ce questionnaire concerne donc principalement les actions de formation menées au sein de votre centre de documentation ou bibliothèque, ainsi que les moyens mis en oeuvre et les publics visés par ces dernières.

Nous vous remercions par avance pour votre participation à ce questionnaire, et vous exprimons nos sincères salutations.

Conformément au RGPD, nous vous informons que les informations collectées sont enregistrées dans un fichier informatisé dans le but d'être traitées et analysées. Les données collectées ne seront utilisées ni à des fins commerciales, ni promotionnelles. Les données collectées seront susceptibles d'être réutilisées dans un travail de recherche en sciences de l'information et de la bibliothèque, et communiquées en ce sens dans un cadre académique. Les données seront conservées pour une durée de 2 ans. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Il y a 17 questions dans ce questionnaire

Contexte général

Dans quel domaine exercez-vous ? *

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

☐ Santé

☐ Social

☐ Autre:

Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ? *

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

☐ Oui

☐ Non

13/04/2021

CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Votre centre documentaire est-il rattaché à un institut de formation ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les action de formation que vous menez sont : ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Inscrites dans les missions de votre centre documentaire
- ☐ Mises en place de votre propre initiative
- ☐ Mises en place à la demande des usagers
- ☐ Autre:

13/04/2021

CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Les actions de formations et les publics

Les publics visés par ces actions sont : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Les usagers de votre centre de documentation
- ☐ Des professionnels de votre établissement (inscrits au centre de documentation ou non)
- ☐ Des professionnels en cours de formation dans une structure rattachée à votre centre de documentation (formation professionnelle continue)
- ☐ Des étudiants d'un ou de plusieurs centre(s) de formation rattaché(s) à votre centre de documentation (formation initiale)
- ☐ Des usagers ou proches d'usagers (patients etc.)
- ☐ Autre:

Selon vous, la formation que vous dispensez est : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Ajoutez un commentaire seulement si vous sélectionnez la réponse.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- | | |
|---|----------------------|
| ☐ Formelle et individuelle | <input type="text"/> |
| ☐ Formelle et en groupe | <input type="text"/> |
| ☐ Informelle et individuelle | <input type="text"/> |
| ☐ Informelle et en groupe | <input type="text"/> |

Formelle : programme normé, feuilles de route précises etc.

Informelle : formation "improvisée", suivant les demandes de la personne formée

Renseigner le nombre d'heure par années consacrées à chacune des formes de formation dans la zone de commentaire attenante.

13/04/2021

CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Les thèmes abordés par vos actions de formation sont : ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ La médiation autour des ressources numériques disponibles (catalogue, plateformes d'abonnement, bases de données, revues en ligne etc.)
- ☐ La recherche documentaire en ligne (prise en main des ressources numériques, moteurs de recherches, opérateurs booléens, types de recherche etc.)
- ☐ Le fonctionnement du centre de documentation (classification et cotes, compte lecteur, prêts etc.)
- ☐ L'éducation aux médias et à l'information (fiabilité et pertinence de l'information, évaluation de l'information etc.)
- ☐ La mise en place d'un programme dans le cadre d'une unité d'enseignement liée à un organisme de formation
- ☐ Autre:

Disposez vous d'un outil vous permettant de connaître les retours du public sur vos actions de formation ? (enquêtes de satisfaction etc.) ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, quels sont ces outils ?**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?) et La réponse était 'Oui' à la question '8 [publics2]' (Disposez vous d'un outil vous permettant de connaître les retours du public sur vos actions de formation ? (enquêtes de satisfaction etc.))

Veuillez écrire votre réponse ici :

srviime/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/647165

4/8

13/04/2021

CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Existe-t-il au sein de votre équipe une personne référente à la formation aux usagers ? ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '2 [formation1]' (Menez vous des actions de formation aux usagers au sein de votre établissement ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Avez-vous des remarques/commentaires au sujet de la formation aux usagers ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Demande de contact

Accepteriez-vous d'être recontacté au sujet de ce questionnaire ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

Si oui, merci de renseigner le nom et prénom, ainsi qu'une adresse mail et un numéro de téléphone auxquels vous contacter, ou contacter la personne référente à la formation aux usagers dans votre établissement. *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '16 [OkContact]' (Accepteriez-vous d'être recontacté au sujet de ce questionnaire ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Demande de contact

Accepteriez-vous d'être recontacté au sujet de ce questionnaire ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

☐ Oui

☐ Non

Si oui, merci de renseigner le nom et prénom, ainsi qu'une adresse mail et un numéro de téléphone auxquels vous contacter, ou contacter la personne référente à la formation aux usagers dans votre établissement. *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '16 [OkContact]' (Accepteriez-vous d'être recontacté au sujet de ce questionnaire ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

13/04/2021 CPA LimeSurvey - Questionnaire sur la formation aux usagers en centres de documentation et bibliothèques professionnels

Merci encore pour vos réponses, et excellente journée à vous !

Envoyer votre questionnaire.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

srviime/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/647165

8/8

ANNEXE 2 - TABLEAU RECAPITULATIF DES ENTRETIENS MENES

Les personnes interrogées ne sont identifiées que par deux initiales, ne correspondant pas à leur identité afin d'assurer leur anonymat.

Les informations renseignées dans la colonne droite du tableau ont été récoltées avant les entretiens. Dans le cas des documentalistes, elles ont été compilées grâce aux réponses au questionnaire, et ont permis de cibler les personnes interrogées.

Concernant les membres de la direction, l'effectif étant particulièrement réduit et les individus d'autant plus identifiables, j'ai décidé de ne préciser que les initiales modifiées, afin de m'assurer du respect de l'anonymat des répondant·e·s.

Les étudiant·e·s	
Eléments d'identification	Niveau d'étude
T.H.	IFSI 1 ^{ère} année
P.N.	IFSI 1 ^{ère} année
D.M.	IFSI 2 ^{ème} année
M.U.	IFSI 2 ^{ème} année
B.C.	IFSI 3 ^{ème} année
Les professionnel·le·s du CPA	
Eléments d'identification	Profession et niveau d'études
N.V.	Infirmière. Formation d'Infirmier en Pratique Avancée mention Psychiatrie et Santé Mentale
M.D.	Cadre de santé. Master management des organisations de la santé
Les membres de la direction et/ou cadres supérieurs	
G.G.	
C.B.	
T.S.	
E.T.	
Les documentalistes	
Eléments d'identification	Critères retenus

W.E - poste au sein d'un IFSI – réseau Ascodocpsy	• Rattachée à un IFSI • Référente à la formation • Publics : étudiant·e·s, professionnel·le·s • Formation inscrite dans les missions
T.Q. - poste au sein d'un centre hospitalier psychiatrique – réseau Ascodocpsy	• Pas rattachée à un IFSI • Publics : étudiant·e·s, professionnel·le·s • Formation pas inscrite dans les missions, mais à l'initiative de la documentaliste
B.M. - poste au sein d'une structure de réhabilitation psycho-sociale – réseau Ascodocpsy	• Pas rattaché à un IFSI • Publics : professionnel·le·s en formation, professionnel·le·s et usagers (patient·e·s) • Formation pas inscrite dans les missions, à la demande des publics ou à l'initiative de la documentalistes
D.Q. - poste au sein d'un IFSI – réseau SIDOC	• Rattachée à un IFSI, IFAP et IFAS. • Référente à la formation • Publics : étudiant·e·s • Formation pas inscrite dans les missions mais à l'initiative de la documentaliste
D.C. - poste au sein d'un IFSI – réseau Ascodocpsy	• Rattachée à un IFSI • Publics : étudiant·e·s et professionnel·le·s • Formation inscrite dans les missions du centre de documentation
D.S. - poste au sein d'un institut de formation pour personnes déficientes visuelles. – Réseau RNDH	• Rattachée à un IFMK (Institut de formation en masso-kinésothérapie) • Publics : étudiant·e·s et professionnel·le·s • Formation dans les missions du centre de documentation et à la demande des usagers

ANNEXE 3 - GRILLE D'ENTRETIEN DES DOCUMENTALISTES

Présentation de l'entretien

Sujet de la formation aux usagers dans les centres de documentation. 1h maximum, enregistré pour être retranscrit dans le cadre de mon mémoire et de mon rapport de stage (envoi fiche RGPD à l'issue de l'entretien).

Présentation de la personne interrogée

Nom, prénom, métier et lieu d'exercice.

I. Questions pour l'ensemble des interrogé·e·s

A. Dans l'organigramme de votre établissement, où se situe le centre de documentation ? Est-il fait mention du centre de documentation dans le projet d'établissement / le bilan annuel ?

B. Quelles sont les missions de votre centre de documentation ? Où sont-elles inscrites, et par qui ?

1. Selon vous, ces missions correspondent-elles à la réalité de votre activité ? Si non, que faudrait-il ajouter/enlever ?

C. La formation aux usagers fait-elle partie de vos missions ? Est-elle inscrite dans le projet de service ?

D. Quel type de formation proposez-vous ? A quel public ?

Relance : quelles modalités, quels thèmes > détailler pour chaque formation et chaque public.

E. Avez-vous des outils pour évaluer votre offre de formation ?

F. Avez-vous suivi une formation spécifique axée sur la formation aux usagers ?

Si non, souhaiteriez-vous vous former sur le sujet ?

Avez-vous connaissance du parcours "Bibliothécaire formateur" proposé par l'ENSSIB et le réseau des CFRCB ?

II. Questions suivant les réponses données au questionnaire

A. Lien avec un institut de formation

1. Quel est le statut du centre de documentation vis à vis de l'institut de formation ? Et quel est le vôtre ?

Relance : Le centre de documentation est-il identifié comme le CDI de l'institut de formation ? Faites-vous partie de l'équipe pédagogique ? Êtes-vous considéré·e·s comme un·e intervenant·e ou une formatrice ? Les formations se déroulent-elles sur votre temps de travail, ou s'agit-il d'une activité annexe, rémunérée en dehors du cadre de votre emploi ?

2. Les cours dispensés aux étudiant·e·s suivent-ils un programme précis ? Comment sont-ils construits (co-construction ou construction par la ou le documentaliste) ?

B. Référent·e à la formation

1. (si présence d'un·e référent·e à la formation)

a. Depuis quand existe-t-il un·e référent·e à la formation aux usagers ?

b. Quelles sont vos missions, et diffèrent-elles des missions d'un·e documentaliste "classique" ?

2. (si pas de référent)

. Qui est chargé·e de définir les contenus de la formation / l'organisation de celle-ci ?

C. Formation inscrite dans les missions

1. Qui a fait inscrire la formation aux usagers dans vos missions ?

2. Depuis combien de temps est-elle inscrite ? Y a-t-il eu une évolution/ mise à jour de votre fiche de poste pour inclure la formation aux usagers ?

D. Formation à l'initiative de la ou du documentaliste

1. Qu'est ce qui vous a poussé à mettre en place une offre de formation aux usagers ?

2. Votre offre de formation est-elle visible/connue par les membres de votre établissement (direction, mais aussi usagers en général) ?

E. Formation à la demande des usagers

1. Savez-vous ce qui a poussé les usagers à formuler cette demande de formation ?

2. Sur quels thèmes les usagers demandent-ils une formation ?

ANNEXE 4 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI

1ERE ANNEE

Partie introductive :

- ❖ Présentation de l'entretien : porte sur la formation aux usagers, utilisé à la fois pour la BMP mais aussi dans le cadre de mon mémoire, entretiens retranscrits, partie sur le RGPD et conservation des données.
- ❖ Identification de l'interviewé·e : nom & prénom, quel parcours éducatif etc.
- ❖ Dans votre parcours scolaire, avez-vous eu des cours autour de la recherche documentaire ?

Partie 1 :

Je cherche ce que les étudiant·e·s ont retiré de la formation en termes de compétence et de savoir documentaire.

- ❖ **Question 1 :** Avez-vous eu des temps de formation avec la BMP ? Pouvez-vous me les décrire rapidement ?
- ❖ **Question 2 :** De quels éléments abordés pendant la formation vous rappelez vous ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : EMI, utilisation ressources numériques, présentation fonctionnement bibliothèque, recherche documentaire en ligne, restitution de l'information (norme bibliographiques, citation VS plagiat etc)*
- ❖ **Question 3 :** Comment la formation s'est-elle déroulée ? Quelles étaient les modalités de celle-ci ? Décliner pour chacune des formations évoquées.
 - *Relance : Lieu ? Forme des interventions ? Forme de participation des étudiant·e·s ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : formation formelle VS informelle, étudiant·e·s actifs/passifs de leur formation, CM vs TD etc.*
- ❖ **Question 4 :** Quelles compétences cette formation vous a-t-elle permis d'acquérir ? Quels éléments abordés lors de la formation savez-vous utiliser ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : idem question 2.*
- ❖ **Question 5 :** Après cette formation, est-ce que quelque chose à changer sur la façon dont vous vous informez ?
 - *Relance : Cherchez-vous de l'information ? Comment ? Lisez-vous différemment ? Donner un exemple de votre dernière recherche (de la méthode utilisée jusqu'au résultat, satisfaisant ou pas).*
 - *Ce que j'attends comme réponse : mise en pratique ou non des techniques apprises pendant la formation, « prise en main » et appropriation des savoirs transmis, réflexe de la recherche d'information complémentaire, formation professionnelle continue*

Partie 2 :

L'avis des étudiant·e·s sur la formation

- ❖ **Question 1 :** Quels éléments positifs dégageriez-vous de cette offre de formation ?
Quels éléments négatifs ?

Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), à combien estimez-vous votre satisfaction concernant :

- L'organisation du travail (taille des groupes, nombre d'heures etc.)
- Les modalités de la formation (formelle VS informelle)
- Les thèmes abordés par la formation
- Le fait d'avoir appris de nouveaux éléments, d'avoir découverts des outils de prise en main
 - *Ce que j'attends comme réponse : un avis sur différents aspects de la formation > non seulement modalités de la formation mais aussi contenus >> ce qui marche ou ce qui ne marche pas.*

- ❖ **Question 2 :** Qu'aimeriez-vous ajouter ou modifier dans la formation que vous avez suivie ?

- *Ce que j'attends comme réponse : les manquements dans la formation OU, si les éléments cités sont déjà présents, les points à renforcer ou sur lesquels insister*

- ❖ **Question 3 :** Si on vous dit que la BMP propose quelques heures de formation l'année prochaine, qu'attendez-vous de celles-ci ? Si c'était une option, y participeriez-vous ? Si non, qu'est-ce qu'il vous faudrait pour y participer ?

➤ *Relance : quels éléments vont être abordés ? Sous quelle forme ?*

- *Ce que j'attends comme réponse : les attentes des étudiant·e·s par rapport à la formation, la représentation de la Bibliothèque, éventuellement les aprioris sur la BMP, les pistes à explorer pour la mise en place d'une offre de formation en 2eme année.*

- ❖ **Question 4 :** Cas pratique : On vous demande de préparer un exposé sur une question éthique, pour laquelle vous devez penser à la fois aux aspects juridique, philosophique et scientifique mais aussi aux recommandations professionnelles. Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), comment évalueriez-vous votre aisance à répondre à cette demande ?

Quels sites/méthodes utiliseriez-vous ?

ANNEXE 5 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI 2EME ANNEE

Partie introductive :

- ❖ Présentation de l'entretien : porte sur la formation aux usagers, utilisé à la fois pour la BMP mais aussi dans le cadre de mon mémoire, entretiens retranscrits, partie sur le RGPD et conservation des données.
- ❖ Identification de l'interviewé·e : nom & prénom, quel parcours éducatif etc.

Partie 1 :

Je cherche ce que les étudiant·e·s ont retiré de la formation en termes de compétence et de savoir documentaire.

- ❖ **Question 1 :** Avez-vous eu des temps de formation avec la BMP ? Pouvez-vous me les décrire rapidement ?
- ❖ **Question 2 :** De quels éléments abordés pendant la formation vous rappelez vous ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : EMI, utilisation ressources numériques, présentation fonctionnement bibliothèque, recherche documentaire en ligne, restitution de l'information (norme bibliographiques, citation VS plagiat etc)*
- ❖ **Question 3 :** Comment la formation s'est-elle déroulée ? Quelles étaient les modalités de celle-ci ? Décliner pour chacune des formations évoquées.
 - *Relance : Lieu ? Forme des interventions ? Forme de participation des étudiant·e·s ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : formation formelle VS informelle, étudiant·e·s actifs/passifs de leur formation, CM vs TD etc.*
- ❖ **Question 4 :** Quelles compétences cette formation vous a-t-elle permis d'acquérir ? Quels éléments abordés lors de la formation savez-vous utiliser ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : idem question précédente.*
- ❖ **Question 5 :** Après cette formation, est-ce que quelque chose à changer sur la façon dont vous vous informez ?
 - *Relance : Cherchez-vous de l'information ? Comment ? Lisez-vous différemment ? Donner un exemple de votre dernière recherche (de la méthode utilisée jusqu'au résultat, satisfaisant ou pas).*
 - *Ce que j'attends comme réponse : mise en pratique ou non des techniques apprises pendant la formation, « prise en main » et appropriation des savoirs transmis, réflexe de la recherche d'information complémentaire, formation professionnelle continue*

Partie 2 :

L'avis des étudiant·e·s sur la formation

- ❖ **Question 1 :** Quels éléments positifs dégageriez-vous de cette offre de formation ?
Quels éléments négatifs ?

Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), à combien estimez-vous votre satisfaction concernant :

- L'organisation du travail (taille des groupes, nombre d'heures etc.)
- Les modalités de la formation (formelle VS informelle)
- Les thèmes abordés par la formation
- Le fait d'avoir appris de nouveaux éléments, d'avoir découverts des outils de prise en main
 - *Ce que j'attends comme réponse : un avis sur différents aspects de la formation > non seulement modalités de la formation mais aussi contenus >> ce qui marche ou ce qui ne marche pas.*

- ❖ **Question 2 :** Qu'aimeriez-vous ajouter ou modifier dans la formation que vous avez suivie ?

- *Ce que j'attends comme réponse : les manquements dans la formation OU, si les éléments cités sont déjà présents, les points à renforcer ou sur lesquels insister*

- ❖ **Question 3 :** Quels auraient été vos besoins en formation à la recherche documentaire cette année ?

- *Relance : Si des heures de cours avaient été données par la BMP cette année, qu'auriez-vous aimé aborder ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : les attentes des étudiant·e·s par rapport à la formation, la représentation de la Bibliothèque, éventuellement les aprioris sur la BMP*

- ❖ **Question 4 :** Cas pratique : On vous demande de préparer un exposé sur une question éthique, pour laquelle vous devez penser à la fois aux aspects juridique, philosophique et scientifique mais aussi aux recommandations professionnelles. Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), comment évalueriez-vous votre aisance à répondre à cette demande ?

Quels sites/méthodes utiliseriez-vous ?

ANNEXE 6 - GRILLE D'ENTRETIEN ETUDIANT·E·S IFSI

3EME ANNEE

Partie introductive :

- ❖ Présentation de l'entretien : porte sur la formation aux usagers, utilisé à la fois pour la BMP mais aussi dans le cadre de mon mémoire, entretiens retranscrits, partie sur le RGPD et conservation des données.
- ❖ Identification de l'interviewé·e : nom & prénom, quel parcours éducatif etc.

Partie 1 :

Je cherche ce que les étudiant·e·s ont retiré de la formation en termes de compétence et de savoir documentaire.

- ❖ **Question 1 :** Avez-vous eu des temps de formation avec la BMP ? Pouvez-vous me les décrire rapidement ?
- ❖ **Question 2 :** De quels éléments abordés pendant la formation vous rappelez vous ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : EMI, utilisation ressources numériques, présentation fonctionnement bibliothèque, recherche documentaire en ligne, restitution de l'information (norme bibliographiques, citation VS plagiat etc)*
- ❖ **Question 3 :** Comment la formation s'est-elle déroulée ? Quelles étaient les modalités de celle-ci ? Décliner pour chacune des formations évoquées.
 - *Relance : Lieu ? Forme des interventions ? Forme de participation des étudiant·e·s ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : formation formelle VS informelle, étudiant·e·s actifs/passifs de leur formation, CM vs TD etc.*
- ❖ **Question 4 :** Quelles compétences cette formation vous a-t-elle permis d'acquérir ? Quels éléments abordés lors de la formation savez-vous utiliser ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : idem question 2.*
- ❖ **Question 5 :** Après cette formation, est-ce que quelque chose à changer sur la façon dont vous vous informez ?
 - *Relance : Cherchez-vous de l'information ? Comment ? Lisez-vous différemment ? Donner un exemple de votre dernière recherche (de la méthode utilisée jusqu'au résultat, satisfaisant ou pas).*
 - *Ce que j'attends comme réponse : mise en pratique ou non des techniques apprises pendant la formation, « prise en main » et appropriation des savoirs transmis, réflexe de la recherche d'information complémentaire, formation professionnelle continue*

Partie 2 :

L'avis des étudiant·e·s sur la formation

- ❖ **Question 1 :** Quels éléments positifs dégageriez-vous de cette offre de formation ?
Quels éléments négatifs ?

Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), à combien estimez-vous votre satisfaction concernant :

- L'organisation du travail (taille des groupes, nombre d'heures etc.)
- Les modalités de la formation (formelle VS informelle)
- Les thèmes abordés par la formation
- Le fait d'avoir appris de nouveaux éléments, d'avoir découverts des outils de prise en main
 - *Ce que j'attends comme réponse : un avis sur différents aspects de la formation > non seulement modalités de la formation mais aussi contenus >> ce qui marche ou ce qui ne marche pas.*

- ❖ **Question 2 :** Qu'aimeriez-vous ajouter ou modifier dans la formation que vous avez suivie ?

- *Ce que j'attends comme réponse : les manquements dans la formation OU, si les éléments cités sont déjà présents, les points à renforcer ou sur lesquels insister*

- ❖ **Question 3 :** Au début de la démarche TFE, ou au cours de l'année dernière, auriez-vous eu besoin d'un temps de formation de la BMP ?

- *Relance : Qu'auriez-vous aimé y voir ? Si c'était une option, y auriez-vous participé ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : les attentes des étudiant·e·s par rapport à la formation, la représentation de la Bibliothèque, éventuellement les aprioris sur la BMP*

- ❖ **Question 4 :** Comment avez-vous vécu le travail de recherche documentaire autour du TFE ?

- *Relance : qu'est ce qui a été facile ? Difficile ? Qu'est-ce qui vous a manqué en termes de connaissances ou d'outils ?*

Quels éléments ont pu faciliter vos recherches documentaires ?

- *Relance : Avez-vous utiliser les ressources de la BMP > à la fois les abonnements mais aussi les documentalistes. Rôle de la formation préalable.*

Comment qualifieriez-vous le rôle de la BMP dans vos recherches documentaires pour le TFE en quelques mots ?

Vous devez refaire un travail type TFE : Sur une échelle de 1 à 4 (1 étant la note la plus basse et 4 la note la plus haute), comment évalueriez-vous votre aisance à répondre à votre problématique ?

➤ *Relance : plus à l'aise, moins à l'aise ? Evolution ? Autonomie ?*

ANNEXE 7 - GRILLE D'ENTRETIEN

PROFESSIONNEL·LE·S DU CPA

Partie introductive :

- ❖ **Question 1 :** Présentation de l'entretien : porte sur la formation aux usagers, utilisé à la fois pour la BMP mais aussi dans le cadre de mon mémoire, entretiens retranscrits, partie sur le RGPD et conservation des données.
- ❖ **Question 2 :** Identification de l'interviewé·e : Quel métier ? Niveau de formation ? Quel secteur (proche ou pas de la BMP) ? Avez-vous récemment suivi une formation professionnelle, ou prévoyez-vous d'en suivre une prochainement ?
- ❖ **Question 3 :** Avez-vous participé à des temps de formation à la BMP ?
 - *Relance : formation au sens large, pas forcément quelque chose de très formalisé mais moment de présentation d'un outil par exemple*
- ❖ **Question 4 :** Comment avez-vous su qu'il était possible de vous former à la BMP ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : bouche à oreille, intervention lors des réunions etc.*

Partie 1 :

Je cherche à savoir ce que les professionnel·le·s ont tiré comme savoirs et connaissances de la formation dispensée par la BMP

- ❖ **Question 1 :** De quels éléments abordés pendant la formation vous rappelez vous ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : EMI, utilisation ressources numériques, présentation fonctionnement bibliothèque, recherche documentaire en ligne, restitution de l'information (norme bibliographiques, citation VS plagiat etc)*
- ❖ **Question 2 :** Comment la formation s'est-elle déroulée ? Quelles étaient les modalités de celle-ci ? Décliner pour chacune des formations évoquées.
 - *Relance : Lieu ? Forme des interventions ? Forme de participation ?*
 - *Ce que j'attends comme réponse : formation formelle VS informelle, actifs/passifs de leur formation etc.*
- ❖ **Question 3 :** Quels éléments abordés lors de la formation savez-vous utiliser ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : idem question 1.*
- ❖ **Question 4 :** Après cette formation, est-ce que quelque chose à changer sur la façon dont vous vous informez ?
 - *Relance : Cherchez-vous de l'information ? Comment ? Lisez-vous différemment ? Donner un exemple de votre dernière recherche (de la méthode utilisée jusqu'au résultat, satisfaisant ou pas).*
 - *Ce que j'attends comme réponse : pratique documentaire*

Partie 2 :

Je cherche à connaître l'avis des professionnels sur l'offre de formation des usagers

- ❖ **Question 1 :** Quels sont vos besoins autour de l'information ? Recherche, diffusion ou gestion de l'information, veille ? Quelle fréquence ? Quel type d'info recherchez-vous surtout ?
 - ❖ **Question 2 :** Quel est votre rapport à l'information et à la recherche d'information ?
 - Relance : *Êtes-vous plutôt à l'aise/mal à l'aise dans vos recherches ? Avez-vous besoin d'aide dans vos recherches ? Approfondir un type de recherche ?*
 - *Ce que je cherche à savoir : **autonomie***
 - ❖ **Question 3 :** Les documentalistes interviennent dans formation IFSI pour aider les étudiant·e·s dans leurs recherches documentaires, est-ce aussi envisageable dans le cadre d'une formation en interne ? Si oui, comment, sous quel format ? Comment pouvons-nous répondre à vos besoins en terme de recherche d'informations ?
 - *Ce que j'attends comme réponse : les manquements dans la formation OU, si les éléments cités sont déjà présents, les points à renforcer ou sur lesquels insister*
 - ❖ **Question 4 :** Dans le cadre du changement de logiciel de la BMP (nouveau compte lecteur > possibilité de stocker des questions, des données, recherche plus autonome), comment pouvons-nous vous aider à utiliser ces nouvelles ressources ?
 - Relance : *la mise en place de tutos de recherche documentaire/pris en main de logiciel ? Aide à l'identification de ressources ? Ateliers de prise en main ?*
- Question 5 :** Selon vous, la BMP a-t-elle un rôle à jouer dans la formation des nouveaux arrivants/jeunes cadres/tutorés etc. ? Si oui, quel serait ce rôle et qu'est ce qui pourrait être mis en place ?

ANNEXE 8 - GRILLE D'ENTRETIEN MEMBRES DE LA DIRECTION

Introduction

Je vous rencontre aujourd'hui pour parler ensemble de la place du centre de documentation dans l'établissement, de ses missions et de son rôle dans la formation du personnel soignant et autre.

Cet entretien me sera utile dans le cadre de mon mémoire mais aussi de mon rapport de stage. L'entretien durera au maximum 1h, et sera enregistré pour me permettre d'y revenir lors de ma rédaction (feuille RGPD)

Présentation de l'interrogé·e : nom, prénom, service et métier.

Place générale du centre de documentation dans l'établissement

- a. Selon vous, quelles sont les missions de la BMP ? Pourriez-vous définir celles-ci en trois mots clés ?
- b. Quel rôle occupe la BMP au sein d'un établissement de santé ?
- c. Dans quelle mesure la Bibliothèque participe-t-elle à un meilleur service ? Une meilleure qualité des soins ?
 - i. A-t-elle pour vous une mission de formation ?

J'ai rencontré certains professionnels qui ont repris des études, au sujet de la formation faite par la BMP. Dans ces entretiens, il est apparu que le travail de formation à la BMP a été décisif pour elles et eux car ils et elles ont appris à faire des recherches documentaires professionnelles pertinentes et parce que les compétences acquises les ont rassurées dans leur capacité à aller au bout de la formation.

...

De ce fait, on s'interroge sur le développement de cette activité de formation.

Formation aux usagers et place du centre de doc

- a. Quels besoins identifiez-vous en termes de formation pour vous ? Pour les professionnels de l'établissement ?
 - i. Pensez-vous que la bibliothèque peut accompagner les temps de formation au CPA ?

Relance : informer les nouveaux arrivants, accompagner les tutorés et les tuteurs, impulser l'envie de se former, rassurer et donner les clés pour aider à aller vers des formations type cadres ou IPA ou même formation professionnelle continue etc. ; Droit/connaissance des lois et des réglementations ...

- b. Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous la capacité de la BMP à répondre à ces besoins ? Quels points négatifs/positifs ? Quelles pistes d'amélioration ?
- c. Avez-vous connaissance des possibilités de formation à la BMP ?
 - i. Si oui : comment ? Que connaissez-vous de cette formation ?
 - ii. Si non : formation en rech doc, connaissance et évaluation des sources spécifiques à la santé (fiabilité/pertinence), savoir se créer des alertes sur les revues professionnelles, mettre en place une veille, trouver les vidéos libres de droit que l'on peut partager facilement, méthode pour problématiser ou faire un état de l'art, traitement de texte (ponctuel), création de tutoriels, utilisation d'un logiciel de gestion de bibliographie etc.

Questions selon les interrogé·e·s

T.S.

- a. Comment pourrait-on développer et généraliser cette intervention délivrée par la BMP aux soignants nouvellement arrivés ou souhaitant reprendre une formation continue ? Y-at-il des freins à l'intervention de la Bibliothèque ? Quels leviers pouvez-vous actionner pour contrer ces problèmes ?
- b. Dans fiches de poste "Documentaliste", "Aide Bibliothécaire" et "Responsable de la Bibliothèque Médicale", il est question de la formation des nouveaux employés et des stagiaires ("participe à l'intégration des stagiaires et des nouveaux employés") > Qu'est ce qui est entendu/attendu ? Est-il possible de mettre en place un véritable temps de formation à destination de ces publics, sur leur temps de travail, d'autant plus qu'avec l'arrivée du nouveau logiciel, les professionnels auront besoin de s'approprier celui-ci ?
- b. La bibliothèque participe depuis un certain nombre d'années à l'enseignement à l'IFSI, en proposant des cours aux étudiant·e·s. Serait-il possible de faire apparaître cette mission sur nos fiches de poste ?
- c. Pour inciter les soignants à se former, nous pensons qu'un lieu accueillant, adapté (avec des prises, du WI-FI, des salles de travail ...), propice aux échanges entre professionnels est essentiel. Comment pouvons-nous penser ce lieu, et dans quelle mesure pourriez-vous participer à la réflexion autour de celui-ci, le déménagement de la Bibliothèque faisant partie des projets actuels du CPA ?
- d. La bibliothèque participe à l'organisation du LABO, accompagne le tutorat (biblio, mise à disposition de documents, accueil dans les locaux) et a organisé par le

passé des rencontres/dédicaces avec les auteurs. Quelles autres actions pourraient être mises en place afin de développer nos actions de formation ?

C.B.

a. Dans le cadre des différents moments de formation prévus par le CPA (LABO etc), comment la BMP peut-elle s'inclure/ apporter son expertise ?

- i) accompagnement "classique" avec réalisation de bibliographies et/ou glossaires pour permettre aux personnes de repartir avec des éléments concrets à l'issue de la formation
- ii) quelque chose de plus poussé de l'ordre de la sensibilisation à la recherche documentaire ?

e. Dans fiches de poste "Documentaliste", "Aide Bibliothécaire" et "Responsable de la Bibliothèque Médicale", il est question de la formation des nouveaux employés et des stagiaires ("participe à l'intégration des stagiaires et des nouveaux employés") > Est-il pertinent de mettre en place un véritable temps de formation à destination de ces publics, sur leur temps de travail ? Qu'est ce qui peut faciliter cette mise en place ? L'empêcher ?

f. Concrètement, le personnel de la Bibliothèque participe à la formation des étudiant·e·s IFSI (accompagnement informel mais aussi intervention dans les UE) > Est-il possible de pousser les actions de formation telles qu'elles sont faites auprès des étudiant·e·s vers d'autres publics ?

g. Dans le cadre de mon enquête auprès des centres de documentation d'autres établissements de santé, 57 répondants sur 95 (plus de la moitié) affirment faire une formation "formelle" auprès des professionnels de leur établissement (ce qui sous entend du temps dédié à cette formation, l'inscription de ce travail dans les missions du centre de documentation). Qu'en pensez-vous ?

h. Réflexions actuelles sur rôle des centres de doc comme lieux de ressources mais aussi de rencontres entre usagers, échanges professionnels, de formation (dispositifs autoformation etc...) > pertinent ? Comment mettre ça en place au CPA ?

i. Opportunités nouvelles avec changement de logiciel : comment former usagers à ce nouvel outil ? Piste pour inclure plus de formation ?

E.T.

a. De par votre métier/rôle au sein du CPA, vous portez un regard et une responsabilité quant à la qualité de la formation des professionnels soignants du CPA.

i. Quels besoins en termes de formation des professionnels identifiez-vous ? Dans quelle mesure la Bibliothèque peut participer à cette formation de ces professionnels ?

Relance : informer les nouveaux arrivants, accompagner les tutorés et les tuteurs, impulser l'envie de se former, rassurer et donner les clés pour aider à aller vers des formations type cadres ou IPA ou même formation professionnelle continue etc.

- b. J'ai rencontré certains soignants qui ont repris des études, au sujet de la formation faite par la BMP. Dans ces entretiens, il est apparu que le travail de formation à la BMP a été décisif pour elles et eux car ils et elles ont appris à faire des recherches documentaires professionnelles pertinentes et parce que les compétences acquises les ont rassurées dans leur capacité à aller au bout de la formation.

Aujourd'hui, notre intervention se fait de façon formelle ou informelle, et est tributaire des demandes des professionnels qui souhaitent se former.

- c. Comment pourrait-on développer et généraliser cette intervention délivrée par la BMP aux soignants nouvellement arrivés ou souhaitant reprendre une formation continue ? Y-at-il des freins à l'intervention de la Bibliothèque ? Quels leviers pouvez-vous actionner pour contrer ces problèmes ?

Relance :

Serait-il possible d'accorder du temps dédié à la formation à la BMP, pour les nouveaux arrivants notamment puisque c'est inscrit dans nos missions (dégager 2h obligatoires pour leur permettre de venir se former à la Bibliothèque, aux ressources numériques etc.)

Pour inciter les soignants à se former, nous pensons qu'un lieu accueillant, adapté (avec des prises, du WI-FI, des salles de travail ...), propice aux échanges entre professionnels est essentiel. Comment pouvons-nous penser ce lieu, et dans quelle mesure pourriez-vous participer à la réflexion autour de celui-ci, le déménagement de la Bibliothèque faisant partie des projets actuels du CPA ?

La bibliothèque participe à l'organisation du LABO, accompagne le tutorat (biblio, mise à disposition de documents, accueil dans les locaux) et a organisé par le passé des rencontres/dédicaces avec les auteurs. Quelles autres actions pourraient être mises en place afin de développer nos actions de formation ?

- d. D'une manière générale, quel est le rôle de la BMP auprès des soignants ? Quelles sont ses missions ? Pourriez-vous les définir en quelques mots clés ?

G.G.

- e. Puisque vous connaissez le type d'accompagnement fait par le personnel de la Bibliothèque, qui reste assez informel, comment pensez-vous que celui-ci pourrait être formalisé ? Comment l'améliorer ? Comment le rendre accessible à plus de personnes ? Quelles limites dans cet accompagnement ?
- f. Est-il possible de mettre en place un véritable temps de formation à destination de différents publics, sur leur temps de travail pour permettre à la BMP de

participer à l'acculturation des professionnels aux questions de la maîtrise de l'information ?

- d. Réflexions actuelles sur rôle des centres de doc comme lieux de ressources mais aussi de rencontres entre usagers, échanges professionnels, de formation (dispositifs autoformation etc...) > pertinent ? Comment mettre ça en place au CPA ?

- a. Opportunités nouvelles avec changement de logiciel : comment former usagers à ce nouvel outil ? Piste pour inclure plus de formation ?

ANNEXE 9 - FORMULAIRE RGPD

Données et RGPD

Conformément au RGPD, nous vous informons que les informations collectées sont enregistrées via dictaphone, retranscrites, puis compilées dans un fichier informatisé dans le but d'être traitées et analysées.

Les données collectées ne seront utilisées ni à des fins commerciales, ni promotionnelles. Les données collectées seront susceptibles d'être réutilisées dans un travail de recherche en sciences de l'information et de la bibliothèque (mémoire de Master 2 PBD à l'ENSSIB), et communiquées en ce sens dans un cadre académique.

Les données seront conservées pour une durée de 2 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Pour ce faire, contactez Mme Jeanne Neyroud à l'adresse suivante : jeanne.neyroud@orsac-cpa01.fr

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Je soussigné(e)

..... confirme
avoir pris connaissance des modalités de collecte de données présentées ci-dessus et
consent à leur utilisation dans le cadre présenté dans ce document.

Fait à :

Le :

Signature :

ANNEXE 10 - TABLEAU CRITERES D'EVALUATION VALIDATION DE COMPETENCES BIBLIOTHECAIRE FORMATEUR

Critères d'évaluation pour la validation des compétences de bibliothécaire formateur des publics de niveau 1

Intitulé des compétences	critères d'évaluation généraux	points observés pour l'évaluation
1. Enrichir régulièrement ses connaissances professionnelles, ses compétences pédagogiques et sa pratique	.Le candidat assure le maintien et le développement de ses compétences de formateur au fil du temps. .Le candidat peut faire état d'une expérience de formateur significative pour le niveau évalué.	.Le candidat a suivi au moins 2 formations de formateur dans les quatre années écoulées (réparties ou non sur les quatre années universitaires / scolaires écoulées). .Le candidat participe à des échanges professionnels sur les sujets liés à la pédagogie et à la formation. .Le candidat a assuré au moins 15 heures de formation à destination des usagers dans les deux dernières années (15 heures au total, réparties ou non sur les deux années universitaires / scolaires écoulées).
2. Transmettre un contenu de formation	.Le candidat décrit la manière dont il prépare la formation. .Le candidat identifie les objectifs de la formation. .Le candidat comprend l'enrichissement logique des étapes de la formation. .Le candidat explique les méthodes ou outils pédagogiques utilisés durant la formation.	.Le candidat liste les étapes de sa préparation de la formation : vérification de l'actualité du support, lecture du support, test des exercices et exemples proposés, test des liens éventuels, vérification des matériels nécessaires. .Le candidat fait la liste des matériels nécessaires à la séquence de formation. .Le candidat liste les connaissances et compétences visées par la formation. .Le candidat décrit les étapes de la séquence de formation. .Le candidat donne une ou des raisons de l'utilisation d'un outil pédagogique (exercice, démonstration, etc.) ; il explique l'intérêt de cet outil pour la transmission des connaissances et pratiques visées par la formation
3. Évaluer le déroulement de la formation	.Le candidat identifie les points à améliorer d'une formation, d'ordre pédagogique ou technique	.Le candidat décrit les difficultés rencontrées durant la formation. .Le candidat propose des solutions ou des aménagements pour les résoudre.
4. Communiquer efficacement et interagir avec son auditoire	.Le candidat communique avec aisance avec le jury : il s'exprime et répond de manière claire et détaillée. .Le candidat capte et retient l'attention du jury, il entretient le dialogue et nourrit les échanges de manière argumentée. .Le candidat veille à la bonne compréhension de ses propos par le jury.	.Le candidat s'exprime de façon audible et fluide. .Le candidat s'exprime de manière grammaticalement correcte et avec des termes précis. .Le candidat s'applique à reformuler. .Le candidat reste pertinent et sait répondre aux questions ou objections.
5. Animer et gérer un groupe	.Le candidat sait décrire le fonctionnement d'un groupe. .Le candidat s'adapte au rythme de progression du groupe.	.Le candidat décrit les différentes attitudes possibles des formés. .Le candidat décrit la façon dont il repère les stagiaires qui ne suivent pas. .Le candidat décrit les techniques ou solutions qu'il a développées pour amener tous les stagiaires au même niveau de compréhension.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 – Schéma des relations entre EMI, formation aux usagers, médiation documentaire et culture informationnelle.	20
Figure 2 – Résultats du questionnaire, rattachement à un institut de formation.	32
Figure 3 – Résultats du questionnaire : nombre d’ETP dans les centres ne faisant pas de formation aux usagers.	32
Figure 4 – Résultats du questionnaire : nombre d’ETP dans les centres faisant de la formation aux usagers.	32
Figure 5 – Résultats du questionnaire : pourquoi faire de la formation aux usagers.....	34
Figure 6 – Résultats du questionnaire : les thèmes de la formation	37
Figure 7 – Résultats du questionnaire : les publics visés par ces actions sont... ..	38
Figure 8 – Modèle de Kuhlthau	43

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	9
AVANT PROPOS	11
INTRODUCTION.....	12
1. ETAT DE L'ART	15
1.1 Méthodologie.....	15
1.2 Eléments de vocabulaire	16
1.2.1 <i>Bibliothécaire ou documentaliste : de quel métier parle-t-on ?... 16</i>	
1.2.2 <i>Formation aux usagers, culture informationnelle, médiation documentaire, EMI : comment s'y retrouver ?</i>	<i>17</i>
Formation aux usagers.....	17
Culture informationnelle	18
Médiation documentaire	19
Education aux Médias et à l'information (EMI)	19
1.3 Cadre du métier et place de la formation : La formation aux usagers est-elle une mission des documentalistes ?.....	20
1.3.1 <i>Selon les référentiels métiers</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>Selon les écrits sur la profession</i>	<i>22</i>
1.4 Les pratiques en formation aux usagers : qu'apprend-on, comment ?.....	23
1.4.1 <i>Dans l'enseignement supérieur.....</i>	<i>23</i>
Les référentiels et cadres normatifs.....	23
Et en pratique ?	25
1.4.2 <i>En bibliothèque de lecture publique.....</i>	<i>26</i>
1.5 Synthèse	28
2. ETAT DES PRATIQUES DES DOCUMENTALISTES	29
2.1 Méthodologie.....	29
2.1.1 <i>Le questionnaire</i>	<i>29</i>
2.1.2 <i>Les entretiens.....</i>	<i>30</i>
Entretiens avec les documentalistes.	30
Entretiens avec les usagers	31
Entretiens avec des membres de la direction d'un établissement hospitalier	31
2.2 Qui fait de la formation aux usagers ?	32
2.2.1 <i>Conditions générales d'exercice</i>	<i>32</i>
2.2.2 <i>Formation des documentalistes.....</i>	<i>33</i>
2.3 Dans quel contexte fait-on de la formation ?.....	33

2.3.1 La formation : une mission des documentalistes ?.....	33
2.3.2 Le statut des documentalistes.....	35
2.4 Le contenu de la formation et les publics	36
2.4.1 Informations générales.....	36
Les thèmes de la formation.....	36
Le public de la formation.....	38
2.4.2 Les étudiant·e·s	38
Le contexte des interventions	38
Le format des interventions	39
Les thèmes de la formation.....	40
Le rapport entre les étudiant·e·s et les documentalistes	41
2.4.3 Les professionnel·le·s	42
2.4.4 Les usagers et familles d'usagers	44
2.5 Bilan	44
3. COMMENT VALORISER L'ACTION DES DOCUMENTALISTES EN FORMATION ?	46
3.1 Les actions pouvant être mises en place au niveau personnel	46
3.1.1 « Le service c'est aller vers, c'est pas faire aller à ».....	46
Développer la communication autour de la formation.....	46
Sortir du centre de documentation.....	47
Adopter une vision centrée sur l'utilisateur	48
3.1.2 Créer des liens	51
Au niveau de l'établissement	51
Avec les universités et autres bibliothèques ?.....	53
3.1.3 Penser le centre de documentation comme un lieu de formation .	54
Les aménagements possibles	54
Favoriser les échanges.....	55
3.2 Faire évoluer le métier et sa perception	56
3.2.1 On ne naît pas formateur ou formatrice, on le devient.....	56
Pourquoi se former à la formation ?	57
Formation initiale ou formation continue ?	58
Créer un « label » de documentaliste formateur.....	59
3.2.2 Le travail réel de formation peut-il devenir prescrit.....	60
Synthèse	63
CONCLUSION	65
SOURCES.....	67
Ressources en ligne	67
Entretiens	67

BIBLIOGRAPHIE.....	69
ANNEXES.....	72
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	101
TABLE DES MATIERES.....	103