

Préparation d'une enquête à la Bibliothèque publique d'information

Elisabeth COLLANTES

Sous la direction de Françoise Gaudet
Chef du service Etudes et recherche, Bibliothèque publique d'information

Remerciements

Je remercie ma directrice de stage Françoise Gaudet pour sa grande disponibilité et ses précieux conseils pendant ces trois mois de stage.

Mes remerciements s'adressent également, à Anne Volkoff, chef du service Son, langues et logiciels ainsi qu' aux équipes du service Etudes et recherche et des sections langues et logiciels pour leur accueil et leur soutien.

Merci à tout le personnel de la BPI pour son accueil et sa disponibilité.

Et enfin, je tiens à remercier très sincèrement toutes les personnalités extérieures qui m'ont consacré du temps et prodigué des encouragements.

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

Sommaire

INTRODUCTION	5
I LA BPI EN 2003	7
1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	7
2. STATUT ET MISSIONS	7
3. LES MOYENS	8
4. 2002 : UNE ANNÉE DE RÉORGANISATION	9
5. 2003 : MISE EN ŒUVRE DE LA RÉORGANISATION ET FINALISATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT.....	11
5.1. <i>Le projet d'établissement ou la préparation des évolutions à venir....</i>	<i>11</i>
5.2. <i>Quelle identité pour la nouvelle BPI ?</i>	<i>13</i>
II LE SERVICE ETUDES ET RECHERCHE	15
1. BREF HISTORIQUE ET MISSIONS	15
2. LES MOYENS	17
2.1. <i>Le personnel</i>	<i>17</i>
2.2. <i>Le budget.....</i>	<i>17</i>
3. LES ACTIVITÉS	17
3.1. <i>L'actualité du SER.....</i>	<i>17</i>
3.2. <i>Valorisation et diffusion</i>	<i>18</i>
4. LES PERSPECTIVES	19
III LES ACTIVITÉS DE STAGE.....	21
1. STAGIAIRE ENTRE DEUX SERVICES	21
2. PARTICIPATION AU FONCTIONNEMENT DES SERVICES	23
2.1. <i>Participation aux réunions</i>	<i>23</i>
2.2. <i>Enquête nuit blanche</i>	<i>24</i>
2.3. <i>Analyse de l'environnement et visites d'établissements.....</i>	<i>24</i>
3. LES COULISSES D'UNE ENQUÊTE	25

3.1.	<i>Méthodologie de l'enquête</i>	26
3.2.	<i>Définition des objectifs</i>	27
3.3.	<i>Les préparatifs</i>	27
3.4.	<i>L'enquête</i>	28
3.4.1	Les observations.....	28
3.4.2	Les entretiens	28
3.5.	<i>Recommandations concernant l'enquête autoformation</i>	30
3.5.1	Suggestions concernant l'espace autoformation.....	31
CONCLUSION		33
BIBLIOGRAPHIE		34
TABLE DES ANNEXES		38

Introduction

Plusieurs raisons m'ont conduite à choisir d'effectuer mon stage d'étude à la Bibliothèque publique d'information.

Ayant effectué ma carrière principalement à la Bibliothèque nationale de France et dans le milieu universitaire, je souhaitais tout d'abord connaître de l'intérieur une grande bibliothèque de lecture publique, unique en son genre et qui, depuis sa création fascine ou irrite l'ensemble de la communauté professionnelle.

Ensuite, j'ai eu la possibilité pendant la semaine de mon stage d'immersion en janvier 2003 d'appréhender un établissement en cours de réorganisation et de percevoir les problèmes soulevés par le changement. Cette mutation et ses conséquences ont éveillé ma curiosité.

Et enfin, la perspective de travailler au sein du service Etudes et recherche, laboratoire unique dans le monde des bibliothèques est attrayante pour une professionnelle expérimentée qui place la connaissance des publics au centre de ses intérêts.

Le service Etudes et recherche et le service Son langues et logiciels ont proposé conjointement de me charger de la phase exploratoire d'une enquête sur le public qui fréquente l'espace autoformation.

Dans le cadre de cette préparation, diverses tâches m'ont été confiées, d'une part, une recherche bibliographique sur le concept d'autoformation, d'autre part, une compilation des statistiques et des enquêtes disponibles et enfin la réalisation d'entretiens exploratoires. Ces éléments devront permettre de dégager une problématique et de conduire à une étude de faisabilité.

Par ailleurs, le service Son langues et logiciels ayant en projet un annuaire qui recense les bibliothèques offrant des services similaires en matière

d'autoformation a émis l'idée que j'inventorie les établissements de la région parisienne.

Ce rapport n'a pas pour vocation de retracer l'historique de la BPI ni de présenter son fonctionnement de façon détaillée. La littérature professionnelle et les travaux de générations de stagiaires sont suffisamment riches dans ce domaine. Il m'a semblé plus pertinent d'évoquer dans un premier temps l'actualité de l'établissement, puis de me concentrer sur le Service Etudes et recherche qui mérite une présentation plus approfondie et enfin de relater mes activités de stagiaire.

I La BPI en 2003

1. Présentation de l'établissement

Comment présenter cet établissement emblématique de façon originale ? Plutôt que de raconter son histoire depuis sa création en 1977 et de retracer son évolution, il a semblé préférable de rappeler rapidement son statut et ses missions et de s'attacher davantage à son actualité et à sa nouvelle organisation.

2. Statut et missions

Inaugurée le 1^{er} février 1977 et ouverte au public le lendemain, la BPI a connu dès le départ un succès foudroyant comme le raconte son fondateur Jean-Pierre Seguin¹, « *Dès le premier mois, ce fut une ruée...* ». Vingt-six ans plus tard et avec une offre renouvelée² depuis sa réouverture (après trois ans de travaux) en l'an 2000, cette bibliothèque singulière à forte amplitude horaire (62 heures par semaine) continue à enregistrer en moyenne 6500 entrées de lecteurs par jour. Elle est ouverte à tous sans la moindre formalité et propose gratuitement l'ensemble de ses ressources en libre accès total. Son autre attrait majeur est son ancrage dans le Centre Georges Pompidou, symbole de la modernité culturelle.

Le décret n°72-82 du 27 janvier 1976 relatif à la création de la bibliothèque publique d'information stipule que c'est « *un établissement public national de caractère administratif doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle du ministre chargé des affaires culturelles* » (Direction du livre et de la lecture).

Comme l'IRCAM, la BPI est liée au Centre Georges Pompidou par une convention qui organise les relations entre les deux établissements. Le Président du Centre

¹ SEGUIN, Jean-Pierre. *Comment est née la BPI*. p.127

² Annexe 1-3 La BPI en chiffres

National d'Art et de Culture Georges-Pompidou (CNAC-GP), actuellement Bruno Racine, est président du Conseil d'Administration de la BPI. Le directeur de la bibliothèque, Gérald Grunberg est membre du conseil de direction du CNAC-GP. D'après le décret de 1976, la BPI est une bibliothèque nationale dont les trois missions statutaires sont les suivantes : « *offrir à tous, et dans toute la mesure du possible en libre accès un choix constamment tenu à jour de collections françaises et étrangères de documents d'information générale et d'actualité, constituer un centre de recherche documentaire en liaison avec les autres centres, bibliothèques et établissements culturels. Elle participe aux activités de l'ensemble culturel du centre Georges Pompidou* ».

Encyclopédisme, actualité et libre accès restent les trois concepts fondateurs de la bibliothèque sur lesquels se sont appuyés les personnels pour construire la réorganisation et le projet d'établissement mais en les actualisant. Par ailleurs, les missions nationales de la BPI ont été renforcées en développant la coopération.

3. Les moyens

Le financement de la BPI provient essentiellement de fonds publics et le reste de recettes de produits propres qui sont en baisse. Au titre de l'année 2002, les dépenses se sont élevées à 7 767 960 €, amortissements compris et se répartissent de la façon suivante : plus des 2/3 ont été consacrés aux activités phares de la bibliothèque (collections, accueil et rangement, manifestations culturelles, communication au sens large intégrant les relations extérieures, informatique, équipements) ; l'autre tiers concerne les dépenses de personnel permanents (formation et contractuels) ainsi que le fonctionnement général.

Les charges liées au bâtiment et à la sécurité relèvent directement du budget du Centre Pompidou.

Le personnel permanent d'Etat, 198 titulaires, est pris en charge par le ministère de la Culture et de la communication mais la gestion est assurée par le ministère de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur. Les 46 contractuels relèvent soit du ministère de la Culture soit de la bibliothèque. Cependant, depuis 2000, des transferts de personnels contractuels ont été effectués du budget de l'Etat à celui

de la BPI, ce qui augmente la part des charges fixes dans le budget de l'établissement.

Les dépenses liées au personnel non-permanent, vacataires (accueil, rangement, langues rares...) et emplois-aidés sont également prises sur le budget de la BPI. L'effectif moyen de ces personnels en équivalent temps plein est de 47,79.

4. 2002 : Une année de réorganisation

Le chantier de la rénovation et de la modernisation de l'établissement mené par l'ancienne directrice Martine Blanc-Montmayeur, n'a pas été accompagné d'un changement de structures. L'organisation des 22 services directement rattachés à la direction ne permettait ni de mener des missions transversales, ni de faire circuler correctement l'information.

La nouvelle équipe de direction constituée en 2001 a initié une étude de réorganisation, préalable indispensable à la construction du projet d'établissement. Cette idée a été présentée au personnel pour la première fois en avril 2001.

La réorganisation s'est déroulée en trois étapes :

- De novembre 2001 à mars 2002, un bilan de l'existant a été mené par un comité de pilotage avec la collaboration des agents. La démarche a été accompagnée par un cabinet de consultants, Coaching Group qui a remis un rapport de synthèse.

Cette consultation a conduit à la présentation d'un scénario d'évolution et a préconisé des pistes de travail pour la phase suivante : l'élaboration d'un schéma cible structuré en quatre pôles, l'étude de la conception et de l'organisation du service public, la structuration du pilotage de l'établissement.

- D'avril 2002 à juillet 2002 : construction d'un projet d'organisation par trois ateliers d'une dizaine de personnes qui ont remis des propositions autour des éléments définis dans la phase précédente.

L'aboutissement de cette étape préconisant une transversalité accrue, une implication des cadres (Charte du management), et une rationalisation du travail a permis de bâtir un schéma cible qui a été soumis à l'avis du Comité technique paritaire de la BPI le 9 juillet 2002. La décision de l'organisation de la bibliothèque en quatre pôles a été publiée le 17 juillet 2002.

- Septembre 2002-2003 : Nouvelle organisation

Cette nouvelle structure privilégie la transversalité avec un comité de direction constitué par 7 personnes : le directeur, son adjointe, la déléguée à la coordination et les 4 chefs de pôle.

L'organigramme (cf. Annexe1-1) qui s'articule donc autour de quatre pôles a été mis en place en septembre :

- 1. Le pôle développement documentaire** qui rassemble tous les services qui gèrent des collections.
- 2. Le pôle Services aux publics** regroupe tous les services qui concourent à l'accueil du public, sur place et à distance.
- 3. Le pôle Action culturelle et communication** où cohabitent des services ayant des missions de diffusion culturelle et de communication.
- 4. Le pôle Ressources et moyens** qui a une fonction transversale réunit les services administratifs : personnel, formation, budget, affaires juridiques.

Ce dernier trimestre, la préparation d'une nouvelle répartition des groupes de service public a été mise en place.

5. 2003 : Mise en œuvre de la réorganisation et finalisation du projet d'établissement

Les nouveaux responsables de pôle recrutés ont pris leurs fonctions au début de l'année 2003 et c'est à partir de ce moment là que les travaux concernant le projet d'établissement ont véritablement commencé.

5.1. Le projet d'établissement ou la préparation des évolutions à venir

Un colloque interne intitulé « Quelle BPI en 2007 ? » organisé les 4 et 5 février 2003 et auquel était convié l'ensemble du personnel a permis de présenter les objectifs généraux du projet d'établissement et de lancer les axes de travail par pôle.

Le projet d'établissement établi pour la période 2003-2007 est un contrat d'objectifs et de moyens qui va servir de base à la BPI pour négocier avec la tutelle.

Il s'inscrit, d'une part, dans le cadre des missions statutaires, d'autre part, dans la prise en compte des priorités ministérielles fixées pour les établissements publics nationaux : développer l'action territoriale, renforcer la coopération internationale, porter une attention accrue aux jeunes et aux handicapés, définir comme des publics prioritaires.

Certes, le projet garantit les missions nationales de l'établissement mais il doit aussi poursuivre des actions engagées et fixer de nouveaux programmes : coopération, bibliothèque à distance, bibliothèque numérique, action culturelle, etc.

La première phase a abouti à un avant-projet (58 p.) transmis à la Direction du Livre et de la Lecture au début de l'été 2003. Cet avant-projet a été globalement validé par la tutelle sous réserve d'un resserrement de l'ensemble et de la réaffirmation de la mission centrale de défense du livre.

Une reprise des travaux par pôles durant l'automne a permis de mettre au point un document final. Pendant la première semaine de novembre, Gérald Grunberg a tenu des réunions avec chaque pôle pour fixer les dernières propositions. Le texte

définitif doit parvenir à la DLL et aux membres du Conseil d'administration avant la tenue du CA du 2 décembre.

Après approbation, le projet entrera en vigueur le 2 janvier 2004.

Les grands axes du projet

Axe A : Développer l'identité documentaire de la BPI : actualité, encyclopédisme, information

Axe B : Améliorer les services rendus au public sur place et à distance

Axe C : Développer le rôle de la BPI en matière de coopération entre bibliothèques publiques : mutualiser les ressources et les compétences.

Axe D : Affirmer la place de la BPI dans le champ culturel français et international.

Axe E : Optimiser la gestion et le management

Axe F : Améliorer la gestion sociale

Ce projet d'établissement extrêmement dense n'a peut-être pas suffisamment hiérarchisé les priorités. Pendant les réunions de pôle, Gérald Grunberg a prévenu qu'il faudra certainement faire des choix au moment des négociations. Les crédits n'étant pas extensibles, les nouveaux projets seront mis en œuvre soit avec des moyens nouveaux, soit avec des moyens redéployés.

Dans le cadre de la contractualisation et des échanges qui vont s'engager entre le Ministère et la bibliothèque, la modernisation de la gestion implique que la BPI se dote de nouveaux outils : tableau de bord, indicateurs (création d'une cellule évaluation), gestion prévisionnelle de l'emploi. Avec la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) qui met en adéquation objectifs, moyens et résultats, il s'agit du « passage d'une culture des moyens à une culture des résultats »

5.2. Quelle identité pour la nouvelle BPI ?

Conformément à son décret fondateur la BPI est une bibliothèque nationale, néanmoins ce rôle de tête de réseau ne s'impose pas actuellement aux bibliothèques publiques françaises qui dépendent de tutelles diverses.

A l'occasion du colloque des 25 ans de la BPI, Gérald Grunberg est intervenu sur cette question : « ...nous n'avons aujourd'hui qu'une seule certitude : nombre de réponses viendront d'une coopération profondément repensée entre les bibliothèques »³

Cette volonté de resserrer les liens avec les bibliothèques de lecture publique s'est traduite par la création d'une mission coopération chargée de faire en sorte que la coopération entre établissements devienne structurelle. Dans cet esprit, la BPI souhaite développer une politique de coopération au service des bibliothèques publiques en créant des outils collaboratifs et en mutualisant des compétences. Deux projets vont se concrétiser en 2004 : d'une part, un consortium d'acquisition de ressources électroniques en ligne (CAREL) et d'autre part, un catalogue collectif de signets provenant de la fusion de bases existantes, en particulier celles de la BNF et la BPI. Par ailleurs, la BPI a été chargée de la coordination du volet « bibliothèque » du portail de l'Internet culturel inauguré cet automne par le Ministère de la Culture et de la Communication.

D'autres domaines sont en cours d'exploration, par exemple, un service de réponse à distance partagé ou la coproduction d'animations.

Il s'agit pour la Mission de repérer les points d'excellence de la BPI mais aussi de repérer des volontés analogues susceptibles et des établissements susceptibles de devenir des partenaires à part entière.

Pour réussir ce changement d'échelle, la BPI devra rester à la pointe de la modernisation technologique et accentuer selon l'expression de Claire Chaumet⁴ sa « dilatation horaire » (Bibliothèque à distance) et sa « dilatation géographique » (Coopération).

³ Les 25 ans de la BPI : encyclopédisme, actualité, libre-accès. BPI, 2003. p. 18

⁴ Responsable du service informatique et techniques multimédias

Si elle veut garder une place emblématique dans le monde des bibliothèques, la BPI se doit de renouer avec le sens de l'innovation qui a fait son succès. Elle ne pourra relever ce défi qu'avec un personnel motivé et mobilisé autour des objectifs communs définis dans le projet d'établissement.

II Le service Etudes et recherche

1. Bref historique et missions

Ayant pressenti dès le départ que cet établissement révolutionnaire pour l'époque allait attirer un public nouveau, les fondateurs de la BPI l'ont dotée d'un service conçu comme un observatoire des pratiques et des attentes du public.

Dès 1974, Jean-Pierre Seguin, créateur de la BPI, chargea un normalien, Alain-Marie Bassy, *« d'imaginer le rôle que pourrait jouer, à l'ouverture, une cellule chargée d'observer comment la BPI serait perçue et utilisée par son public, dans quelles perspectives nouvelles il conviendrait d'orienter ses développements, quels enseignements pourraient en retirer, non seulement l'ensemble des bibliothécaires mais aussi les éditeurs et techniciens du livre et les producteurs et réalisateurs de documents audiovisuels. »*⁵

Créé en même temps que la BPI, ce service a revendiqué dès l'origine une vocation nationale en pilotant des études sociologiques sur le livre, la lecture et les pratiques culturelles. Dès le départ, ce « laboratoire » a affiché son ambition et par la suite a poursuivi sa double mission d'évaluation et de recherche.

L'activité du service Etudes et recherche (SER) se partage entre les études appliquées et la recherche fondamentale. La BPI constitue un terrain d'investigation privilégié mais les études qui sont conduites s'inscrivent dans une visée plus large et transposable hors de l'institution comme l'affirme Jean-François Barbier-Bouvet⁶ *« on pourrait dire en poussant à l'extrême que la bibliothèque n'est pas l'objet réel de l'enquête : elle n'en est que le terrain. L'objet est bien l'analyse des usages sociaux de l'information, et l'analyse de l'impact des institutions culturelles »*⁷

Le SER assure le suivi scientifique et administratif des recherches financées par les crédits de recherche de la Mission recherche et technologie (MRT) auxquels

⁵ J.-P. Seguin. Comment est née la BPI. BPI-Centre Georges Pompidou, 1987, pp. 103-104

⁶ Il a dirigé le SER de 1980 à 1988

émarge la DLL. Il propose des thèmes et lance des appels d'offre auprès d'équipes extérieures (CNRS, universités, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales etc.). Ce mode de fonctionnement lui permet, d'une part, de renouveler et enrichir sa problématique par l'apport intellectuel de chercheurs ou d'équipes d'autres disciplines et spécialités, d'autre part, de pallier la faiblesse permanente de ses effectifs eu égard à l'importance des travaux mis en œuvre.

Au début des années 90, les recherches s'articulaient autour de trois axes⁸ principaux :

Axe 1 : Sociologie des bibliothèques et recherches sur l'accès aux médias.

Axe 2 : Recherche générale sur la lecture

Axe 3 : Les usages sociaux des nouvelles technologies

Ce regroupement thématique a permis de fixer une programmation et d'approfondir les investigations entreprises.

Le SER a su profiter de sa position stratégique et la mettre au service d'un établissement phare. Ses activités d'évaluation ont eu le mérite d'apporter des transformations concrètes à la BPI, en particulier pour ce qui est relatif à l'accueil, à la signalétique ou à l'accès aux médias.

Des personnalités différentes (normalien, sociologues, conservateurs) se sont succédées à la direction du SER : A.M. Bassy (1976-1979), Jean-François Barbier-Bouvet (1980-1988), Martine Poulain (1988-1990), Jean-Claude Pompougnac (1991), Martine Chaudron (1991-1993), Anne-Marie Bertrand (1994-1997) et depuis 1998 Françoise Gaudet. Après consultation des archives du service, on constate une grande continuité dans l'affirmation des missions dévolues au SER, et, apparemment, aucune remise en question de son mode de fonctionnement.

Ce service original continue toujours à faire figure d'exception dans les bibliothèques françaises. On peut certes invoquer une question de moyens mais même la Bibliothèque Nationale de France ne s'est pas dotée d'un service équivalent.

⁷ J.F. Barbier-Bouvet, M. Poulain. *Publics à l'œuvre*. BPI Centre Georges Pompidou, 1982

⁸ Archives du SER

2. Les moyens

2.1. Le personnel

Le service est composé de trois personnes : un conservateur en chef, Françoise Gaudet qui le dirige et deux chargés d'étude en sociologie, Christophe Evans (adjoint au chef de service) et Agnès Camus-Vigué.

2.2. Le budget

Le mode de financement du service est mixte avec une ligne budgétaire BPI et des subventions de la Direction du Livre et de la Lecture pour la recherche.

Le budget est variable d'une année sur l'autre en fonction de la programmation d'enquêtes quantitatives qui sont réalisées par des sociétés extérieures.

En 2003, le budget primitif s'élevait à 39 755€. Après décisions modificatrices qui intègrent à la fois les reports des années précédentes et la subvention de nouvelles opérations à la demande de la DLL, il s'élève en fin d'année à 166 634€

3. Les activités

3.1. L'actualité du SER

Enquêtes BPI en cours

- Enquête de fréquentation

La BPI ne disposant pas de fichiers d'inscrits, de grandes enquêtes quantitatives de fréquentation sont régulièrement conduites sur le public. Réalisées en 1978, 1982, 1988, 1995, 2000/2001 avec appui logistique de sociétés extérieures, elles ont permis d'analyser les évolutions des publics sur la durée.

Une nouvelle enquête 2003 conduite par la société SCP communication est en cours, la première vague s'est déroulée en juillet et la seconde en novembre.

- Enquête sur le public qui fréquente l'espace autoformation (chef de projet, Agnès Camus-Vigué, cf.intra)

Administrations de recherches : études en cours

Etudes engagées au titre du programme de recherche 2002 :

Le programme de recherche sur la réception des para-littératures s'articule autour de deux projets :

- le roman policier : « *Le polar : étude de réception* » sous la responsabilité d'Annie Collovald (Université Paris X Nanterre) et d'Erik Neveu (IEP de Rennes)
 - l'ésotérisme au sens contemporain (psychologie pratique, développement personnel, sorcellerie blanche) : « *L'ésotérisme contemporain : un savoir à l'épreuve de ses lecteurs* » étude menée par deux anthropologues du CNRS, Pierre Lagrange et Claudie Voisenat.

-

Etudes engagées au titre du programme de recherche 2003 :

- « *Co-constitution d'un dispositif électronique, d'un champ et d'une communauté* » étude conduite par l'association GRADIENT
- « *Numérisation et lien social : une approche comparative de l'appropriation des nouvelles technologies (France, Grèce, Angleterre)* » sous la responsabilité de l'Université de Metz

Le SER a également pris en charge fin 2003 la gestion administrative et financière d'une enquête sur les vidéothèques (étude sur le public de films documentaires en bibliothèques publiques).

3.2. Valorisation et diffusion

« *Pas d'études sans publication, à bas la littérature grise, vive la bibliothèque verte. Il faut que ça se sache !* ». Cette règle d'or énoncée dans une note manuscrite datant de 1985 est toujours d'actualité.

En effet, une politique active d'édition contribue à valoriser les recherches menées à l'initiative du service en les publiant dans la collection « Etudes et recherche »⁹

⁹ Liste des publications. Annexe 1-6

créée en 1983. Par ailleurs, des articles se référant aux résultats des études sont également publiés dans des revues.

Le SER participe au rayonnement de la BPI par sa contribution active à l'organisation ou à la participation à des colloques et à diverses manifestations. Il multiplie les interventions extérieures en dispensant par exemple, des formations (Médiadix, ENSSIB, etc.)

4. Les perspectives

On remarque que le SER est placé sous le signe de la dualité : double mission, double financement, deux univers professionnels (sociologues et bibliothécaires), et cela induit un statut hybride et une ambiguïté pas toujours faciles à concilier mais qui contribuent à sa richesse et à son originalité.

Après la réorganisation de 2002, le service Etudes et recherche a été rattaché au pôle Action culturelle et communication. En choisissant cette option on a privilégié sa dimension externe et son rayonnement : manifestations, édition etc.

Par ailleurs, en 2003, une cellule évaluation composée de deux conservateurs a été créée et rattachée au pôle Services aux publics. Elle a pour mission d'évaluer les services rendus au public en élaborant des indicateurs visant à construire un tableau de bord. Elle pilote également des actions transversales d'évaluation comme « la semaine test¹⁰ » en mai 2003.

Face à la création de cette cellule évaluation, la mission d'évaluation du SER est sans doute à préciser.

A la croisée des chemins, le SER s'interroge sur le danger de marginalisation qu'il encourrait en se limitant à des activités de recherche et en privilégiant ses activités

¹⁰ Opération permettant de recueillir des données statistiques sur l'activité de la BPI pendant une semaine.

tournées vers l'extérieur. Une réflexion est engagée sur le rapprochement structurel de la cellule évaluation et du SER au sein du pôle services aux publics.

III Les activités de stage

1. Stagiaire entre deux services

Rattachée au service Etudes et recherche qui m'a confié la phase exploratoire d'une enquête sur le public qui fréquente l'espace autoformation, ma démarche a consisté dès le départ à consulter les équipes des deux services pour tenter de définir des objectifs communs.

L'origine de la commande de cette enquête date de la réouverture de la BPI au public en 2000. La directrice précédente Martine Blanc-Montmayeur avait proposé d'engager des études sur les nouveaux publics des espaces réaménagés, notamment la presse et l'autoformation.

Cette enquête était par ailleurs vivement réclamée par le service Son langues et logiciels qui après la fusion des laboratoires de langues et de la logithèque et avec la création d'un espace¹¹ restructuré et agrandi, a le sentiment de moins bien connaître ses publics.

Depuis le réaménagement, les usagers disposent de 120 cabines dont 36 postes analogiques (audio et vidéo) et 84 postes informatiques. La réservation des postes analogiques s'effectue au bureau d'information où le personnel communique le document qui est rangé dans une zone de stockage attenante. Les utilisateurs de postes informatiques sont plus autonomes car ils réservent directement à partir d'un des six OPAC avec imprimante à ticket. Il s'avère donc que les plus nombreux sont les moins connus sinon au travers des statistiques d'utilisation.

Une première réunion avec les deux chefs de service, Françoise Gaudet et Anne Volkoff a conduit à définir des objectifs pour mon stage.

¹¹ Annexe 1-4 L'espace autoformation : dépliant

Le service Etudes et recherche (SER) est intéressé par une bibliographie sélective sur le concept d'autoformation et par une étude de faisabilité élaborée à partir des enquêtes existantes et d'entretiens à réaliser.

En ce qui concerne le recensement des bibliothèques qui offrent un service autoformation, il est convenu avec Anne Volkoff de se limiter à la région parisienne. En effet, après avoir émis l'hypothèse de lancer une enquête plus large en utilisant le forum biblio.fr, nous l'avons écartée car il ressort que c'est un travail à part entière, trop lourd pour s'inscrire dans ce stage, d'autant plus que la visibilité de cette offre de service est brouillée avec le multimédia et surtout Internet. Nous décidons donc de nous concentrer sur les médiathèques de la région parisienne qui offrent une consultation sur place qui se rapproche de celle de la BPI. Il est entendu que dans la mesure du possible, Elisabeth Lasabatie de la section logiciels et chargée d'un projet d'annuaire m'accompagnera pendant mes visites.

En concertation avec ma directrice de stage et mon directeur de mémoire, il a été décidé que mon rapport de stage se focalisera sur le service Etudes et recherche et la préparation de l'enquête. Nous avons évalué que les trois mois de stage permettraient de conduire la phase exploratoire de l'enquête. En revanche, le périmètre de mon mémoire d'étude devra être plus large et portera sur l'autoformation : le concept, l'offre dans les bibliothèques publiques en France et éventuellement des exemples à l'étranger, ces recherches ayant pour finalité de contribuer à nourrir la préparation de l'enquête.

Alors que le SER s'interroge sur la pertinence de définir ou non une population cible, le personnel du SLL consulté la semaine précédente m'avait fait part de ses souhaits d'une étude plus globale et quantitative.

Pour concilier des attentes différentes et trouver un terrain d'entente, plusieurs réunions ont été nécessaires. A ma demande, une personne du service SLL s'est proposée pour être notre interlocuteur privilégié pendant l'enquête, avec pour mission de faire circuler l'information.

2. Participation au fonctionnement des services

2.1. Participation aux réunions

Les réunions dans un grand établissement qui veut privilégier la transversalité sont plutôt fréquentes. J'ai participé à trois grands types de réunions.

Réunions de présentation

Le stage découverte de la BPI ayant eu lieu en janvier lors de mon stage d'immersion, j'ai complété cette approche en assistant à certaines présentations de services organisées par le service formation pour les nouveaux membres du personnel qui ont pris leur fonction le premier septembre.

J'ai privilégié les séances organisées par les nouveaux responsables de pôle (D. Tabah, O. Chourrot) qui n'étaient pas encore arrivés en janvier. Elles m'ont permis de prendre connaissance des grands objectifs et des nouveautés mises en place.

Réunions de service

Ces réunions d'une durée variable ont été de loin les plus nombreuses (une dizaine).

Les réunions de service avaient pour but des mises au point sur le calendrier de travail ou le projet d'établissement mais des réunions de travail plus courtes ont été organisées autour de l'enquête autoformation.

Les réunions entre services notamment avec le SLL ont été nécessaires pour clarifier les objectifs de l'enquête.

Réunions concernant le projet d'établissement

Dans le cadre de la finalisation du projet d'établissement qui doit être soumis au conseil d'administration le 2 décembre, la direction a organisé des réunions avec chacun des quatre pôles afin de recueillir les dernières suggestions et modifications avant la rédaction définitive.

Pendant la première semaine de novembre, j'ai donc assisté aux réunions des pôles Action culturelle et communication et Services aux publics.

2.2. Enquête nuit blanche

La BPI a participé à l'opération Nuit blanche du samedi 4 octobre en restant ouverte jusqu'à 2 heures du matin et en proposant des animations.

A cette occasion, la direction a souhaité qu'une enquête de public soit organisée. Christophe Evans en a pris la conduite un peu au pied levé. A l'issue de la soirée, 460 questionnaires auto-administrés ayant été recueillis, s'est posée la question du traitement, le SER n'ayant pas en principe les moyens de prendre en charge une opération aussi lourde. La direction avait d'abord émis l'hypothèse d'avoir recours au secrétariat. Pour ma part, j'ai proposé ce confier le traitement à une junior entreprise mais l'urgence du traitement ne laissait pas le temps d'établir une convention.

Finalement, nous avons décidé de nous partager la saisie afin de rendre les résultats comme prévu le 3 novembre.

Il est à noter qu'à la question n° 6 : « En temps normal, pensez-vous que vous viendriez à la bibliothèque si elle était ouverte au-delà de 22 heures ? » 81,6% des visiteurs ont répondu oui et ont insisté en rajoutant un verbatim. Le résultat n'est pas surprenant et correspond à un besoin réel de la population parisienne dont il faudrait tenir compte.

2.3. Analyse de l'environnement et visites d'établissements

Dès le début du stage, j'ai pris contact avec les personnes ressources dans le domaine de l'autoformation et préparé les visites d'établissements de la région parisienne. D'emblée, parmi les bibliothèques offrant des espaces multimédia donnant essentiellement accès à Internet, j'ai privilégié celles qui offraient en prêt ou en consultation sur place des outils pédagogiques multimédias permettant une formation individuelle en langues, bureautique et savoirs fondamentaux. Le

manque de visibilité de ces services est à souligner. Ainsi dans le répertoire de la DLL¹², le logo « logithèque » renvoie simplement aux établissements qui mettent à disposition plus de 50 logiciels ou disques optiques.

Ma connaissance des bibliothèques m'a permis d'agir de façon complètement autonome pour cette phase de l'analyse externe.

La démarche a consisté d'abord à faire des repérages sur Internet et à préparer mes entretiens en constituant des dossiers sur les établissements et en recueillant les articles ou les ouvrages publiés par les personnes à interviewer.

La recherche de bibliothèques étrangères offrant des espaces autoformation s'est avérée très longue et en bout de course peu fructueuse. Pour les Etats-Unis, je me suis appuyée sur les récents voyages d'étude de Françoise Gaudet et Alain Colas.

En ce qui concerne l'Europe, j'ai utilisé les services de réponse à distance nationaux dont les adresses m'ont été fournies par les RADIS (Réponses à distance) de la BPI.

A l'issue de mes entretiens et de mes visites, j'ai rédigé systématiquement des comptes-rendus que j'ai transmis aux deux services.

3. Les coulisses d'une enquête

Depuis 1982, date à laquelle Jean-François Barbier Bouvet¹³ avait entrepris une enquête quantitative sur les usagers de la médiathèque de langues, aucune étude particulière ne s'est penchée sur l'évolution de ce public. Cependant, des données sont recueillies dans le cadre des grandes enquêtes de public de la BPI qui se déroulent en moyenne tous les cinq ans.

Après le réaménagement de l'espace autoformation en 2000 et l'évolution de l'offre, il est apparu important de mener une enquête sur ce public si spécifique.

¹² Adresses des bibliothèques publiques. Paris : Ministère de la Culture et de la communication, 2003

¹³ BARBIER-BOUVET, Jean-François. Babel à Beaubourg : l'autodidaxie à la BPI. Paris : BPI, 1982

3.1. Méthodologie de l'enquête

Agnès Camus-Vigué a été chargée de conduire l'enquête autoformation.

La phase exploratoire de l'enquête induit des recherches et consiste à explorer toutes les pistes possibles. Dans ce cadre, je me suis livrée à une étude de faisabilité.

Plusieurs hypothèses ont été étudiées pour donner une dimension quantitative à l'enquête. Il est vrai que pour les données chiffrées, nous avons à notre disposition les statistiques annuelles de consultation par document et les résultats de deux enquêtes récentes :

- L'enquête quantitative sur les publics de 2000/2001 avec les résultats de la sous-population Autoformation
- La semaine test de mai 2003 (la semaine test permet de recueillir et mettre en perspective les données statistiques disponibles sur l'activité de la BPI pendant une semaine d'ouverture au public : fréquentation, activité des bureaux d'information, consultation des documents, rangement et reclassement etc.)

On a écarté définitivement une enquête quantitative qui nécessiterait un financement trop important. Mais on a évoqué la mise en ligne d'un questionnaire qui apparaîtrait en fin de session de consultation sur les postes informatiques de l'espace autoformation. Ainsi on pourrait récupérer les données sur Modalisa (logiciel d'enquête) sans avoir à les saisir.

Le service informatique de la BPI a estimé que cette mise en ligne risquait de perturber le rythme des réservations. Cette opération compliquée nécessitant une intervention de la société EI Audiovisuel¹⁴ et qui était alors peu disponible, l'hypothèse a été repoussée à une date indéterminée.

La majorité des sociologues reconnaissent que l'enquête qualitative et l'enquête quantitative loin de s'opposer, se complètent. Néanmoins, en attendant la résolution des problèmes informatiques, nous avons décidé de nous recentrer sur le qualitatif en commençant par conduire une dizaine d'entretiens semi-directifs.

¹⁴ Mmédiaview, « fédération d'applications informatiques » développée par la société EI- Audiovisuel

3.2. Définition des objectifs

L'objectif de l'enquête pour le SER est de réaliser une étude qui contribue à l'évaluation du service rendu par l'espace autoformation mais aussi de faire avancer la recherche en matière d'autodidaxie. Mais plusieurs questions sont soulevées : quelle ampleur donner à l'enquête ? Faut-il choisir des profils représentatifs ou se focaliser sur certains usagers ?

Pour la phase exploratoire, nous nous fixons comme but de repérer des profils, des usages afin de dégager une problématique.

3.3. Les préparatifs

- La recherche d'un lieu calme et propice aux entretiens à proximité de l'espace autoformation nous demandera quelques jours, avant d'obtenir l'autorisation d'occuper un local réservé au bulletinage des périodiques et qui, dans la pratique, se révélera peu adapté à la conduite d'entretien qui requerrant un minimum d'intimité.

- Dans un souci de communication, nous avons prévenu également le pôle service au public et l'ensemble du personnel qui assure des permanences de service public au bureau autoformation.

- Les transcriptions des entretiens étant réalisées par une société extérieure, nous avons examiné les différents devis avant de choisir la société Artext pour la rapidité de ses prestations. Cette collaboration aura valeur de test et permettra de vérifier la qualité de leur travail.

Grille d'entretien

Trois personnes étant susceptibles d'enquêter, j'ai élaboré une grille d'entretien à partir des thèmes retenus lors de nos réunions.¹⁵

¹⁵ Annexe 3-1

3.4. L'enquête

Devant la nécessité de multiplier les points de vue, j'ai articulé les phases d'observation avec les entretiens proprement dit.

3.4.1 Les observations

Les observations sur le terrain se sont traduites par des séances de service public pour appréhender les utilisateurs du côté des médiateurs. Cependant, j'ai privilégié l'observation anonyme en me fondant dans le public : j'ai par exemple réservé une cabine et observé ce qui se passait autour de moi. En effectuant des rondes régulièrement, j'ai noté certains comportements, les documents consultés, mais aussi constaté quelques dysfonctionnements qui ont été étayés par les commentaires des enquêtés. A la suite de cette enquête, des recommandations pourraient être ainsi formalisées pour améliorer la médiation et les conditions matérielles.

3.4.2 Les entretiens

Les entretiens avec le public

Nous avons majoritairement pris contact avec les personnes de manière aléatoire, seule une d'entre elles a été contacté en ayant recours à l'expérience du personnel. Dans l'ensemble, elles ont accepté facilement d'être interviewées et enregistrées. Le problème majeur a été la barrière de la langue, car les étrangers représentent 50% de la population qui fréquente l'espace Autoformation.

N'étant pas sociologue de formation, j'appréhendais de ne pas avoir les compétences requises pour ce type d'exercice, mais j'ai été agréablement étonnée par la facilité avec laquelle ces lecteurs m'ont livré leur parcours, leurs impressions, voire leur intimité. Tour à tour, j'avais le sentiment d'être une assistante sociale ou une psychologue mais j'ai vécu des moments très intenses qui peuvent difficilement être racontés dans un mémoire de stage. A la fin des séances, quand je les remerciais pour le temps qu'il m'avait accordé, les habitués me

répondaient fréquemment que la BPI leur avait tant donné que c'était normal qu'ils fassent quelque chose en retour.

Entretiens avec le personnel utilisant l'espace

Les actifs étant une population difficile à capter et pour l'instant inexistante dans notre corpus, j'ai proposé d'interroger les membres du personnel¹⁶ qui utilisent l'espace autoformation le jeudi matin. Le service formation m'ayant fourni une liste des inscrits, je les ai contactés. En réalité, très peu d'entre eux l'utilisent avec régularité pour des questions d'organisation et ceux qui ont bien voulu se prêter au jeu n'ont pas souhaité être enregistrés. On constate des similitudes frappantes avec les entretiens menés auprès du public sur les questions de rythme et les relations interpersonnelles, mais aussi sur le confort.

Analyse de contenu du corpus d'entretiens

Après avoir reçu les transcriptions des dix premiers entretiens, Françoise Gaudet et moi avons procédé à un classement provisoire thématique réalisé à l'aide de 16 mots-clés (qui seront enrichis au fur et à mesure de l'enquête) que nous avons saisis dans Modalisa, le logiciel qui permet d'analyser le contenu de l'enquête.

Chaque entretien est dépouillé à partir de ces mots-clés et au final, on obtient un corpus regroupant des grandes thématiques ce qui facilite l'analyse de contenu.

Les mot-clés retenus à ce stade sont les suivants :

1. Appréciation/BPI, 2. Appréciation BPI/nuisances,
3. Apprentissage bureautique, 4. Apprentissage langue,
5. Autres lieux, 6. Autres lieux/Bibliothèques, 7. Autres lieux/Formation,
8. Biographie,
9. Formation collective, 10. Formation individuelle,
11. Médiation/enseignant, 12. Médiation bibliothécaire, 13 Médiation/machine,
14. Motivation,
15. Rapport aux autres,
16. Rythme personnel

¹⁶ Dans le cadre de la formation continue, le personnel du Centre a un accès réservé à l'espace autoformation le jeudi matin

3.5. Recommandations concernant l'enquête autoformation

Après cette phase exploratoire, les observations effectuées et les entretiens réalisés permettent de faire des préconisations concernant la définition de la population à étudier.

Il semble judicieux de ne pas choisir une cible et de ne pas se focaliser sur certains usagers (utilisateurs de méthodes de langues, étrangers faisant partie d'une communauté, autodidactes etc.) comme cela avait été envisagé au départ.

Il est préférable d'avoir une approche segmentée afin que la diversité des publics et la richesse des parcours transparaissent. D'autant plus, que cette orientation aurait le mérite de répondre aux attentes du personnel des sections langues et logiciels.

Pour diversifier les profils, il conviendra de faire appel aux informateurs privilégiés que sont les membres du personnel qui font du service public au bureau d'information ou en distribuant des affichettes dans les cabines.

Face à la difficulté du sujet et pour obtenir des entretiens plus approfondis (tous les enquêtés n'ayant pas une faculté d'auto-analyse aussi développée que Régis¹⁷), certains entretiens devront se dérouler en plusieurs étapes avec des prises de rendez-vous.

La barrière de la langue qui impose des limites aux entretiens avec les étrangers doit être surmontée en menant les entretiens en anglais et en prévoyant un budget pour les transcriptions et les traductions.

En ce qui concerne la thématique de l'autodidaxie, il serait inopportun de s'en tenir aux autodidactes au sens traditionnel du terme et ainsi de restreindre le champ des recherches. En revanche, il serait intéressant de s'attacher à « *la nouvelle autodidaxie* ». Cette forme d'apprentissage, selon la définition de Georges Le Meur¹⁸ : « *désigne un phénomène social éducatif majeur produit aujourd'hui par la*

¹⁷ Annexe 3-2 Transcription d'entretien avec Régis

¹⁸ LE MEUR, Georges. Les nouveaux autodidactes : néo-autodidaxie et formation. *Chronique sociale*, 1998, p. 214

société post-industrielle. Celle-ci oblige les personnes à se resituer en permanence sur les plans existentiel et socio-professionnel. Ainsi la société appelle des apprentissages ininterrompus de savoirs récents dans tous les domaines. La néo-autodidaxie prend de l'ampleur et correspond encore davantage qu'autrefois à un mode de travail pédagogique qui confie à l'apprenant, au sens fort du terme, tous les contrôles sur sa formation quels que soient son instruction originelle, son âge et sa classe sociale. »

3.5.1 Suggestions concernant l'espace autoformation

En fréquentant l'espace autoformation et en recueillant les remarques des usagers, il apparaît qu'il ne faut pas sous-estimer les problèmes matériels rencontrés par les apprenants.

Comme dans les autres espaces de la bibliothèque, les nuisances sonores (téléphones, bavardages) et les incivilités peuvent troubler la concentration, et ceci d'autant plus que les cabines ne sont pas isolées phoniquement.

Les lecteurs se plaignent également de l'usage détourné des Télévisions du monde et certains réclament un système de réservation pour conserver une égalité d'accès. En matière d'accueil des étrangers, des améliorations pourraient être apportées : par exemple, en recrutant systématiquement des vacataires qui maîtrisent bien l'anglais (et éventuellement d'autres langues), en proposant des interfaces en anglais pour les didacticiels, ou en rétablissant les écouteurs qui existaient dans l'ancien laboratoire de langues et qui diffusaient des messages pré-enregistrés détaillant le mode d'emploi de l'espace en diverses langues étrangères.

La disposition de la banque où officient quatre personnes étant quelque peu intimidante¹⁹, il est regrettable que l'assistance en ligne, qui existait dans l'ancienne configuration et qui permettait de résoudre certains problèmes techniques à distance, sans contraindre les utilisateurs à se déplacer, ait été supprimé pour des raisons de coûts. Il serait très souhaitable de la rétablir, si les

¹⁹ A noter, lors de la programmation de l'espace autoformation, le service SLL avait vivement insisté sur l'intérêt d'une implantation centrale pour la banque d'accueil. Cette demande n'a pas été suivie d'effet pour des raisons architecturales liées au magasin de stockage des méthodes analogiques.

budgets le permettent. Dans l'immédiat, seules des rondes régulières dans l'espace peuvent permettre au personnel de venir en aide au public mais aussi de repérer les dysfonctionnements et d'y remédier.

La question de la formation des usagers restant un dossier à instruire pour la BPI, la conduite à adopter en la matière devra s'inscrire dans la politique générale de l'établissement.

Conclusion

Ces trois mois de stage m'ont permis de découvrir les différentes facettes du service Etudes et recherche et de partager sa vie quotidienne, tour à tour calme car le travail de rédaction requiert de la concentration, et vivante avec un dialogue permanent entre les membres de l'équipe.

Les matériaux recueillis (bibliographie, entretiens, observations, analyse externe) et les nombreuses discussions contribueront certainement à l'avancement de la réflexion pour la conduite de cette enquête.

Mon travail de recherche concernant l'autoformation : concept, bibliographie, analyse externe et interne fera l'objet de mon mémoire d'étude.

Cette phase exploratoire achevée, je quitte à regret la BPI et ses publics au moment où le rideau se lève sur un nouvel épisode d'une étude qui sera très certainement riche en rencontres et en rebondissements.

Toutes les recherches et les expériences de ce service donnant systématiquement lieu à une publication, je prendrai beaucoup de plaisir à lire la suite de cette enquête.

L'intérêt de ce stage réside aussi dans la participation à la vie d'un grand établissement, où il se passe toujours quelque chose (conférences, inaugurations, réunions, etc.) et où les rencontres sont toujours fructueuses que ce soit avec les membres du personnel ou avec le public.

Je conclurai ce rapport sur une observation : les services dans lesquels j'ai effectué mon stage, l'un qui se consacre à l'étude des publics, et l'autre qui offre un espace d'autoformation restent singuliers car ils n'ont pas fait école dans les bibliothèques publiques. En 2002, à l'occasion du colloque des 25 ans de la BPI, Dominique Arot s'est interrogé : « *comment toutes ces innovations, ces expériences réussies mettent-elles tant de temps à diffuser leurs bienfaits parmi les bibliothèques françaises ?* »²⁰

²⁰ Les 25 ans de la BPI : encyclopédisme, actualité, libre-accès. BPI, 2003, p. 77

Bibliographie

MONOGRAPHIES ET ARTICLES SUR LA BPI

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

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou.* Paris : Centre Pompidou, La documentation française, 1986, 295 p.

BAUDE, Dominique, JAY, Anne, VUILLAUME, Josette. *De l'espace de langues aux nouveaux services de l'an 2000 à la BPI.* Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 2000, n°186, pp. 71-73

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public.* Paris : BPI, Centre Georges Pompidou, 1995, 248 p.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les 25 ans de la BPI.* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, tome 48, n°1, pp. 129-131

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. *Langues vivantes et bibliothèques publiques.* Paris : BPI, 1990, 71 p. (Dossier technique n°8)

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *La bibliothèque publique d'information vingt ans après.* Bulletin des bibliothèques de France, 1996, tome 41, n°5, pp. 32-35

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *Formation des usagers ou formation des bibliothécaires.* Bulletin des bibliothèques de France, 1999, tome 44, n°1, pp. 89-93

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *La bibliothèque publique d'information : une bibliothèque revisitée.* Bulletin des bibliothèques de France, 1999, tome 44, n°6, pp. 44-49

DAVAL, Régine, JAY, Anne, VOLKOFF, Anne. *L'autoformation à la bibliothèque publique d'information.* Bulletin des bibliothèques de France, 2002, tome 47, n°3, pp.71-73

EVANS, Christophe. *La BPI à l'usage : 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1998, 184 p.

EVANS, Christophe. *La BPI au fil de ses publics : 1977-2000.* **In** : DONNAT, Olivier. OCTOBRE, Sylvie (Dir.) *Les publics des équipements culturels : méthodes et résultats d'enquêtes.* Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2001, pp. 77-88 (Les travaux du DEP)

EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise. *La Bibliothèque publique d'information-Brantôme : un cas de restructuration des publics par l'offre ?* Bulletin des bibliothèques de France, 1999, tome 44, n°4, pp. 31-38

EVANS, Christophe, CAMUS, Agnès, CRETIN, Jean-Michel. *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 2000, 323 p. (Etudes et recherche)

EVANS, Christophe. *Quels publics depuis la réouverture ?* Bulletin BPI, janvier-mars 2002, p. 12

EVANS, Christophe, RIPON, Romuald. *BNF/BPI côtés publics. Regards croisés.* **In** : Le(s) public(s) de la culture. Politiques publiques et équipements culturels. Paris : Presses des Sciences Po, 2003

GAUDET, Françoise. *Le bibliothécaire jardinier.* Cahiers de médiologie n°16. Paris : Fayard, 2003, pp. 153-157

ILLIEN, Gildas. *Mutations et réorganisation de la Bibliothèque publique d'information : rapport de stage.* Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 78 p.

LAUXEROIS, Jean. *L'utopie Beaubourg, vingt ans après.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1996, 204 p. (Etudes et recherche)

POULAIN, Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information, 1982-1989.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1982, 77 p.

SEGUIN, Jean-Pierre. *Comment est née la BPI : Invention de la médiathèque.* Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1987, 129 p.

Une bibliothèque sur le divan. Lettres n°6. Paris : DLL-CNL, janvier 1986, pp. 5-8

Les 25 ans de la BPI : encyclopédisme, actualité, libre-accès. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 2003, 189 p.

DOCUMENTS NON PUBLIES

BPI. *Archives du SER*

BPI. *Projet d'établissement.* Novembre 2003

BPI. *Rapport d'activité 2002*

BPI. *Rapport d'activité 2001*

BPI. *Rapports d'activité du SER*

Enquête de fréquentation générale BPI 2000-2001 : sous population Autoformation

EVANS, Christophe. *Les publics de la nouvelle BPI : synthèse 2000-2001.* SER, avril 2002

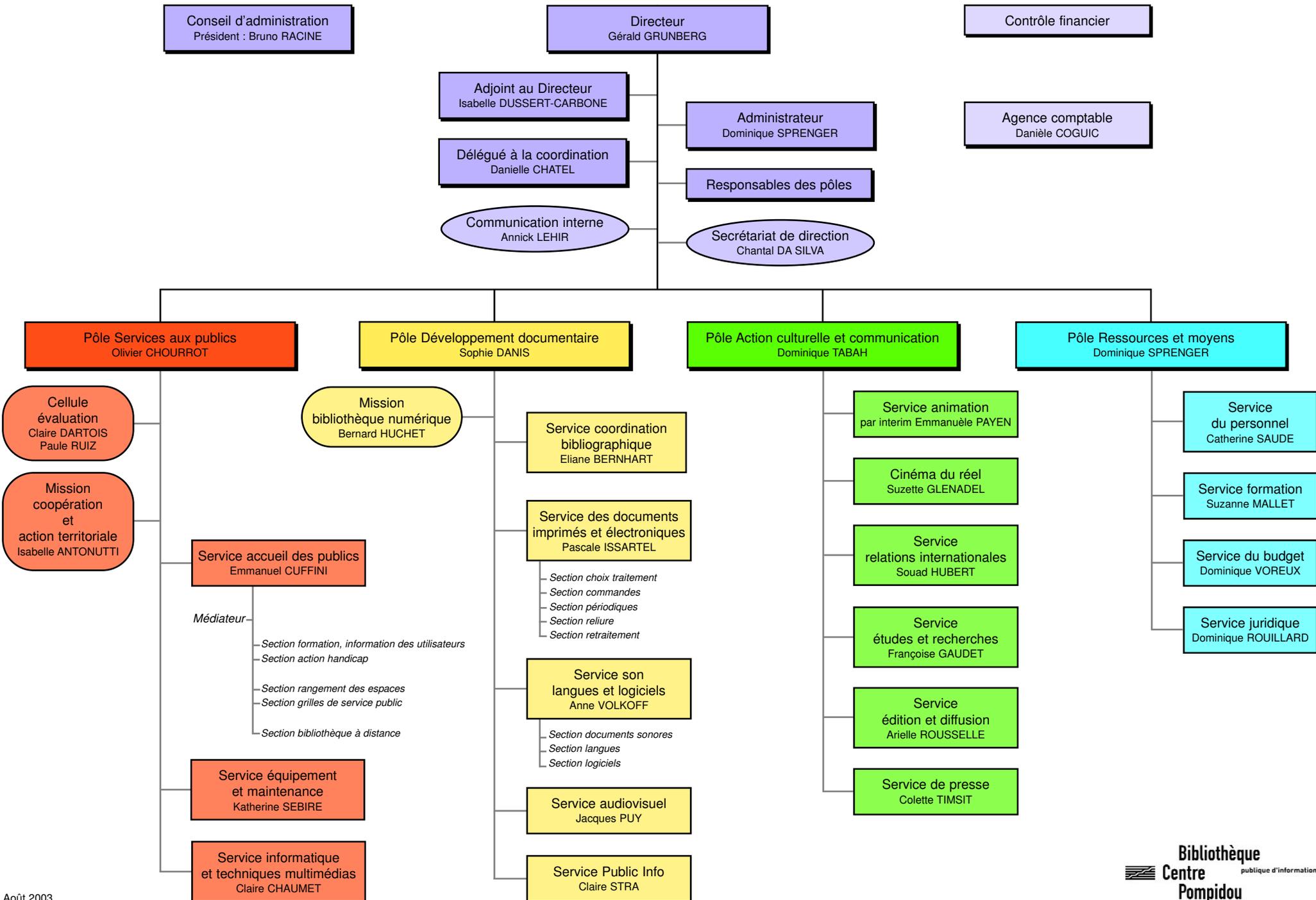
EVANS, Christophe, GAUDET, Françoise. *Les publics de la nouvelle BPI : premiers résultats de l'enquête 2000-2001.* SER, janvier 2001

Table des annexes

ANNEXE 1 DOCUMENTS CONCERNANT LA BPI	I
ANNEXE 1-1 : ORGANIGRAMME.....	II
ANNEXE 1-2 : PLAN DE LA BPI.....	III
ANNEXE 1-3 : LA BPI EN CHIFFRES EN 2002	IV
ANNEXE 1-4 L'ESPACE AUTOFORMATION : DÉPLIANT	VII
ANNEXE 1.5 PUBLICS DE LA BPI 2000-2001 : MÉMENTO.....	XIV
ANNEXE 1-6 PUBLICATIONS DU SERVICE ETUDES ET RECHERCHE	XVI
ANNEXE 2 PLAN D'ACTION DU STAGE.....	XVIII
ANNEXE 2-1 FICHE DE STAGE	XIX
ANNEXE 2-2 PLANNING DU STAGE	XX
ANNEXE 2-3 LISTE DES PROFESSIONNELS RENCONTRÉS	XXIII
ANNEXE 2-4 JOURNÉES D'ÉTUDES	XXV
ANNEXE 3 DOCUMENTS CONCERNANT L'ENQUÊTE.....	XXVI
ANNEXE 3-1 GRILLE D'ENTRETIEN	XXVII
ANNEXE 3-2 TRANSCRIPTION D'UN ENTRETIEN MENÉ AVEC UN ENQUÊTÉ : RÉGIS	XXIX

Annexe 1 Documents concernant la BPI

Annexe 1-1 : Organigramme



Annexe 1-2 : Plan de la BPI

Annexe 1-3 : La BPI en chiffres en 2002

10 750 m² espaces publics / 3 019,06 m² Bureaux (930 m² Centre + 2 089,06 m² Renard)

2200 places assises

dont

120 places d'autoformation

60 places d'écoute musique

40 places de visionnement films

370 postes multimédias

62 heures d'ouverture hebdomadaire (3300 heures /an)

Fréquentation

2 millions d'entrées (6 500 par jour en moyenne) – durée moyenne de visite 3 h

61% d'étudiants (BnF haut-de-jardin 81%), 32 % d'actifs et autres inactifs, 7% de scolaires

41 % fréquentent aussi les autres espaces du Centre Pompidou

Consultations moyennes par jour

8 500 documents papier

500 réservations de postes d'écoute ou de visionnement

800 réservations de poste d'autoformation

2 000 diffusions de cédéroms ou de sites Internet sur les postes multimédias

600 consultations libres d'Internet

Personnel

244 postes permanents

70 000 heures de vacations (rangement et accueil)

Budget

7 700 000 € (y compris les amortissements)

Collections

302 000 titres de livres (352 000 volumes)

2 731 abonnements (papiers, microfilms)

350 dossiers de presse

6 700 cartes et plans

1 802 partitions
 1 089 documents électroniques (cédéroms ou abonnements électroniques)
 2 312 films documentaires ou d'animation
 11 000 disques compacts musicaux
 2 015 documents sonores parlés
 1 994 méthodes de langues (tous supports) pour 145 langues et dialectes
 232 didacticiels d'autoformation (cédéroms ou sites internet)

Acquisitions

18 850 livres
 229 documents électroniques
 262 films documentaires ou d'animation
 722 disques compacts musicaux
 99 documents sonores parlés
 411 méthodes de langues
 79 titres de didacticiels d'autoformation

Eliminations

12 000 volumes

Services sur place :

Bpi-doc : Base de dépouillement d'articles de presse sur l'actualité culturelle (198 000)
 11 chaînes de télévision étrangères
 accès à Internet (50 postes)
 renseignements bibliographiques (11 bureaux d'information)
 accueil spécifique des handicapés visuels (5 loges aménagées)
 formation à l'utilisation de la bibliothèque ou des ressources électroniques
 imprimantes
 photocopieurs

Services à distance :

Site web (<http://www.bpi.fr>) : accès aux catalogues, programme d'animations, annuaire de 1704 signets, accès à la base Bpi-doc, catalogue des éditions, actes de colloques, bibliographies thématiques

Réponses à distance bpi-info@bpi.fr ou par courrier
 Signets pour la France contemporaine et service de réponses à distance pour les Instituts français à l'étranger
 Expositions itinérantes à destination des bibliothèques municipales

Manifestations culturelles
 Expositions

Débats et colloques (environ 60 par an)
Lectures publiques
Projections de films : cycles documentaire, cinéma d'animation, écran des enfants
Festival Cinéma du réel
Présentation de documents

Edition, communication

Bulletin Bpi (3 n° en 2002)
4 collections éditoriales papier : Bpi en actes, Bpi pratique, Etudes et recherche,
Bonjour / Salut au total 66 titres disponibles, 5 titres parus en 2001
Sur Internet : extraits de débats
20 titres de documents d'information pour le public
documents d'annonce et de présentation des manifestations

Annexe 1-4 L'espace autoformation : dépliant

Situé au niveau 2, ce service entièrement gratuit vous permet de :

vous informer, vous former mais aussi de réactualiser des connaissances dans de nombreux domaines :

**langues,
bureautique,
management,
comptabilité,
français,
sciences,
code de la route,
etc.**

Ce service vous propose

120 postes de travail ainsi répartis :

84 postes informatiques,
18 postes audio-vidéo, audio-DVD,
18 postes audio.

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

et des télévisions du monde.(Allemagne, Angleterre, Chine, Espagne, Etats Unis, France, Italie, Maroc et Portugal)

Quelles sont les possibilités offertes ?

Vous pouvez :

- travailler à votre propre rythme,
- imprimer certains documents, dans la limite de votre session de travail.

mais vous ne pouvez pas :

- faire de la programmation,
- avoir accès aux lecteurs de disquettes et de cédéroms.

Cet espace est un lieu de travail, il vous est donc demandé
de ne pas occuper un poste sans consulter un document multimédia de l'espace
de ne pas troubler la tranquillité des autres utilisateurs (conversation, portables
...)

Le choix du document peut se faire :

dans le catalogue informatique de la bibliothèque,
dans la liste thématique disponible sur tous les postes **informatiques**
dans les catalogues papier de l'espace Autoformation.

Accès aux postes de consultation :

séance **d'une heure**,
réservation sur place le jour même, **pas de réservation à distance, ni à l'avance.**

Une réservation du poste de consultation est obligatoire.

Elle s'effectue en fonction de la disponibilité des postes :

- pour les postes informatiques à partir **des postes situés** à l'entrée de l'espace ou par l'intermédiaire du bureau d'accueil,
- pour les postes audio/vidéo à partir du bureau d'accueil uniquement.

Un mot de passe vous est alors attribué qui vous permettra de travailler **une heure** dans une cabine individuelle **et** insonorisée.

Un personnel qualifié est là pour vous accueillir mais aussi pour vous aider dans votre choix et dans votre parcours.

Les langues

Vous pouvez :

vous initier ou vous perfectionner dans la pratique de **145** langues et dialectes,
vous informer sur les langues étrangères **et les écoles de langues à Paris et en Ile de France**,
travailler seul à l'aide de différents supports.

Les collections

Conçues essentiellement pour l'autoformation, elles sont constituées de méthodes de différents niveaux : débutant, faux débutant, intermédiaire, avancé, spécialisation (affaires, droit, médecine, sciences...) **proposant différentes approches d'apprentissage.**

Les documents audio et cédérom permettent de s'enregistrer et de comparer sa voix à celle du modèle proposé.

Ces collections sont variées et composées de :

- **740 méthodes audio,**
- **60 méthodes vidéo,**
- **plus de 100 méthodes sur cédérom et sites Internet**
- **150 titres de documents sonores (interviews, contes, discours, poésie...),**
- **130 vidéos,** films en version originale **avec ou sans sous-titres.**
- **livres** : méthodes, tests, dictionnaires, grammaires, lectures faciles, vocabulaire.

Classement par famille de langues.

Tous ces documents sont décrits dans le catalogue informatisé de la bibliothèque et dans les catalogues papier de l'espace.

145 langues et dialectes accessibles à tous

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

B baloutchi, bambara, bamiléké, baoulé, basaa, basque, belep, bengali, berbère, biélorussien, birman, breton, bulgare,

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

- D** danois, dioula, dogon*, douala, dréhu,
- E** espagnol, espéranto, estonien, ewe**, ewondo,
- F** fang**, finnois, français langue étrangère,
- G** gaélique, galicien, gallois, gascon (*occitan*), géorgien, grec moderne, gujarati,
- H** hawaïen, haoussa, hébreu, hindi, hongrois,
- I** igbo, indonésien, inuktitut*, irlandais (*gaélique*), islandais, italien,
- J** japonais, judéo-espagnol
- K** kazakh, khowar, kituba, kurde,
- L** lakota, lao, lapon, latin, lenape, letton, lifou, limousin (*occitan*), lituanien, luxembourgeois,
- M** macédonien, malais, malgache, maori, maya, mohawk, mongol, moré,
- N** nahuatl, navajo, néerlandais, népali, ngbaka**, niçois (*occitan*), normand **(*parler d'oïl*), norvégien,
- O** occitan, ouolof ou wolof, ourdou, ouzbek,
- P** pachto, pendjabi, persan, peul, picard (*parler d'oïl*), pidgin, polonais, portugais, provençal (*occitan*),
- Q** quechua,

- R** rhéto-roman ou romanche, roumain, rundi ou kirundi, russe,
- S** sanscrit, serbe et croate, shona, slovaque, slovène, somali, soninké, sosso*, suédois, swahili,
- T** tagalog, tahitien, tamoul, tchèque, tchéchène-ingouche, télougou, thaï, tibétain, tswana, tsigane ou romani, turc, twi,
- U** ukrainien,
- V** vietnamien,
- W** wallon,
- Y** yiddish, yorouba,
- Z** zarma**ou songhay-zarma, zoulou.

* *film uniquement*, ** *documents sonores uniquement*

Langues Info

Cette banque de données vous permet de trouver les cours de langues existant à Paris et en Ile-de-France. Interrogation par langue, par arrondissement parisien et par ville de la région parisienne.

Langues Info est consultable sur place :

mention « autres sources d'information » sur le bandeau de gauche des écrans multimédias et sur le site Internet de la Bpi : <http://www.bpi.fr> à la rubrique « Guides et outils ».

Collection Bonjour/Salut

La Bpi produit et édite une collection de méthodes de langues intitulée *Bonjour/Salut*.

Chaque méthode se compose d'un livre et de 5 ou 10 cassettes en : **arménien occidental, grec moderne, peul, français, malgache, tahitien, tamoul.**

Conçues pour apprendre seul et **faciles à utiliser** ces méthodes bilingues, permettent de s'initier aux structures essentielles des langues. L'enregistrement reproduit l'intégralité des dialogues et une sélection d'exercices avec leurs corrigés.

En vente à la librairie *Flammarion* du Centre Pompidou et dans les librairies spécialisées et, pour les collectivités et les bibliothèques, à la *Documentation Française*

124, rue Henri-Barbusse
93308 Aubervilliers cedex

Les autres disciplines

Vous pouvez :

- . vous initier à des techniques nouvelles ou à des connaissances que vous n'avez pas encore,
- . vous perfectionner dans des techniques que vous connaissez déjà ou renouer avec des connaissances oubliées,
- . réviser les programmes d'un niveau scolaire pour préparer des examens, en particulier le baccalauréat,

vous exercer sur un logiciel que vous connaissez déjà, mais que vous n'avez pas l'occasion de pratiquer souvent.

200 titres vous attendent sur 60 postes de travail...

Des didacticiels :

Des cédéroms et sites Internet d'enseignement assisté par ordinateur vous proposent des cours interactifs, des exercices d'application et des outils d'évaluation des compétences acquises.

Des logiciels :

Essentiellement en bureautique, ils vous permettront de mettre en pratique ou d'entretenir des connaissances acquises

Des didacticiels dans les domaines suivants :

Art

Baccalauréat

Code de la route

Communication

Culture générale

Dactylographie

Droit

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

Examens et concours

Histoire-géographie

Informatique : initiation, programmation

Informatique : didacticiels de bureautique : traitements de texte, tableurs, gestionnaires de base de données ..

Internet-réseaux

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

Orientation professionnelle

Philosophie

Programmes scolaires

Santé

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

Solfège

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

Vie pratique

Des logiciels :

Microsoft office 2000 (*Word, Excel, Access*)

Tous ces documents sont décrits dans le catalogue informatisé de la bibliothèque, dans les catalogues imprimés de l'espace (classeurs) et dans la liste thématique disponible sur tous les postes.

Mars 2003

Annexe 1.5 Publics de la BPI 2000-2001 : memento

- **61 % d'étudiants ; 7 % de scolaires ; 32 % d'actifs et autres inactifs**
- **52 % d'hommes ; 48 % de femmes**
- **71 % de Français ; 29 % d'étrangers**
- **âge moyen 28 ans**
- **55 % déclarent un niveau d'étude supérieur à Bac + 2**
- **43 % sont déjà venus avant 2000 ; 57 % sont venus après 2000**
- **25 % ne fréquentent que la Bpi**
- **68 % viennent seuls ; 32 % viennent accompagnés**
- **durée moyenne de visite : 3h 04**
- **50 visites en moyenne au cours des 12 derniers mois (vague de mai 2001)**
- **7 % sont venus sans idée préalable particulière le jour de l'enquête**
- **13 % n'ont rien « touché » le jour de l'enquête (ni collection, ni services)**
- **61 % ont utilisé des livres (les livres d'art figurent en tête des consultations)**
- **51 % ont fréquenté le Kiosque (cafétéria)**
- **21 % ont utilisé des dictionnaires, encyclopédies, annuaires...**
- **15 % ont utilisé des journaux, magazines**
- **14 % ont consulté des revues spécialisées**
- **10 % ont fréquenté l'Autoformation**
- **10 % ont utilisé Internet (sélection ou navigation libre)**

- **8 % ont utilisé l'espace Son-vidéo**
- **8 % ont utilisé l'espace Références**
- **7 % ont utilisé les Télévisions du monde**
- **4 % ont consulté un cédérom**
- **2 % ont utilisé le Point-emploi**
- **66 % ont trouvé ce qu'ils cherchaient au cours de leur visite ; 10 % n'ont pas trouvé**
- **30 % se sont adressés au personnel le jour de l'enquête**
- **38 % ont utilisé le catalogue informatisé**

Annexe 1-6 Publications du Service Etudes et recherche

Cette collection propose le résultat d'études et d'enquêtes sociologiques sur les pratiques culturelles, notamment la lecture, ses parcours et ses enjeux, l'écriture, les nouvelles technologies, les bibliothèques, leurs représentations et leurs usages...

Titres

- Les Adolescents et la bibliothèque.
- Babel à Beaubourg. L'autodidaxie linguistique à la Bpi
- Bibliothécaires face au public.
- Les Bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture
- La Bpi à l'usage. 1978-1995 : analyse comparée des publics de la Bpi
- Constances et variances. Les publics de la Bibliothèque publique d'information
- De la bibliothèque au droit de cité. Parcours de jeunes
- De l'écrit à l'écran. Livre et télévision
- Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers
- Discours sur la lecture 1880-1980.
- Espaces du livre. Perceptions et usages de la classification et du classement en bibliothèque
- Ethnographie de l'exposition. L'espace, le corps, le sens
- Eugène Morel (1869-1934) et la lecture publique. Un prophète en son pays
- Les Habités. Le microcosme d'une grande bibliothèque
- Histoires de lire. Lecture et parcours biographique
- Identité, lecture, écriture.
- Illettrismes. Variations historiques et anthropologiques. Écritures IV
- Lecteurs en campagnes. Les ruraux lisent-ils autrement?
- La Lecture d'Est en Ouest. Regards européens
- Lectures précaires. Étude sociologique sur les faibles lecteurs
- Lire, écrire, récrire. Objets, signes et pratiques des médias informatisés
- Lire en prison.
- Le Musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ?

- Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques. Usages d'Internet et des cédéroms
- L'Œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques
- L'outre-lecture : manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web
- Publics à l'œuvre. Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information
- Les Publics jeunes des bibliothèques.
- Richard Hoggart en France.
- Sociabilités du livre et communautés de lecteurs.
- Text-e. Le texte à l'heure de l'Internet
- L'Université cachée. Dix ans de débats au Centre Pompidou
- L'Utopie Beaubourg, vingt ans après.
- Vienne à Paris. Portrait d'une exposition

Coéditions

- Au nom du livre.
- La Bibliothèque dans la cité.
- Écritures ordinaires.
- Discours sur la lecture 1880-2000.

Annexe 2 Plan d'action du stage

Annexe 2-1 Fiche de stage

Participation à la vie du service. Le service Etudes et recherche réalise ou pilote des études sociologiques sur le livre, la lecture et les pratiques culturelles. La BPI n'est pas son seul terrain d'investigation : le SER revendique en effet une double mission d'évaluation et de recherche. A la demande de la Direction du Livre et de la lecture (DLL), il lance et assure le suivi scientifique d'études, il intervient à l'extérieur en tant qu'expert, il mène ses propres recherches en interne sur des sujets qui intéressent à la fois la BPI et les bibliothèques publiques.

Le stagiaire sera associé aux différents aspects du travail dans le service. Notamment : suivi administratif et scientifique des études en cours ; service public. Il sera tout particulièrement investi dans la préparation de l'étude envisagée sur les usagers de l'autoformation. Cet espace offre 120 postes de consultation, accessibles gratuitement sur réservation aux personnes désireuses de développer leurs connaissances dans les domaines suivants : langues, bureautique, management, comptabilité, français, sciences. Le stagiaire participera activement à l'étude exploratoire, préalable indispensable à la recherche qui doit être menée sur les usagers de ce service.

Les tâches demandées seront les suivantes :

- Recherche bibliographique sur le concept d'autoformation et sur l'offre en bibliothèque de services de ce type. Recensement de l'offre en région parisienne (a priori environ une demi-douzaine de bibliothèques)
- Compilation des différentes statistiques disponibles à la BPI.
- Définition de la population cible
- Réflexion sur le protocole d'observation
- Réalisation de quelques entretiens exploratoires

Annexe 2-2 Planning du stage

SEPTEMBRE 2003

	LUNDI 1	MARDI 2	MERCREDI 3	JEUDI 4	VENDREDI 5
PHASE I Découverte et recherche documentaire					
9-13	Accueil S. Mallet			Présentation espace autoformation	Réunion service SLL
14-18	Accueil C. Evans			SP Autoformation	

	LUNDI 8	MARDI 9	MERCREDI 10	JEUDI 11	VENDREDI 12
PHASE II Définition des objectifs					
9-13		Réunion SER et A. Volkoff	Réunion F. Gaudet	Réunion A. Colas	
14-18	SP Autoformation			Présentation pôle services aux publics	

	LUNDI 15	MARDI 16	MERCREDI 17	JEUDI 18	VENDREDI 19
PHASE III Analyse de l'existant					
9-13	Présentation du pôle action culturelle	Présentation D. Chatel	RV P. Blandin La Villette		
14-18					SP Autoformation

	LUNDI 22	MARDI 23	MERCREDI 24	JEUDI 25	VENDREDI 26
PHASE III Analyse de l'existant					
9-13		Réunion SER Anne Jay	Fresnes RV T. Giappiconi		Journée Ressources multimédia et formation ouverte
14-18	Réunion SER Cellule évaluation	Réunion A. Colas		Réunion SER	

OCTOBRE 2003

	LUNDI 29	MARDI 30	MERCREDI 1	JEUDI 2	VENDREDI 3
PHASE III Analyse de l'existant					
9-13	Petit déjeuner Cocteau	Réunion SP Autoformation	Rueil- Malmaison RV M. Greze		RV I. Antonutti
14-18	Réunion F. Gaudet A. Camus				Enquête

	LUNDI 6	MARDI 7	MERCREDI 8	JEUDI 9	VENDREDI 10
PHASE IV Enquête					
9-13	Réunion SER Projet d'établissement		Réunion F. Gaudet	Bib. Buffon RV J. Cuzin	
14-18	Réunion SER / SLL		Enquête		RV A. Volkoff

	LUNDI 13	MARDI 14	MERCREDI 15	JEUDI 16	VENDREDI 17
PHASE IV Enquête					
9-13		Enquête	Sciences Po. RV J. Muller	Séminaire du DEP	Enquête
14-18	Enquête		Enquête	Enquête	SP O.Chourrot

	LUNDI 20	MARDI 21	MERCREDI 22	JEUDI 23	VENDREDI 24
PHASE IV Enquête					
9-13	Enquête	Journée BPI Présentation de ressources multimédias	Enquête	Saint- Quentin en Yvelines RV A. Balavoine	
14-18	DLL RV JF Jacques	d'autoformation	RV O. Chourrot		Visite BPI A. Colas.

NOVEMBRE 2003

	LUNDI 27	MARDI 28	MERCREDI 29	JEUDI 30	VENDREDI 31
PHASE IV Enquête					
9-13	Réunion F. Gaudet	Issy-les-Moulineaux RV F. Clavel	Enquête	Archives SER	
14-18	Réunion E. Lasabatie		Enquête	Enquête	Cité des métiers RV O. las Vergnas

	LUNDI 3	MARDI 4	MERCREDI 5	JEUDI 6	VENDREDI 7
PHASE IV Enquête					
9-13	Projet d'établissement Réunion pôle ACC		Projet d'établissement Réunion pôle SP	Enquête	Réunion F. Gaudet
14-18		RV D. Tabah	Enquête		

	LUNDI 10	MARDI 11	MERCREDI 12	JEUDI 13	VENDREDI 14
PHASE V Analyse et rédaction					
9-13		Férial			Université Paris 10 RV P. Carré
14-18					

	LUNDI 17	MARDI 18	MERCREDI 19	JEUDI 20	VENDREDI 21
PHASE V Analyse et rédaction					
9-13				Salon Educatec	
14-18	RV G. Grunberg	Réunion F. Gaudet A. Camus		Colloque autoformation	Réunion F. Gaudet

Annexe 2-3 Liste des professionnels rencontrés

Anne BALAVOINE

*Responsable du multimédia
Réseau des médiathèques de Saint-
Quentin en Yvelines*

Pascaline BLANDIN

*Responsable de l'espace
autoform@tion
Médiathèque de la Cité des sciences
et de l'industrie*

Philippe CARRE

*Professeur. Sciences de l'éducation
Université Paris X Nanterre*

Alain COLAS

*Directeur-adjoint
Bibliothèque Sainte-Geneviève*

François CLAVEL

*Responsable de la formathèque
Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux*

Jacques CUZIN

*Directeur
Préfiguration de la médiathèque
d'Alleray Paris 15ème*

Jean-François JACQUES

*Secrétaire général
Conseil supérieur des bibliothèques*

Thierry GIAPPICONI

*Directeur
Bibliothèque municipale de Fresnes*

Maxime GREZE

*Administrateur d'applications
Médiathèque de Rueil Malmaison*

Olivier LAS VERGNAS

*Directeur de la Cité des métiers
Cité des sciences et de l'industrie*

Joëlle MULLER

*Directrice des ressources
documentaires
Fondation nationale des sciences
politiques*

Professionnels de la BPI**Isabelle ANTONUTTI***Mission de la coopération et action territoriale***Angélique BELLEC***Section grilles de service public***Agnès CAMUS-VIGUE***Service Etudes et recherche***Olivier CHOURROT***Chef du pôle Services aux publics***Claire DARTOIS***Cellule évaluation***Régine DAVAL***Section langues***Cécile DENIER***Responsable de la section Langues***Didier DEMEYERE***Acquéreur. Secteur sciences humaines***Françoise DELMAS-TUFFET***Chef de la section bibliothèque à distance***Christophe EVANS***Service Etudes et recherche***Françoise GAUDET***Chef du service Etudes et recherche***Gérald GRUNBERG***Directeur***Anne JAY***Responsable de la section logiciels***Elisabeth LASABATIE***Section logiciels***Suzanne MALLET***Chef du service de la formation***Paule RUIZ***Cellule évaluation***Dominique TABAH***Chef du pôle Action culturelle et communication***Anne VOLKOFF***Chef du service son langues et logiciels*

Annexe 2-4 Journées d'études

Vendredi 26 septembre

Journée « *Ressources multimédias et formations ouvertes* » organisée par la BPI et Algora à l'intention des responsables des centres de ressources régionaux et nationaux.

Jeudi 16 octobre

« Pratiques culturelles et publics de la culture »

Séminaire du Département des études et de la prospective (DEP) qui réunit, en moyenne tous les deux mois, les différents acteurs du Ministère de la Culture qui sont en charge d'études sur le public.

Mardi 21 octobre

Journée d'étude organisée à la BPI sur « *la présentation de ressources multimédias d'autoformation en bureautique* » par les éditeurs.

Jeudi 20 novembre

Salon Educatec

Colloque : *L'autoformation à l'épreuve des NTIC*

Annexe 3 Documents concernant l'enquête

Annexe 3-1 Grille d'entretien

Entretien exploratoire Autoformation

Date

1. Pouvez me dire ce que vous faisiez sur votre poste ?

Type de support

Thématique

Logiciel ou didacticiel ?

2. Pourquoi ? Dans quel but ?

Événement précis.

3 Depuis combien de temps venez-vous ?

Combien de fois par semaine/ par mois ?

4. Comment avez-vous connu l'existence de ce service ?

5. Est-ce que vous allez ailleurs dans la bibliothèque?

Si oui. Où? Que faites-vous ?

Depuis combien de temps ?

6. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

Si oui. Lesquelles ?

7. Fréquentez-vous d'autres lieux qui offrent ce type de service ?

- APP

- Centre de formation

8. Utilisez-vous cet espace dans le cadre d'une formation ?

9. Rencontrez-vous des difficultés ? Lesquelles ? A quel moment ?

Cherchez-vous à les résoudre ?

A qui vous adressez-vous spontanément ?

10. Demandez-vous des renseignements ou de l'aide au personnel du bureau de renseignements ?

11. Quand vous adressez-vous au personnel ?

12. Souhaiteriez-vous avoir davantage d'aide de la part des bibliothécaires ?

13. Connaissez-vous des personnes qui fréquentent cet espace ?

14. Que pensez-vous de cet espace ?

Attentes

Apprendre seul

Motivations

Signalétique

Sexe

Age

Nationalité

Niveau d'étude

Profession

Adresse : Paris / Banlieue

Annexe 3-2 Transcription d'un entretien mené avec un enquêté : Régis

Entretien n° 5 réalisé par Elisabeth Collantes

E.C. : Vous pouvez me dire ce que vous êtes venu faire aujourd'hui dans l'espace autoformation, ce que vous avez consulté ?

Régis : Heu... "*Tell me more, Deutsche*".

E.C. : Oui,

Régis : Je le fais aussi en anglais, bon, je me sers surtout de ces deux didacticiels-là.

E.C. : Et vous étudiez quels niveaux, en anglais et en allemand ?

Régis : Débutant.

E.C. : Les deux "débutant".

Régis : Heu... pratiquement oui, un peu meilleur en anglais que... qu'en allemand mais heu... Ce qui est bien avec ces didacticiels-là, c'est qu'on peut répéter, à volonté, heu... ça a ses limites parce que ça, ça formate aussi des phrases qui sont, qui sont toutes faites, alors quand on les répète trois, quatre fois on... a plus le réflexe de... heu... mécanique quoi, et pour construire ça aide, moins à comprendre comment se construit donc en fait... au point de vue écrit, sur ce didacticiel. Sinon j'utilise aussi heu... j'ai déjà utilisé des didacticiels sur...

E.C. : Vous pouvez parler un tout petit peu plus fort ?

Régis : Heu..., sur l'informatique, heu... sur Excel, heu... Photoshop, qu'est-ce que j'ai fait d'autre ? Access. Heu... Access et Excel, c'est pas mal comme didacticiels, heu... Photoshop c'est heu... c'est un TGV quoi, si vous avez jamais touché (*rires*), pour s'en servir, je vous mets au défi de pouvoir s'en servir tout de suite après. Heu...

E.C. : Donc vous utilisez beaucoup de... beaucoup de choses en fait, à la fois les langues, la bureautique

Régis : Oui, enfin c'est les deux, j'ai pas été explorer les... toutes les autres choses qui... qui pourraient m'intéresser. En tout cas, je trouve que ça c'est bien pour... pour apprendre les langues, pour dégrossir sur les... aussi sur les logiciels, c'est bien, enfin quand c'est bien fait (*Rires.*), parce que c'est pas toujours le cas.

E.C. : Et les langues, vous êtes débutant ou vous avez déjà étudié un peu l'anglais, l'allemand ?

Régis : Je suis surtout heu... oui j'ai étudié, je fais ça sans avoir étudié l'allemand, mais heu... je sais pas si c'est à cause de... (*Rires.*) peut-être que je sois français ou alors je suis un peu... un peu réfractaire aux langues je dirais, et heu... je me demande d'ailleurs si c'est pas heu... une espèce de traumatisme de la (*rires.*)..., de la façon dont ça a été enseigné en sixième, parce que là ça aborde, parce que je trouve que c'est heu... bon, des fois je me pose la question comment on peut vivre sans une langue parce que je pense que, une personne... Il doit y avoir des méthodes totalement opposées... (*...Inaudible.*)

E.C. : Vous avez déjà étudié l'anglais pendant plusieurs années, alors ?

Régis : Heu... oui, oui. Mais heu...

(*Interruption de l'enregistrement.*) [...]

Régis : Je suis en train de passer pour les langues, enfin... par curiosité je fais de l'allemand.

E.C. : Vous aviez étudié l'allemand aussi ou pas du tout ?

Régis : Non, pas du tout mais enfin (*rires*), c'est un peu compliqué heu... Je me suis retrouvé à faire des études sur, sur une photographie allemande où il y avait de la... puis, je me demande d'une certaine façon si j'ai pas une... plus d'affinités du côté de la langue elle-même, même si je ne la connais pas, que du côté des Anglais, heu... (*rires*), c'est plus du côté de... de ce qu'il produit. Je pense que la, la pensée, du côté de la pensée allemande, je suis plus proche de cette pensée-là que de la pensée anglo-saxonne et heu... qui, pour moi, est un peu matérialiste et heu... ça justifie peut-être pas ma médiocrité dans les deux langues d'ailleurs, mais heu...

Heu, oui, ce que je me suis aperçu, c'était bien d'ailleurs dans ces didacticiels c'est que heu... pour la prononciation, heu... alors je suis en train de me poser la question : est-ce que l'allemand est moins difficile à prononcer que l'anglais, heu... je, j'ai le sentiment, enfin, j'ai plus ou moins la réponse parce que j'ai... En fait, c'est faux j'ai... j'en ai fait un petit peu d'allemand à la fac, en... en débutant et effectivement... la prof... d'allemand disait que l'anglais, c'était plus difficile. Et, bon c'était un... C'est toujours une boutade parce que, en fait dans la structure, effectivement, l'allemand est plus complexe, structuré et grammatical, mais l'anglais est plus difficile à prononcer, je pense que c'est heu... re-vérifié en faisant ce type d'exercice.

E.C. : Et pour les deux langues, vous avez choisi "*Tell me more*" ? La même méthode ?

Régis : Oui, parce qu'on peut, on peut parler, en fait et on peut se réécouter. C'est heu... et ça c'est bien parce que je... en fait apprendre les langues c'est... c'est difficile pour les timides et pour les gens qui parlent peu, dont je fais partie en fait, et ... et là en fait, heu... ce qui est bien c'est que vous êtes pas en face d'une personne qui va.. qui va vous dire heu... "*non, ben c'est, c'est nul, enfin bon tu prononces pas bien*". Là, c'est une

machine qui vous dit bêtement "*ben là, (rires) t'as fait trois cases*", parce qu'en fait c'est marqué, comme c'est le... donc qui vous donne les réponses, trois rectangles roses si c'est... c'est pas bon et puis donc vous essayez, heu... en répétant, d'arriver à faire des, des rectangles bleus et heu... et pour moi c'est heu... je trouve qu'il y a une neutralité qui est... heu... dans la machine qui existait pas forcément dans l'être humain et qui, qui vous dira pas forcément... comment prononcer.

Là on a le... ça permet, en fait, d'enregistrer et de voir sur quoi on... on prononce mal... et d'essayer de le faire, mais heu...des fois on peut heu... on peut tromper la machine quand même parce qu'il y a des... parce qu'elles sont pas si fiables que ça. En plus, je peux avoir des tendances à être dyslexique, donc il y a des... il y a des moments où j'inverse des sonorités et ça c'est un... une erreur, je... j'intervertis, dans une langue étrangère, j'intervertis des sons et heu... la machine le détecte pas, et heu... elle met en bleu... je réécoute et je m'aperçois qu'effectivement j'ai pas dit dans le bon sens.

Mais heu... mais ça c'est bien pour ce type de travail, effectivement, de savoir comment on... par ailleurs, c'est, c'est moins bon sur les... je pense, sur les... sur les exercices grammaticaux et tout ce qui s'ensuit, c'est pas... c'est assez succinct quand même. Enfin, ça donne... ça donne les bases mais ça, justement ça fait pas comprendre comment se... se construisent les phrases et heu... on a que des phrases toutes faites et heu... et en plus pour les déclinaisons en allemand, heu... j'ai l'impression que je vais être obligé de chercher ailleurs, c'est pas...

E.C. : Et ça fait combien de temps que vous étudiez les langues, ici, à la BPI ?

Régis : Heu, ici heu... je le fais relativement régulièrement depuis... quand est-ce que j'ai loupé Assas moi, c'est la bonne question. J'ai commencé par l'anglais... Je dirais...un an...

E.C. : C'était après les travaux, donc.

Régis : Ha oui, oui, oui. De toute façon, c'était pas...

E.C. : Non, c'était pas pareil.

Régis : C'était là, C'était c'était bien là... enfin je veux dire, parce qu'en fait avant c'était heu...

E.C. : Oui, il y avait ...

Régis : Heu... ça se trouvait... (...*Inaudible.*)

E.C. : Vous, vous êtes un utilisateur plutôt récent des...

Régis : De ces logiciels, oui c'est.... peut-être qu'il y a eu des interruptions ... à cause des problèmes techniques mais, heu... oui, oui...

E.C. : Et vous venez combien de fois par semaine pour travailler les langues ?

Régis : Heu... ça varie entre... je dirais en moyenne... trois fois.

E.C. : Trois fois ?

Régis : Oui.

E.C. : Et vous travaillez, à chaque fois que vous venez, vous travaillez une heure d'anglais, une heure d'allemand ou... ?

Régis : Non, non. Là en fait heu... j'ai arrêté l'anglais pour... pour découvrir l'allemand parce que je... C'est pas que je sois à un niveau d'anglais qui me le permette d'ailleurs (*rires*), mais, heu... C'est un bon feeling ça, par contre, heu... et puis un peu... c'est un peu comme le... pour les prononciations, je pense que ça recale assez vite, en fait, quand on... reformule. J'ai le sentiment, en fait, quand on a compris la façon dont... parce que le logiciel en fait on vous l'explique pas, j'ai découvert (*rires*), heu... j'ai découvert... parce qu'au début je faisais que... que l'ordinateur... certaines... mais on découvre pas qu'il y a des, des icônes qui sont heu... qui développent d'autres menus, heu... enfin ça c'est parce qu'aussi j'ai pas demandé, je...

E.C. : Hum, vous avez découvert tout seul.

Régis : Oui, et heu... donc je faisais heu... pendant très longtemps heu... en anglais je faisais toujours les mêmes leçons donc je suis allé de... Enfin j'ai fait les quatre... les quatre leçons mais en fait je faisais qu'une à chaque fois, enfin par heu... il y a... enfin les quatre CD. Et sur un CD il y a plusieurs leçons, sauf que si vous allez pas dans le... remuer le petit imperméable heu... vous rentrez pas dans ce menu-là, donc il vous sert toujours à peu près le... Sauf qu'à un certain moment, en fait, je me suis aperçu qu'il servait pas tout le temps les mêmes leçons en ayant... sur le même CD, alors j'ai fini par trouver ça, et heu... donc à l'utiliser. Donc, après, j'ai fait le... tour des menus, ce qui était beaucoup plus long, heu... puisqu'il y doit y avoir sur certains CD, il doit y avoir jusqu'à... cinq, je dirais, cinq.... cinq leçons différentes.

E.C. : Hum hum.

Régis : C'était bien puisque, de toute façon, au début je... une leçon ça me suffisait bien pour... Il y a aussi les dictées, c'est bien, enfin tous les systèmes de dictées, les... heu... les pendules (?), ça aussi, ça... Mais heu... qu'est-ce qu'il y a d'autre ?... étant donné que j'ai utilisé que "*Tell me more*", heu...

E.C. : Et vous n'avez pas essayé d'autres méthodes ?...

Régis : Si, si, j'en ai utilisé d'autres, mais heu... les autres, heu... en anglais, d'ailleurs je me rappelle plus le titre de ce que j'utilisais, heu... on pouvait pas répéter le... le vocabulaire, donc heu... j'avais un peu besoin de me désinhiber de ce point de vue-là. Donc, heu, je suis pas totalement nul en grammaire, en français donc... je me dis que ces systèmes-là, j'arrive à les comprendre... même si c'est pas évident, à part l'allemand... parce que ça c'est... dans les déclinaisons il y a... il y a des choses un peu abstraites, mais pour moi c'est nouveau parce que j'ai commencé l'allemand il y a... la semaine dernière, je crois.

E.C. : Hum, la semaine dernière.

Régis : Donc heu... il y a des choses qui sont un peu compliquées, prononcer les chiffres par exemple (*rires*). C'est... Parce que moi je me rappelle d'une amie qui elle est allemande et heu... avait du mal avec la façon de compter en français, donc j'en arrive à

comprendre qu'effectivement il y a pas forcément une connexion directe pour prononcer les... pour faire les calculs... c'est... enfin voilà, je...

E.C. : Et dans quel but vous voulez apprendre l'allemand, l'anglais, vous avez un objectif précis ou... ?

Régis : Heu... l'allemand, ça serait (*rires.*) pour aller voir cette amie... à Berlin.

E.C. : C'est pour du tourisme alors, plutôt.

Régis : Heu, oui enfin, arriver à comprendre quelques... L'anglais, non enfin j'en aurais rarement besoin sur heu... le plan professionnel, mais heu... là, le... j'essaye de combler un handicap... et c'est pas facile (*rires*). Heu... Bon, ben aussi le... il y a aussi la... mais ça je sais pas si j'y arriverai un jour, mais, il y a aussi le fait de... de pouvoir maîtriser une autre langue que... puisque je suis formaté qu'à une (*rires*), en maîtriser d'autres pour... et puis arriver à... justement comprendre la langue de l'intérieur.

J'arrive pas vraiment à exprimer la chose mais heu... ce qui s'explique pas forcément dans une langue, enfin moi je... le... je pars de mon expérience du français pour dire ça parce que... il y a des choses qui se font aux sons, enfin je veux dire... je sais pas si on peut jouer... avec toutes les langues de la même façon, certainement pas mais heu... bon, je... j'ai... j'aime bien les argots (*rires*) en français et je trouve que c'est bien de pouvoir jongler aussi avec les sens heu... sur plusieurs registres, comme Devos le fait si bien en français, heu... Mais pour ça en fait, il faut dépasser un certain stade que j'ai pas dépassé dans d'autres....

E.C. : Vous avez appris d'autres langues que l'anglais et l'allemand ?

Régis : Non, non. J'ai été heu... je vous ai dit réfractaire à l'anglais dès la sixième.

E.C. : Hum, vous êtes pas le seul.

Régis : Pour x raisons, mais... il y a des choses qu'on comprend pas heu... puis il y avait aussi une façon de... une façon d'enseigner qui était... qui est un peu fastidieuse. Je sais pas, on a envie de... je comprends pas pourquoi les langues sont pas enseignées sur le mode du... du jeu (*Rires.*).

E.C. : Hum.

Régis : Parce que c'est, heu... enfin, ça appartient à l'être humain quoi... trop de..., et d'apprendre en jouant, je trouve que c'est un peu, c'est... c'était un peu, heu... et puis bon, à l'époque on comprenait pas vraiment l'enjeu... d'apprendre une langue.

E.C. : Hum.

Régis : C'était un peu... d'autant plus que je me... je me trimbalais dans les... dans les classes "difficiles" (*rires.*), donc heu... effectivement c'était pas forcément évident. Parce que ça aussi c'est un problème dans l'éducation, mais là je dévie un peu les... enfin dévier sans dévier parce que...

E.C. : Non, mais c'est important.

Régis : ...Je reviendrai, je vous explique mon...

E.C. : Oui bien sûr, votre parcours.

Régis : ...mon parcours. Oui, c'est pas... là, c'est une critique, heu... par rapport à l'Éducation nationale. C'est vrai que quand on commence à trier les bons d'un côté, les mauvais de l'autre, on peut pas... on est déjà en..., à mon avis en dehors de l'esprit républicain hein... dans le fait de... d'amener des gens à un niveau. On pourrait parler beaucoup plus là-dessus mais... ce qui fait qu'en fait effectivement on se retrouve... à se fermer une porte alors que c'est un peu stupide, on cherche pas une autre forme de... Bon, c'est vrai que, dans mon cursus scolaire, j'ai eu aussi l'occasion d'utiliser le labo de langues...

E.C. : Ici ou à l'université ?

Régis : Heu... les deux.

E.C. : Les deux.

Régis : Les deux. Je préfère en fait ce... ce... Je trouve que cette forme de "*Tell me more*" est pas mal. Je sais pas si on peut la faire évoluer parce qu'il y a... mais ça serait pas mal de pouvoir faire évoluer ce type de logiciel, je sais pas comment. Mais heu... peut être en... pouvant fabriquer un *feed-back* chez.. chez le fabricant pour le faire évoluer. Je pense que ça serait pas mal. J'ai l'impression qu'ils sont... ils sont à la pointe de pas mal de trucs, les Canadiens, dans le domaine. Puis, peut être prendre des (...*inaudible*.)... Parce que des fois ça tourne un peu (*rires*).

Je pense à ça parce qu'en fait quand j'entends heu... parce que il y a pas mal de gens qui utilisent ce logiciel-là en français, en... dans pas mal de langues, en fait et heu... des fois on se demande heu... l'intérêt de faire dire : "*Je ne suis pas grosse*" (*rires*), ou ce genre de chose ! Enfin, ça a un côté un peu comique et heu... peut-être de ce point de vue- là d'ailleurs, parce que des fois je comprends ce que... ce que des gens qui sont pas de notre langue heu... arrivent à dire, je me dis que le logiciel a peut-être aussi ses limites...de détection, de... C'est peut être un truc peut- être difficile à... à affiner.

On connaît les problèmes de logiciels de reconnaissance vocale, mais heu... enfin je me dis que ça serait peut-être bien de travailler... de ce côté là, comme ça heu... donc... comme parfois j'expérimente... Je crois que c'est ce qui me convient le mieux aussi dans un, dans un... dans ce type de laboratoire, en fait.

E.C. : Actuellement, vous ne travaillez les langues qu'ici, vous ne suivez pas en parallèle... ?

Régis : Non.

E.C. : Vous ne suivez pas en parallèle des cours ?

Régis : Non, mais je pense que ça m'a fait beaucoup de bien, heu... C'est, je crois que c'est purement psychique... enfin, de cet ordre-là, quoi, j'arriverais pas à localiser où ça se passe mais...

E.C. : Hum...

Régis : Heu...

E.C. : Ça lève un blocage.

Régis : Oui, tout à fait. Et heu... justement du fait que ce soit une machine, je trouve que c'est heu... c'est... on peut pas être humain avec une machine donc elle vous restitue un truc, on est obligé de le répéter quoi, je veux dire... il y a pas... justement, je pense que dans le problème de l'éducation il y a l'affect, et heu... cette notion de l'affect, qui est difficilement maîtrisable d'un être humain à l'autre d'ailleurs, mais qui peut aussi créer des blocages qui sont, qui peuvent être irrémédiables... Je veux dire, ça, heu... j'ai un peu conscience de ça pour... pour l'avoir plus ou moins vécu quoi, et par ailleurs c'est tellement... dommage de... justement de bloquer les gens comme ça que... Je m'excuse.... C'est complètement...

E.C. : Oui, allez-y, allez-y, c'est pas grave.

Régis : Et heu... donc ça, je trouve c'est... mais je pense que... d'ailleurs que les méthodes d'apprentissage d'avant ont dû évoluer dans les écoles, enfin je préfère le penser... (*Rires.*)

E.C. : ...optimiste

Régis : Heu... et plus généralement heu... sans parler uniquement de la langue, je trouve que cet espace est bien...

E.C. : Vous pouvez me parler un petit peu, parce que vous avez utilisé aussi d'autres logiciels ... vous m'avez dit, Photoshop, Access, vous pouvez un peu en parler ?

Régis : Heu...

E.C. : Éventuellement les difficultés que vous avez rencontrées. Comment ça s'est passé ? Est-ce que vous aviez déjà reçu une initiation en informatique auparavant ?

Régis : Heu, ben...mon initiation en informatique est de l'ordre de... du bricolage autodidacte, je dirais...

E.C. : Oui, c'est de l'autoformation aussi, hum.

Régis : Hum, où on perd un peu de temps d'ailleurs, à tourner autour de choses heu... le... l'informatique est rentrée dans ma vie aux alentours de... de 91, les logiciels ont beaucoup évolué. Heu... ils sont beaucoup plus conviviaux comme on dit (*rires*), et heu... ce qui d'ailleurs masque d'autres choses, heu... au fur et à mesure parce que... des fois on regrette certaines versions parce que le, les versions qui évoluent... mettent de côté des choses qui étaient assez pratiques, tout compte fait, et heu... mais on se retrouve avec des logiciels où il y a plus moyen de... de faire quoi que ce soit (*Rires.*)

Je parle de ça pour heu... je tourne sous Word et sous Windows XP et heu... comme je rentre des choses qui ne sont peut-être pas réellement non plus du traitement de texte, je fais des petites bibliographies, ou ce genre de choses, et je me sers pas forcément du correcteur orthographique et il y a un moment heu... le... l'ordinateur, il estime qu'il y a trop de fautes dans la page et heu... il soumet le fait de réintroduire le...le CD pour... et ça c'est un peu pénible. Mais pour ce qui est de... de Photoshop, les dernières versions... enfin je, j'ai pas... j'ai pas regardé les derniers... s'il y avait une évolution dans les logiciels mais heu... franchement, c'est heu...

E.C. : Photoshop, vous l'utilisiez comme ça pour des loisirs ou c'est pour des raisons professionnelles ?

Régis : Heu... je pense que ça va finir par... enfin j'aimerais bien que ça devienne des raisons professionnelles mais heu... oui, enfin je suis assez curieux en fait de... les choses, heu... ce système me correspond assez bien, heu... Photoshop, on peut pas... les versions que vous avez, on peut rien apprendre, pratiquement pas... à moins de... vous savez, c'est le genre de... ça fait partie de ce que j'appellerais des "discours d'initiés", c'est-à-dire que c'est... c'est apprendre à des gens qui savent déjà, d'une certaine façon, donc ça sert à rien (*rires*), enfin pour moi, je veux dire... il y a des gens...

E.C. : Et vous diriez la même chose pour les autres logiciels ?

Régis : Non, non. Pour, pour Access et pour heu... Excel, non c'est bon. Heu, c'est bien.

E.C. : Mais vous aviez déjà les bases avant de venir ici pour Excel, par exemple, ou...vous aviez déjà manipulé ?

Régis : Non, il se trouvait que j'étais obligé de... je dirais heu... "baratiner", entre guillemets, pour des raisons professionnelles et... comme je peux pas réellement mentir, je me... que regarder bon, parce que je trouve qu'il y a... en fait, il y a rien de compliqué dans l'informatique, enfin surtout celle qu'on offre maintenant heu... il y a pas besoin... enfin... pas au-delà des interfaces, mais tout ce qui est offert à M. Tout-le-monde, pas besoin de sortir de Saint-Cyr... faut savoir lire... et heu... puis savoir ce qu'on veut... à quoi ça sert. Enfin bon, c'est, c'est ni plus ni moins que de connaître une autre forme d'outil, enfin je trouve que c'est pas, c'est pas très compliqué, mais heu... donc en fait oui, heu... pour dégrossir, pour dire qu'on connaît un peu la chose.

D'ailleurs j'ai eu un... un entretien professionnel heu... d'embauche, qui a pas, qui a pas débouché mais heu... j'ai réussi à faire à peu près ce qu'il y avait à faire avec, heu... c'était peut-être pas là, là aussi, c'était peut-être... j'étais pas... l'efficacité demandée mais, après, c'est une question de pratique.

Heu... bon, c'est vrai que pour tous ces logiciels informatiques, il y a des degrés, en fait, il y a souvent... parce que je... je fais d'autres... d'autres formations hormis celles-ci, heu... je fréquente La, La Villette, heu... au Cyberbase et puis, heu... je suis adhérent au club à Issy-les-Moulineaux qui initie à d'autres... choses de l'informatique, ce que les gens...

E.C. : A Issy-les-Moulineaux, vous suivez des cours en fait, ce sont des ateliers, c'est ça ?

Régis : Oui, oui il y a des initiations heu... un peu plus poussées... enfin ce sont des, des logiciels heu... ayant trait à l'image heu... (*...inaudible.*) ou ce genre de chose ou Photoshop d'ailleurs et heu... mais souvent, ouais, les... c'est-à-dire que les gens qui enseignent ça, ils sont... ils veulent tout de suite l'effet, que... oui, souvent ils ont...

Ce qui est un avantage aussi avec ces logiciels-là, c'est qu'on peut aller à son rythme, je suis quelqu'un de... je parle de moi, enfin bon (*rires*), mais heu... je suis

quelqu'un d'assez lent mais heu... et je sais pas... je dois avoir un problème de connections (*rires*) dans le cerveau, mais heu... Quand on commence à énumérer un tas de choses, je finis par oublier ce qui a été dit précédemment et heu... et donc c'est quelque chose qui reste en demande parce que c'est pas saisi (*rires*) par mon cerveau... et heu... ça, je sais pas comment les gens arrivent à cerner, c'est pas un problème de complexité des choses, c'est-à-dire que le... (*rires*) ...question de mémoire à court terme, et j'enregistre pas, donc je suis obligé de refaire les choses assez heu...

E.C. : A votre rythme.

Régis : A mon rythme oui, il y a, il y a un temps de... de saisie, en fait je dirais, d'informations, pour reprendre les images informatiques. Et heu... justement, si on me bouscule j'arrive pas à... c'est pour ça, en fait, que je suis mauvais... que j'utilise ce genre de choses...ou... je suis pas brusqué... ou aussi on trouve une... ça, je... ça c'est par rapport aux langues, on trouve au bout du compte un certain, un certain confort parce que le... vous vous arrêtez, si...

E.C. : Vous pouvez répéter.

Régis : Si vous êtes un peu agacé, vous enlevez les écouteurs et respirez un peu et heu... chose qui est pas, qui est pas faisable en temps réel quand on a un être humain qui exige, heu... donc en plus on est généralement dans un rapport heu... de pouvoir, qui... qui bloque en fait... ça... Donc avec la machine c'est pas... ça permet d'aller à son rythme et de pouvoir apprendre heu...peut-être avec un défi qui est propre, mais heu...Ça n'empêche pas d'apprendre, d'une certaine façon, sauf que les... je pense que les...les pédagogues, enfin les profs, n'arrivent pas à comprendre qu'il y a un temps de... un temps de saisie qu'il faut qu'il soit correct et respecté et puis, après, on peut passer à autre chose mais heu...

E.C. : Oui, il faut assimiler.

Régis : Oui c'est ça, il me faut une... un certain temps et je sais pas pourquoi d'ailleurs mais...je me rappelle, là aussi... c'est, c'est anecdotique mais heu... un geste... Je travaillais pendant les vacances... pendant les vacances scolaires dans une espèce de geste répétitif que j'arrivais pas à faire et j'ai peiné à le faire pendant... pendant pratiquement deux mois, je suis parti... je suis parti et l'année d'après ils m'ont repris au même poste et je savais faire le geste, et j'avais plus de problème de... (*Rires.*) Je pense qu'il avait été assimilé entre-temps et il y avait une espèce de distance ou de... supprimer cette panique peut-être qu'il y avait par rapport à la gestuelle à faire et je pense que, dans l'apprentissage, il y a des... Ça doit procéder de ce genre de chose.

Heu... le fait que quelqu'un exige tout de suite une réponse... ça peut être... complètement bloquer je crois ... mais, pour moi, c'est une méthode douce pour arriver après, effectivement, à essayer de... Quoique j'aie du mal, même quand on me demande un chemin en anglais dans la rue, j'ai du mal à trouver les mots... à indiquer, alors que c'est pas... très compliqué en soi a priori mais...

Non, j'ai même pensé à l'avenir à m'expatrier pour heu... carrément m'immerger dans une langue parce que je crois qu'il y a... les méthodes douces ça ne suffit peut-être pas forcément, il

faut... on peut se désinhiber, puis après plonger quoi, c'est heu... j'ai un peu dévié, mais...

E.C. : Non, non pas du tout.

Régis : Pour revenir à Access, oui, non ce que trouvais ...

E.C. : Par exemple Access, vous avez fait combien de séances, vous avez juste..., c'était par curiosité ou vous avez suivi plusieurs séances ? Comment est-ce que vous avez procédé ?

Régis : Ben, là aussi je devais être plus ou moins pressé dans le... ça dégrossissait bien, après effectivement, il faut revenir heu... un peu plus, heu... un peu plus lentement, je pense, mais heu...j'ai pas fait beaucoup de séances, je pense que... je me penchais sur un, sur ce type de logiciel, je sais pas au maximum, c'est peut être sept ou huit séances, pas beaucoup plus.

E.C. : Hum.

Régis : Mais heu... parce qu'il y a... il y a des choses qu'on ne saisit pas tout de suite et puis heu... et puis là, là le point où on bute, en fait, on le trouve pas forcément tout de suite dans le didacticiel donc, heu... parce que ça c'est, c'est vrai que c'est bien, c'est fait pour... pour des débutants mais il y a un moment où... (*rires*) on a une espèce de statut qui... En fait, on arrive à créer aussi une espèce de statut bâtard où il y a effectivement rien de vérifié mais alors on sait des trucs, mais avec des formations un peu autodidactes, on passe à côté d'autres, d'autres choses donc on sait faire un certain registre de... d'opérations, je dirais, dans... dans tel ou tel logiciel et puis à côté de ça il y a des choses heu...c'est...

Ça me fait penser à Word, pour faire des sommaires ou des tables... il se trouve que j'ai soutenu... j'ai soutenu une maîtrise et un DEA et heu, je me souviens que, pour ma maîtrise, j'avais fait le, le sommaire à la main (*rires*), ce qui est horrible parce qu'il suffit que vous changiez une page pour que vous ayez à refaire toute la pagination du truc alors que (*rires*)... cette merveille permet de le faire automatiquement (*rires*), et heu... Ça, c'est en discutant avec mon beau-frère, il m'a dit : "*Tu sais, ça le fait automatiquement*" (*Rires*). Heu... Je suis pas le seul des étudiants... puisqu'en fait je fais de l'histoire de l'art, des étudiants en histoire de l'art... il y en a plein qui, enfin j'en ai vu d'autres, je veux pas cafter... (*rires*), mais j'en ai vu d'autres dans ce genre de plan.

Ça prend d'ailleurs des proportions assez dramatiques parce que heu... tout est calé au millimètre alors, donc on peut rien changer... le sommaire est fait mais... donc, on peut même pas jouer sur le... enfin, une page en moins ça devient un drame, quoi (*rires*). Je l'ai vécu alors c'est pour ça que je le raconte. Heu... et...

Oui, enfin, je sais moi, ça finit par... avec le temps, par structurer le... les choses qui nous manquent, mais... c'est vrai que ça peut être long en fait...pour ça c'est mieux le didacticiel, on gagne... c'est-à-dire qu'à chaque fois ils reprennent, en fait, le B-A-Ba et ça c'est...d'ailleurs ça serait assez intéressant aussi le point de vue de l'informatique parce qu'il y a des choses qui sont... qui sont redondantes, je veux dire, une police, ce genre de truc, que vous ayez à traiter dans Photoshop ou ce genre de truc, quand vous l'avez utilisé

dans un Works vous savez à peu près ce que c'est qu'une taille, une police et tout ce qui s'ensuit.

Donc, c'est vrai qu'il y a des... peut-être aborder aussi des choses de... manière plus... parce que... une espèce de... de règle commune à plusieurs logiciels qui émergent, en fait, qui se voit aussi dans ce qu'est Flash, heu... Dreamweaver, les logiciels qui utilisent de l'image ou de l'animation. C'est des familles de logiciels, je sais pas comment on pourrait les déterminer mais, heu... il y a des choses qui sont quand même un peu similaires et on pourrait d'ailleurs apprendre... vous voyez ce que je veux dire... une espèce de grammaire commune quoi, heu... pour...

E.C. : Oui, pour les CD-roms, c'est pareil.

Régis : Heu, donc heu... oui, peut être... ce doit être assez difficile de déterminer d'après... d'après un... comment quelqu'un peut déterminer qu'il est à tel ou tel niveau en informatique, c'est... c'est plus difficile que dans les choses ... que dans une langue par exemple, parce que bon... enfin ça rejoint un peu, de toute façon, c'est... c'est le problème de langage, c'est-à-dire qu'on peut avoir une connaissance sur des segments et heu... pas apte, ... des pans qui existent pas dans... dans son propre savoir et ce qui empêche pas d'ailleurs de... à mon avis, d'être performant, mais simplement sur un truc, heu... je sais pas si je suis...

E.C. : Si si.

Régis : Ça peut paraître ennuyeux parce que... c'est presque une réflexion que je suis en train de vous livrer (*rires*) sur un matériel qui est bien, qui est... qu'a été multiplié par heu... il y avait pas autant de postes avant, mais...

E.C. : Parce que vous connaissiez les anciens espaces, vous les fréquentiez déjà ou pas, la logithèque et le labo de langues ?

Régis : Le labo de langues, j'ai dû y aller mais un peu juste avant que ça...

E.C. : Que ça ferme.

Régis : ...que ça ferme. Et il y avait pas de... enfin je me souviens pas, il y avait pas de ...

E.C. : Si, il y avait une logithèque, enfin c'était... Il y avait une dizaine de postes pour de l'initiation à la bureautique, essentiellement.

Régis : D'accord. Non, ben je... comme j'étais déjà attiré par l'anglais (*rires...*), que je poursuis et que je rattraperai jamais ! Enfin...

E.C. : Vous, vous fréquentez la bibliothèque depuis longtemps.

Régis : Ah oui, oui (*rires*).

E.C. : Et l'espace autoformation, vous l'avez..., vous l'avez découvert heu...

Régis : Ben, heu comme j'étais à la fac (?), il y avait une copine qui a dû me dire : "*Tu sais, il y a des labo des langues à Beaubourg*", parce qu'on dit "Beaubourg" (*Rires.*), et heu... et puis j'ai... j'ai dû arriver timidement heu... en me disant peut être que, un jour, heu... mais je, j'ai pas beaucoup le temps, mais j'ai travaillé aussi sur les autres postes, heu... je sais pas

comment on les appelle ceux-là, avec des méthodes...

E.C. : Audio, vidéo ?

Régis : Oui. Ben oui, j'ai presque caché ça... ça heu...comment ça s'appelle ?

E.C. : En anglais aussi ?

Régis : Oui en anglais, il y a un petit bonhomme, comment il s'appelle...

E.C. : Victor ?

Régis : Oui. J'ai travaillé avec Victor.

E.C. : Oui, donc vous avez testé quand même plusieurs méthodes différentes.

Régis : Oui, mais...ça serait peut être bien d'ailleurs que je croise avec d'autres, parce que ça doit... et ça, vous pouvez me conseiller sur ce genre de chose ?

E.C. : Oui, bien sûr, mais quand vous venez, vous vous adressez au personnel pour...

Régis : Non, non, moi je... (*Rires.*)...

E.C. : Vous réservez directement votre... et vous n'avez pas de relation avec...

Régis : Si, quand un poste est défectueux, ou quand...

E.C. : Un problème technique.

Régis : ...ou quand il retransmet pas ma voix ou qu'elle est grotesque, ça arrive ça.

E.C. : Oui,

Régis : Alors ça, il y a... ça aussi c'est bien, ce qui est bien d'ailleurs, c'est là où l'on commence à se dire : "*tiens...*", on prend confiance en soi... quand on s'aperçoit que... en anglais par exemple une chose qu'on disait correctement pendant deux semaines, d'un seul coup, ça fonctionne plus, alors on repasse le truc et, effectivement, il y a un problème dans le micro ou ce genre de chose et heu... il y a un côté un peu, heu... "jouissif", entre guillemets, de se dire : "*Ben tiens, cette fois-ci ça ne vient pas de moi*" et heu... c'est aussi une façon de voir qu'on a à peu près (*...inaudible*), je crois

E.C. : Et comment vous percevez le personnel qui, qui est au labo, pour vous ils sont là pour quoi ?

Régis : Des fois... des fois il est bien, des fois il est laxiste, je crois, enfin...

E.C. : Oui, mais, pour vous, a priori, quelles sont leurs missions ?

Régis : Heu... en effet, c'est des... pour renseigner, heu... je suppose (*rires*), heu... d'ailleurs, la démarche que je fais moi d'aller leur dire : "*Tiens, il y a un truc qui marche pas*", c'est pas un truc qui est dans les... ça je trouve... par ailleurs ça... Je trouve que c'est un réflexe civique : il y a des trucs qui sont gratuits, à la disposition de tout le monde, on peut... Je trouve que la moindre des choses c'est d'aller dire : "*Tiens, il y a un truc qui va pas, là...*". Alors des fois, bon... je vois, ils notent...et, d'ailleurs, ils font leur travail parce que, ils notent effectivement les (*...inaudible*)... qui viennent...

E.C. : Pour vous, le personnel, c'est avant tout, heu... ils sont là surtout pour régler les problèmes techniques, c'est ça ?

Régis : Non, heu... je préfère... heu... je... Ça c'est un peu, je pense, c'est un peu... un problème d'utopie heu... mais ils devraient être aussi là pour... pour un peu, heu... sensibiliser les espèces d'"ukases", entre guillemets, qui existent dans cet espace, heu... mettre un peu une démocratie dans ce truc, de respect de l'autre... Je sais que c'est peut être pas leur boulot et, souvent, ils le conçoivent pas comme ça...

J'ai eu l'occasion de... c'est peut-être d'ailleurs pour ça que je... (*rires*), le monde post-moderne, mais heu... on considère que tout le monde serait responsable... heu... Moi, je pense qu'il faut des fois remettre les gens à leur place... et leur faire prendre conscience que ce genre de chose n'existe pas partout, que c'est une espèce de petit "privilège", entre guillemets, qu'il faut l'utiliser comme... et peut être aussi, heu... Là, vous pensez que je suis réac; mais aussi faire comprendre aux gens comment on utilise une bibliothèque, que ces espaces-là sont réservés, comme c'est marqué hein... sont réservés aux gens qui vont travailler, donc, sur un didacticiel et pas, pas à ceux qui cherchent du calme... je ne sais quoi, ou des gens qui sont tout autour et qui discutent... quelqu'un qui discute, alors c'est pas toujours évident de travailler une langue quand il y a quelqu'un qui parle derrière et heu... répéter quelque chose.

Donc moi je trouve que ces espaces-là devraient... franchement, je pense... J'aime bien cet endroit, j'aime bien la bibliothèque parce que je trouve que c'est... et puis ça fait partie de ces endroits où, en fait, il y a des transversales, c'est-à-dire qu'il y a des gens qui viennent heu... de tous horizons, de tous pays heu... et c'est très bien, mais qu'il y a aussi des conventions à respecter dans une bibliothèque, heu... le silence par exemple -c'est vrai que je parle pas très fort, mais heu... heu... une certaine convivialité quoi, quand les choses se croisent plus ou moins.

C'est vrai que les gens des fois, quand on demande à quelqu'un de surveiller le sac, les gens le font, mais heu... moi je me demande le bien-fondé de... de (*...inaudible.*) et heu... qui répète toujours la même chose, hein, depuis x temps mais qui change strictement rien ! Il y a pas de moyen coercitif de... mais tout en étant heu... on peut dire les choses calmement et... parce qu'il y a un règlement, je suppose, dans cette bibliothèque...

E.C. : Hum.

Régis : ...qu'on est censé respecter. Et que personne ne respecte, je veux dire les portables... les portables, ça sonne partout, heu... enfin, quoique l'autre fois, je me suis dit : "*Tiens c'est bizarre, ça a pas sonné beaucoup plus que ça.*" mais heu... bon souvent je... l'autre fois... dans, dans cet espace-là, il y a un endroit qui doit être le n° 97, il doit pas y avoir de, d'ordinateurs, quelqu'un qui s'y met, donc elle me dit de parler moins fort... C'est vrai que des fois, on n'entend pas... Je m'occupe de mon truc, apparemment ça ... un peu plus tard, elle remuait encore, elle dandinait parce que... j'étais en train de travailler et puis, bon, je quitte mon casque, et je dis : "*Écoutez, c'est un espace où on est censé répéter des trucs. Enfin je...si vous voulez parce que, heu... si vous voulez faire*

quelque chose calmement, vous prenez un espace... un autre espace parce que heu... cet espace-là n'est pas dédié totalement au silence. Et alors (rires), un truc assez amusant, heu... Il se passe, je sais pas, quelques minutes et d'un seul coup son portable sonne, elle se met à parler alors que... D'un côté, elle faisait valoir la règle de silence dans un espace, bon... et de l'autre côté, elle respecte... les paradoxes qu'on peut rencontrer !

On est tous porteurs de paradoxes, mais heu... Justement, je trouve qu'en fait heu... ce qui serait peut-être bien, c'est de c'est de réapprendre...mais heu... je suis peut-être un utopiste, mais tenter de réapprendre dans des endroits comme les bibliothèques. Vous allez à la BNF, chez les chercheurs, vous faites pas ce genre de truc, il y a un respect qui ... qui se perpétue.

E.C. : Vous fréquentez la BNF aussi ?

Régis : Ça m'est arrivé. Heu...plein, plein de... quand on fait remarquer que... je sais pas, ça pourrait être le réflexe, on peut oublier, effectivement, on peut oublier de couper, je suppose. J'ai pas de portable, mais c'est vrai que... on peut oublier mais... c'est heu... c'est vraiment une plaie, ce truc (rires), dans le... Je suis pas sûr que ça induise plus de possibilités de... parce que les gens ont... axé sur le cinéma où...

Il y a vraiment une modification des comportements... Enfin, je sais pas si... C'est un truc, heu...

E.C. : Et vous connaissez d'autres personnes qui travaillent dans l'espace... ou ?...

Régis : Non, non je suis un solitaire... Enfin... si, des fois ça m'arrive de croiser des gens que je connais par ailleurs, mais heu... je communique assez peu...

E.C. : Et est-ce qu'il y en a qui viennent vous demander de l'aide parfois ou...

Régis : Des fois... dans cet espace-là, parfois oui, des fois, il y a des petits trucs que j'ai découverts, des fois je... je, oui, je peux aider quelqu'un, oui, ça m'est arrivé oui.

E.C. : Hum, ça arrive.

Régis : Oui.

E.C. : Vous qui fréquentez l'espace, est-ce que vous voyez souvent les gens s'entraider ou pas du tout... ?

Régis : S'entraider, heu... ben, des fois, en fait... par rapport au personnel des fois, on connaît mieux un logiciel que... ce qui est normal d'ailleurs parce que je leur demande pas de tout connaître, mais c'est vrai que des fois on peut... Quelqu'un qui a l'habitude d'en utiliser un particulier, heu... forcément sera plus efficace que les gens qui doivent, en plus, qui doivent tourner pas mal parce que je vois pas tout le temps les mêmes visages à part certaines... certains responsables comme vous, mais... Ouais, je pense qu'effectivement ils sont peut être pas là pour le flicage mais heu...

Ça, je suis assez attaché au fait qu'on puisse... au fait qu'il faille respecter certaines choses dans certains espaces, heu... parce que... mais ça je crois que c'est... d'ailleurs je fais une fixette sur les portables mais je pense ça change l'animation de l'espace, c'est-à-dire que... pendant très longtemps, je sais que les fixes on pouvait pas les emmener et là... l'être humain

promène son, son espace en oubliant que... Il peut être confronté à un autre espace, qu'il y a un autre être humain qui... qui a pas forcément...

Le bruit, c'est un truc... que, qu'on peut pas supprimer, c'est... je... je pensais à une réflexion imbécile que j'ai entendue récemment dans une salle de cinéma où je faisais remarquer que... que le bruit émis par une personne, en l'occurrence celle à laquelle je m'adressais, heu... pendant toute la séance, qui faisait un petit bruit, comme ça, pendant toute une séance, c'est pénible, surtout quand on regarde du Bergman, heu... elle m'a dit : "*Vous n'avez qu'à pas l'écouter !*" Moi, je regrette, mais je fais pas partie... je suis pas un chef d'orchestre qui arrive à se focaliser que sur un son et... j'ai du mal à... (*Rires.*)

(*Fin face A*)

(Début face B)

E.C. : Et vous m'aviez dit aussi que vous fréquentiez d'autres espaces, à La Villette, à Issy-les-Moulineaux. Il y en a d'autres aussi, que vous fréquentez ?

Régis : Heu... non, ça c'est les principaux, mais c'est pour, en ce qui concerne l'informatique...

E.C. : Oui, mais c'est surtout pour suivre des ateliers, enfin, des formations.

Régis : Oui, oui. Je...

E.C. : Et vous y retournez régulièrement ou... c'était occasionnel, ou... ?

Régis : C'est... La Villette, c'est-à-dire, enfin j'habite près de La Villette, donc... c'est pareil... en fait, oui, ils m'avaient permis comme "client", entre guillemets, ici parce que j'ai suivi les cours... enfin les initiations à Excel et... et à Photoshop d'ailleurs à La Villette.

E.C. : Mais des initiations avec un formateur.

Régis : Avec un formateur, oui. En fait oui, c'est heu, il y a plein d'ordinateurs, enfin je veux dire chacun a son ordinateur, et on propose de faire... enfin d'appliquer des fonctions de logiciels, ce qui est... c'est pas mal.

E.C. : Donc, quand vous êtes venu ici utiliser Excel, vous aviez déjà suivi une formation.

Régis : Non, ça a été l'inverse.

E.C. : Vous avez commencé par...

Régis : Heu... je suis passé par ici, heu... parce que c'était un endroit que je connaissais, heu... La Villette, je l'ai découvert lors de... comment ça s'appelait "Bloc (?) numérique" et je me suis aperçu qu'il y avait effectivement un atelier, heu... qui dégrossissait sur le... sur l'informatique. Alors, il y avait plusieurs rubriques, mais ça initie même à... au tout début quoi, même quand on ouvre l'ordinateur, mettre un fichier... En fait, d'ailleurs, ça c'est aussi mes... c'est aussi des choses que je... des espèces de défauts qu'on prend... créer des fichiers, c'est quelque chose que je faisais pas... enfin, les gérer non plus d'ailleurs... Faire une arborescence, les classer.

Alors c'est vrai, quand on arrive à avoir heu... pas mal de rubriques après c'est plus... parce qu'il y en a un effectivement qui a un lien avec la photographie mais l'autre... alors, effectivement, il y a un moment où c'est vrai que... comme je suis pas... enfin le classement, c'est un truc, j'ai du mal, c'est vrai que c'est pour ça que je me sers d'ailleurs d'un ordinateur parce que ça le fait automatiquement... enfin automatiquement... Et puis, on peut faire, si vous voulez, des rubriques comme on veut d'ailleurs, après on aménage son ordinateur comme on veut.

E.C. : Vous avez un ordinateur à domicile ?

Régis : Oui, oui. Et heu...ben, je sais pas si je dois avouer ça, mais je trouve qu'en fait il y a pas mal de formations qui sont payantes et assez chères au point de vue de l'informatique qui, à mon avis, méritent pas... qu'on paye de tels prix. En fait, comme je me suis retrouvé dans... enfin je suis demandeur d'emploi comme (...inaudible.) et que je... je m'intéressais... plutôt à l'image, ce genre de choses... bon, il s'est trouvé que... au Cube (?), j'ai gagné un abonnement par "*Libé*" (*pires*) et heu... ce qui était bien, il y a des choses des fois, des hasards qui n'en sont peut-être pas d'ailleurs...

Et heu... donc, oui, j'ai arrêté La Villette pour aller au Cube (?), je traverse tout Paris, mais heu... il y a des choses qui sont un peu plus poussées, puisque... c'est vraiment dédié... heu, enfin au numérique et aux arts numériques plus particulièrement donc...et puis je trouve que c'est bien aussi de... (*Rires.*), c'est un auto-compliment, de faire... Enfin, je crois que ça me correspond, d'avoir des transversales comme ça parce que... comme vous avez pu le comprendre moi je... les gens que je côtoie, enfin ce... il y a jamais de dialogue et heu... et ça heu, je crois que c'est la société qui est structurée comme ça, à l'heure actuelle, c'est-à-dire que, par (...inaudible) spécialistes, il n'y a aucune communication avec, l'autre groupe, l'autre sous-groupe ou... et heu... je trouve ça un peu dommage parce qu'il y a... des choses qui restent...

Enfin, le savoir, ça doit être diffusé, heu... ça se diffuse en communiquant mais enfin je dis "savoir"... ne serait-ce que de savoir où il y a une machine à café par exemple pour prendre un café, enfin je veux dire, vous voyez c'est pas des... il y a pas des...

E.C. : Une information...

Régis : En termes de... oui d'informations, c'est peut-être le terme le plus approprié... mais heu... parce que le... les gens, les gens savent pas où trouver ce qui...ce qu'ils cherchent et au niveau... La société est compliquée pour ça. Bon, une bibliothèque, c'est déjà un élément de réponse en soi, parce que c'est vrai que...J'ai commencé en me présentant comme un râleur...

E.C. : Vous vous êtes présenté comme un râleur, mais vous râlez pas beaucoup ?

Régis : Heu... si, parce que pour moi c'est heu...quand je... quand je vais, des fois, je peux le manifester sur... sur le...jamais réellement excédé, mais c'est intérieurement, c'est un peu ça quand même... quand on perd du temps sur une machine... alors des fois ça passe bien parce là aussi... ça dépend de la personne que vous rencontrez, mais heu...

E.C. : Vous voulez dire le personnel à qui vous vous adressez ?

Régis : Oui, et puis les petits problèmes qu'on peut rencontrer quand on s'est donné la peine... de les signaler. Je dis pas que c'est pas facile à... à régler tout de suite hein, mais des fois..., je suppose qu'il doit y avoir des problèmes plus complexes que des simples... parce qu'on nous facilite tellement la tâche qu'effectivement, derrière, c'est peut-être beaucoup plus complexe mais heu... le *(rires)* ...genre de détails : l'autre jour, je prends un numéro, je vais heu... je vais à la place et... *(rires)*, il y avait pas de moniteur !

C'est un truc assez amusant, bon, je suis revenu, je dis : "*Informatiquement, vous avez qu'à l'enlever du truc parce que comme ça, on distribue pas un numéro, heu...*", ce qui tombait sous le sens d'une certaine façon, et heu... enfin vous voyez, c'est des détails comme ça, mais je veux dire... j'ai comme le sentiment que c'est sur plein de petits détails comme ça... qu'un lieu devient invivable...

E.C. : Vous avez quand même conscience que c'est un espace qui est, qui est difficile à maintenir parce qu'il y a énormément de technique...

Régis : Oui, tout à fait, tout à fait.

E.C. : C'est compliqué.

Régis : Oui, oui je... Ah oui, mais je... je dis pas le contraire d'ailleurs ... Enfin, je trouve ça... quand je disais que... j'en suis conscient, quand je dis que c'est, que c'est un endroit qu'on ne trouve nulle part, qu'il faut avoir un certain respect par rapport au matériel, aux autres et heu... Oui, pour moi, ça fait partie du civisme quand les choses sont gratuites parce que c'est... Enfin, même elles le sont en tout cas pour les utilisateurs, même si elles le sont pas pour les sociétés largement, mais je veux dire que de... de signaler, enfin travailler en... en interaction heu... utilisateurs et, comment dire, je trouve pas d'autres fonctions...

E.C. : Les bibliothécaires, au sens large.

Régis : Heu... enfin, quand vous me posez la question sur les gens... je veux dire... on change pas la... on peut pas changer la nature humaine, il y a des gens heu... qui sont merveilleux, enfin moi ça m'est, ça m'est arrivé..., quand j'ai fréquenté pas mal de bibliothèques.... Et puis, je sais pas des fois on est un peu, c'est une question de... de *feeling*, vous allez tomber sur quelqu'un qui vous fait pratiquement une recherche alors que... et puis qui, qui est compétent qui... qui vous donne beaucoup plus que le petit truc que vous demandiez et puis heu... vous avez le fainéant, qui existe partout aussi, et qui... : "*Eh ben, débrouillez-vous heu...*" c'est presque ça ... bon...

Ça aussi c'est... c'est un truc que j'ai remarqué... qui se vérifie dans tout le monde du travail, heu... avec une personne que j'aurais... alors comment... arriver à élever un peu ceux qui... qui tirent ... enfin, qui viennent que pour l'argent qu'on leur donne, même si on leur donne peu... C'est pas l'utilisateur qui doit en pâtir, après c'est, on est dans un autre... dans un autre registre... On peut tout à fait revendiquer heu... surtout à l'heure actuelle les salaires qui sont...

Il y a aussi un truc que je dirais dans votre profession parce que je... je cherche plus ou moins d'ailleurs dans...dans ce milieu-là, et qui à mon avis fait du tort à votre

corporation, c'est d'employer des emplois jeunes et de pas heu... parce que ça c'est, c'est couper la branche sur laquelle vous êtes assise, c'est-à-dire de nier vos, vos qualités... de bibliothécaire et heu... ça, je trouve ça un peu dommage parce que je crois que c'est faire du tort... forcément heu... pour des gens qu'ont... c'est des gens qu'ont un coût mais bon, heu... je veux dire après tout, j'aime autant les bibliothécaires que les flics et... à mon avis, ils sont plus utiles que (*rires*)... la police quoi.

La bibliothèque, moi, c'est un des lieux heu... d'apprentissage et de...bon, de diffusion d'informations, heu... Alors, je sais pas moi, j'ai peut-être des exigences qui sont un peu... de ce que vous êtes un peu obligés de donner au quotidien mais heu... ouais. Je trouve que... il y a plein de...

Je regardais, enfin, les emplois de documentalistes, il y a plein d'espèces de... c'est bloqué par tous les emplois jeunes, et d'ailleurs, il faut bien que ces gens-là travaillent, mais heu... à long terme c'est quand même des... c'est des boulots qui n'existent pas en tant que tels, à mon avis puisque... ils sont toujours heu... éjectables si vous... C'est de l'intermittent quoi, enfin pour moi ça revient au même, alors que... bon heu... Je pense que c'est quand même des métiers, ce sont des réels métiers, ces métiers... au sens noble du terme, heu, le métier de bibliothécaire, c'est un métier qu'on peut exercer toute sa vie, c'est pas... c'est pas un passage.

Heu... bon c'est vrai que, de l'autre côté du miroir, ça doit pas toujours être évident d'avoir de... d'avoir des fois des gens, des fois désagréables aussi... je pense... des gens... enfin, il y a certaines personnes qui... qui font de l'accueil et manquent un peu de... de psychologie, de... qui sont des fois, heu... ça c'est peut être un peu le défaut des gens qui classifient, répertorient, qui... et un être humain... ils sont tous différents donc... les approches, des fois faut être un peu heu... avoir une certaine sensibilité pour le... pour les accrocher...pour, mais ça c'est pas toujours le cas, mais bon, c'est pas propre aux bibliothèques et... Justement ce que je fais là, je pense, j'espère que c'est pas... (*rires*), et heu... ce que je veux dire c'est que... justement, j'ai moi, j'ai cette démarche-là d'aller plus loin, ce qui va pas, c'est pas... une critique de la personne qui se trouve en face de moi, heu... c'est la critique d'un système qui fonctionne pas sur le moment, heu... ou ce genre de chose.

E.C. : Mais vous dites que vous avez la démarche de venir voir le bibliothécaire pour lui signaler qu'il y a un problème technique, mais vous n'avez pas la démarche de venir le voir pour lui demander un conseil, pour choisir une méthode, par exemple.

Régis : Heu... bon moins (*rires*), effectivement, oui.

E.C. : Pourquoi ?

Régis : Heu... ben je pense que c'est... pourquoi heu... alors, pas uniquement sur cet espace-là mais des fois heu... on est moyennement renseigné. Et sur des choses heu...ça c'est, c'est le problème des vacataires, je pense. Ces gens qui ne travaillent qu'un certain temps, qui connaissent pas totalement, et ça, je pense que c'est... parce qu'ils renseignent, heu....

E.C. : Oui, mais il n'y a pas que les vacataires.

Régis : Oui, mais ça fait du tort (*Rires.*), ça fait du tort. Je veux dire... en tant que... moi j'arrive à comprendre mais heu... je veux dire, tout le monde est pas forcément proche de ces lieux, tout le monde est pas universitaire... comprenez ?

E.C. : Hum.

Régis : Je veux dire que... Il y a des gens heu... il y a des gens qui ont du mal à trouver les choses, et c'est pas, c'est pas forcément de la fainéantise ou de la mauvaise volonté, c'est que... d'abord...

E.C. : Oui, mais c'est complexe.

Régis : Toutes les bibliothèques sont pas structurées de la même façon

E.C. : Bien sûr.

Régis : Ça demande quand même une pratique heu... parce qu'on peut toujours... (*...inaudible.*) de son propre savoir, c'est à dire bon, c'est ça, c'est bien... c'est heu...non. Ce qui est bien aussi, dans cette bibliothèque, c'est que les choses soient en accès libre sur les rayonnages et que tout se passe pas par informatique, parce que ça aussi, c'est un...

E.C. : Hum, c'est un obstacle supplémentaire.

Régis : C'est un obstacle, et j'entendais parler Lechnaps (?), qui est un archéologue qui dirige Paris I, enfin qui a dirigé, je sais pas s'il le dirige encore, heu... qui disait que, dans une université américaine, il y avait possibilité, à partir de l'informatique, heu... quand vous faites... une recherche sur un, sur un livre, d'avoir ce qu'il y a à côté... grosso modo, d'avoir virtuellement une étagère, où vous avez des livres qui sont... et ça je trouve ça important parce que c'est une autre façon... une autre approche... et des fois faut croiser ces deux approches et heu...

On l'apprend où, ça ? Peut-être quand on fait un... un travail de bibliothécaire... mais, sinon, enfin, pour ce qui est des recherches un peu plus approfondies, c'est vrai que des fois, c'est bien, heu... J'ai trouvé un bouquin sur la modernité heu... à côté de celui-là, j'en ai pris le titre... heu... non, c'est, ça c'est bien, c'est... de ce point de vue-là, cette bibliothèque-là est bien dans... parce qu'on croit que je dis du mal (*rires*), mais non, elle est bien parce qu'elle permet de... d'avoir une autre approche que celle de la recherche scientifique, heu...

Moi, j'ai une espèce de double approche, une espèce de recherche empirique où les choses arrivent comme ça, ça j'aime bien, parce que j'aime bien... vous l'avez peut-être compris mais j'aime bien la notion de hasard dans le... peut être pas forcément, mais quelque chose qui va retenir votre attention parce que vous êtes plus ou moins... vous êtes plus ou moins "pré-formaté" pour voir ça et, à un autre moment, vous passerez à côté, vous le verrez pas et heu...

Je crois qu'il est important... que ça permet d'évoluer... heu... ça, on peut pas le demander à une bibliothécaire, par contre, la méthode empirique (*rires*), on peut pas... mais en tout cas on peut la faire sans jamais s'adresser à vous, moi je... je ... parce que je...

Alors, c'est peut-être un élément de réponse, pourquoi ? Parce que je... j'estime que... vous pouvez fournir des "petites formations", entre guillemets, sur des recherches mais qu'on n'a pas, non plus, à vous solliciter en permanence sur une recherche potentielle... parce qu'il y a aussi les gens qui veulent pas s'y mettre, d'une certaine façon, enfin je veux dire... Je pense qu'il faudrait... dans le temps, arriver à ce que certaines personnes arrivent à se débrouiller toutes seules, beaucoup arrivent à le faire et puis heu... assister quand on peut.

Mais ça, je pense qu'aussi vous devez avoir le genre de personnes qui... qui systématiquement vont faire de la recherche, alors là j'estime que vous êtes pas là pour ça, quoi, quand on sait à peu près comment... parce que c'est vrai, il y a des moments dans le... on sait plus comment lancer une machine dans les recherches, c'est plus heu... quand il y a... à partir d'un mot ou un truc comme ça, des fois il y a tellement d'occurrences que vous pouvez pas heu... c'est pas... mais avec l'informatique, c'est un peu ça, on sait jamais comment... comment re-diviser pour pouvoir arriver à peu près à la... ce qu'on recherche... Je suis peut-être un peu... pas très explicite là mais, heu... bon enfin, oui, c'est pour ça j'utilise pas forcément systématiquement...

E.C. : Hum

Régis : ...les bibliothécaires. Et qui sont pas, enfin... tous les gens qui sont derrière, là, ont pas tous les mêmes... et ça peut se ressentir après, bon... Enfin, je suis un peu méchant dans mon analyse quand même... on y arrive toujours quoi (*rires*). Non, mais c'est vrai. C'est vrai qu'il est assez complexe le côté informatique, ici... je veux dire, c'est pas...

E.C. : Bon, on va peut-être conclure. Vous avez une dernière chose à rajouter sur l'espace ?

Régis : Non, je pense que j'ai... j'en ai dit pas mal.

E.C. : Parce que là, oui je vous ai gardé, bien, oui, presque une heure... Je sais pas, il était 3 heures, non ? Je sais plus...
