

**Formation en bibliothèque :  
les nouvelles compétences nécessaires pour  
les bibliothécaires et les nouveaux besoins  
des usagers**



**(Genève)**

**Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES**

par :

**Laure MONTANDON**

**Jennifer VITTORI**

Conseiller au travail de Bachelor :

**Michel GORIN, chargé d'enseignement HES**

**Genève, 8 juillet 2009**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière Information Documentaire**

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute Ecole de Gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor HES de spécialiste en Information Documentaire. Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 8 juillet 2009

Laure Montandon

Jennifer Vittori

## Remerciements

Nous tenons à remercier ici toutes les personnes qui nous ont aidées à réaliser notre travail de Bachelor :

Florent Dufaux, notre mandant, pour sa disponibilité et son accompagnement tout au long de notre travail.

Michel Gorin, notre conseiller, pour ses précieux conseils et son soutien.

Isabelle Maurer, notre jurée, pour avoir accepté d'évaluer notre travail.

Les bibliothécaires formateurs, pour avoir participé à notre sondage en ligne.

Les collaborateurs des bibliothèques municipales de Genève, pour leur disponibilité et leurs encouragements.

Les usagers des bibliothèques municipales de Genève, pour avoir répondu à nos sondages.

Annelise Montandon et François Vittori, pour avoir relu notre travail avec soin.

Merci à tous ceux qui ont pris le temps de nous recevoir et de répondre à nos questions :

Marinette Gilardi-Monnier, bibliothécaire SES

Bénédicte Baud et Patricia Deléamont, bibliothécaires à la bibliothèque musicale

Jeanne Pont et Olivier Veyrat, de la passerelle d'observation des publics

Olivier Moeschler, professeur de sociologie à l'université de Lausanne.

## Sommaire

Dans le cadre de notre travail de Bachelor, nous avons été mandatées par les Bibliothèques municipales de Genève (BM) pour mener une réflexion sur la formation des usagers. Suite à notre travail, des collaborateurs vont former un groupe de travail, durant l'été 2009, pour mettre en place des actions de formation.

Pour servir de cadre à cette démarche, nous avons réalisé un recensement de toutes les activités, comparables à de la formation, effectuées au sein des BM. Nous nous sommes rendu compte que plusieurs actions intéressantes existent, mais qu'elles ne sont pas vraiment formalisées ni mises en avant.

La formation fait partie intégrante des missions des bibliothèques de lecture publique à condition qu'elle soit centrée sur l'accès et la recherche d'information. Nous avons donc défini les différents concepts qui entrent en jeu lorsqu'il s'agit de formation des usagers. Les principaux étant la formation et l'autoformation, sans oublier l'initiation et l'animation, souvent à la frontière de la formation. Nous avons également mis en avant les différents types de formation qui se pratiquent dans les bibliothèques. Les plus courantes sont : la formation aux nouvelles technologies, la formation pour un public cible et la formation à la recherche d'emploi.

Pour faire part de nos réflexions, nous avons animé un atelier à l'intention des collaborateurs des BM. Lors de celui-ci nous avons mis l'accent sur l'importance de la formation des usagers en bibliothèques et les compétences nécessaires pour assurer ces formations. Compétences que nous avons définies auparavant à l'aide d'un questionnaire en ligne ciblé sur les bibliothécaires pratiquant la formation des usagers et dont les réponses ont été complétées par celles d'un deuxième questionnaire auquel des collaborateurs des BM ont répondu. Il en ressort que l'adaptabilité face au public et la facilité à communiquer sont des compétences indispensables suivies de près par la pédagogie.

En ce qui concerne les nouveaux besoins des usagers en matière de formation, nous avons constaté qu'ils diffèrent selon les publics. Nous nous sommes donc limitées à l'étude d'une population cible composée de personnes âgées. Une partie d'entre elles avait déjà suivi un atelier sur les nouvelles technologies aux BM et les autres étaient de simples inscrits. Il est ressorti de ces deux sondages

que les bibliothèques sont considérées comme des organismes de formation légitimes, que les répondants ont confiance en la compétence des formateurs, qu'ils soient bibliothécaires ou non, et ne discréditent pas les formations parce qu'elles sont gratuites.

Pour finir notre tour d'horizon sur la formation en bibliothèque, nous avons étudié les diverses méthodes et les lois qui régissent la formation des adultes en Suisse, ainsi que le positionnement que les BM doivent adopter pour ne pas être perçues comme une concurrence déloyale par les organismes de formation.

Notre travail se conclut par une série de propositions dont les BM pourront s'inspirer lorsqu'elles souhaiteront étoffer leur offre de formation.

# Table des matières

Déclaration .....	i
Remerciements .....	ii
Sommaire .....	iii
Table des matières .....	v
Liste des Tableaux.....	viii
Liste des Figures .....	viii
Présentation du travail .....	1
Cadre général .....	1
Nature du travail et méthodologie .....	1
Présentation du mandant.....	4
Objectifs du mandat .....	4
Objectifs généraux.....	4
Objectifs spécifiques .....	5
1. État des lieux aux BM : analyse de l'existant.....	6
1.1 Méthodologie.....	6
1.2 Ressources humaines.....	7
1.3 Activités .....	9
1.4 Gestion, processus, organisation .....	12
1.5 Environnement : partenariats et concurrence .....	12
1.6 Financement extérieur.....	14
1.7 Ressources matérielles et financières.....	14
2. État de l'art.....	15
2.1 Méthodologie.....	15
2.2 Information literacy.....	16
2.3 Initiation, formation, animation et autoformation .....	19
2.4 Formation en bibliothèque de lecture publique, tour d'horizon.	21
2.4.1 Formation aux nouvelles technologies .....	22
2.4.2 Formation pour un public cible.....	24
2.4.3 Formation à la recherche d'emploi .....	25
2.4.4 Espaces d'autoformation .....	25
2.4.5 Formation à l'utilisation de la bibliothèque et du catalogue ...	26
2.4.6 Cours d'alphabétisation .....	27
2.4.7 Autres visions de la formation des usagers .....	27
2.4.7.1 Les Idea Stores .....	27
2.4.7.2 Le projet TUNE .....	28

<b>3. Nouveaux rôles des bibliothécaires .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Atelier formation des usagers en bibliothèque.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Compétences nécessaires pour la formation .....</b>	<b>30</b>
3.2.1 <i>Méthodologie .....</i>	30
3.2.2 <i>Analyse des sondages.....</i>	33
3.2.2.1 Questions communes .....	34
3.2.2.2 Questions formateurs.....	41
3.2.2.3 Questions BM.....	45
3.2.2.4 Interview de Paul Kristof .....	49
<b>3.3 Comparatif des compétences.....</b>	<b>49</b>
 <b>4. Nouveaux besoins des usagers .....</b>	 <b>52</b>
<b>4.1 Changement dans les besoins des usagers .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2 Identification des besoins des usagers.....</b>	<b>52</b>
<b>4.3 Besoins des usagers .....</b>	<b>53</b>
<b>4.4 Reconnaissance de l'importance de savoir utiliser une</b> <b>bibliothèque.....</b>	<b>55</b>
<b>4.5 Analyse des besoins des usagers .....</b>	<b>56</b>
4.5.1 <i>Méthodologie .....</i>	56
4.5.2 <i>Population cible .....</i>	57
4.5.2.1 Questions communes .....	58
4.5.2.2 Questions atelier .....	66
 <b>5. Applications pratiques.....</b>	 <b>67</b>
<b>5.1 Formation des adultes.....</b>	<b>67</b>
5.1.1 <i>Pédagogie pour adulte.....</i>	67
5.1.2 <i>Le contexte législatif suisse et description de la formation pour</i> <i>formateurs.....</i>	69
<b>5.2 Partenaires ou concurrents .....</b>	<b>70</b>
<b>5.3 Propositions .....</b>	<b>71</b>
<b>5.4 Évaluation de la formation .....</b>	<b>72</b>
 <b>Conclusion .....</b>	 <b>73</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>75</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>75</b>
<b>Références citées .....</b>	<b>75</b>
<b>Références consultées.....</b>	<b>79</b>

<b>Annexes.....</b>	<b>82</b>
<b>Annexe 1 Glossaire .....</b>	<b>82</b>
<b>Annexe 2 Sigles .....</b>	<b>83</b>
<b>Annexe 3 Objectifs atelier .....</b>	<b>84</b>
<b>Annexe 4 Support atelier .....</b>	<b>85</b>
<b>Annexe 5 Sondage formateurs .....</b>	<b>88</b>
<b>Annexe 6 Enquête interne aux collaborateurs des BM .....</b>	<b>93</b>
<b>Annexe 7 Interview à la bibliothèque musicale.....</b>	<b>96</b>
<b>Annexe 8 Interview à la bibliothèque des sciences économiques et sociales .....</b>	<b>98</b>
<b>Annexe 9 Graphique BPI.....</b>	<b>100</b>
<b>Annexe 10 Questionnaire participants à l’atelier TIC .....</b>	<b>101</b>
<b>Annexe 11 Questionnaire non-participants.....</b>	<b>105</b>



## Liste des Tableaux

Tableau 1 Définitions .....	18
Tableau 2 Bibliothèques ayant répondu au sondage en ligne .....	32
Tableau 3 Comparatif des compétences .....	51

## Liste des Figures

Figure 1 Organigramme des BM .....	8
Figure 2 Compétences pour la formation .....	36
Figure 3 Pour vous, la bibliothèque c'est : .....	61

# Présentation du travail

## **Cadre général**

Avec ce travail, il s'agira d'analyser la problématique de la formation en bibliothèque de lecture publique. En effet, depuis quelques années ce concept prend de l'ampleur et a déjà été mis en place dans différents services d'information documentaire par les professionnels de l'information.

Cette thématique ayant encore peu été approchée, en tous cas au niveau des Bibliothèques municipales de Genève (BM)<sup>1</sup>, c'est naturellement que nous nous sommes tournées vers elles pour proposer notre sujet de travail de Bachelor (TB).

Alors que les BM travaillent sur la formation des usagers, notamment aux TIC (technologies de l'information et de la communication) à l'aide d'ateliers, nous allons commencer une réflexion sur la formation des bibliothécaires à la formation des usagers, ainsi que sur le besoin de formation de ces derniers.

## **Nature du travail et méthodologie**

Le travail montrera les enjeux et les perspectives de la formation des usagers aux bibliothécaires. Il permettra également à ceux-ci de pouvoir intervenir de la manière la plus adaptée possible sur des actions de formation futures, tout en connaissant les besoins des usagers.

La première partie du travail sera théorique et aboutira à l'animation de l'atelier « formation en bibliothèque » proposé aux collaborateurs des BM. Lors de cet atelier, nous prendrons en charge la présentation de la synthèse de l'état de l'art sur la formation en bibliothèque ainsi que celle de notre TB. La deuxième partie sera pratique. Nous analyserons le questionnaire en ligne réalisé auprès de quelques personnes cibles qui font déjà de la formation des usagers, afin de connaître leur point de vue sur le sujet. Ensuite, nous identifierons les compétences en matière de formation des usagers, des collaborateurs des BM, à l'aide d'un questionnaire remis à la suite de l'atelier. Nous approfondirons si nécessaire

---

<sup>1</sup>

Voir Annexe 2 : Sigles

certain points grâce à des interviews plus personnalisées. Ceci permettra d'élaborer un tableau comparatif des aptitudes nécessaires pour la formation des usagers, d'après les experts, la littérature professionnelle et celles actuellement relevées parmi les collaborateurs de BM. Enfin, nous effectuerons un sondage auprès des personnes ayant suivi les ateliers « nouvelles technologies » animés par les BM. Le but de ce sondage sera de connaître leurs attentes par rapport à la bibliothèque comme lieu de formation. Ce sondage aidera les BM à positionner leur offre de formation par rapport à celles d'autres prestataires. En complément, un deuxième sondage cherchera à déterminer le point de vue de personnes n'ayant pas eu recours à cet atelier.

Notre travail s'inscrit dans la problématique de la formation continue. Le *Mémoire européen sur l'éducation et la formation tout au long de la vie* vise à lancer un débat à l'échelon européen sur une stratégie globale de mise en œuvre de l'éducation et la formation tout au long de la vie. Il porte comme objectif « d'organiser l'éducation et la formation tout au long de la vie aussi près que possible des apprenants, dans leur communauté et, si nécessaire, au sein de structures exploitant les TIC ». Il s'agit de créer des centres d'apprentissage sur les lieux mêmes de la vie quotidienne, où se réunissent les citoyens, non seulement dans les établissements scolaires, mais aussi dans les cercles municipaux, les centres commerciaux, les bibliothèques et les musées, etc. « La société apprenante est dessinée à travers ce message comme un territoire largement doté en ressources éducatives, où chaque moment de la vie civile peut être l'occasion d'apprendre, de s'informer, de chercher » (Carré, 2006).

La formation en bibliothèque se retrouve inscrite dans plusieurs textes fédérateurs dont le manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique<sup>2</sup>. Dans ce dernier il est stipulé que « faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique » fait partie des missions clés de la bibliothèque de lecture publique.

Voici ce que l'on trouve dans la charte de bibliothèque du Conseil supérieur des bibliothèques en France (CSB) : « L'accès du public à l'information, à la formation

---

<sup>2</sup>

Manifeste de l'UNESCO pour les bibliothèques publiques,  
[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)

et à la culture est d'abord assuré dans le cadre du réseau des bibliothèques de lecture publique. D'une manière générale, toute bibliothèque doit s'inscrire dans un ensemble organisé dont l'objectif est de fonctionner en réseau. En conséquence, toute demande doit pouvoir être satisfaite. Les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires. »<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Conseil supérieur des bibliothèques, <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>

## Présentation du mandant

Le mandant est le réseau des Bibliothèques municipales de Genève. Il comprend sept bibliothèques de lecture publique, deux discothèques, une médiathèque, un service de bibliobus, un service à domicile ainsi que la bibliothèque de la prison de Champ-Dollon. Afin de rester le plus en accord possible avec les attentes et les besoins des usagers et de mener une réflexion approfondie sur les nouveaux enjeux de la lecture publique, les BM peuvent compter sur leur cellule d'adjoints scientifiques. C'est d'ailleurs l'un d'entre eux, Monsieur Florent Dufaux, qui a suivi notre travail.

Coordonnées :

Florent Dufaux

Cellule Études et Projets, section veille stratégique

Bibliothèques municipales de Genève

022.418.32.40

Florent.dufaux@ville-ge.ch

## Objectifs du mandat

### Objectifs généraux

- Identifier les compétences nécessaires aux bibliothécaires pour la formation des usagers en général.
- Identifier les besoins des usagers en matière de formation en général.
- Introduire l'idée de formation en bibliothèque auprès des collaborateurs des BM grâce à un atelier.

## **Objectifs spécifiques**

- Identifier les compétences de chaque collaborateur dans le domaine de la formation et dans des domaines enseignables aux BM.
- Déterminer qui doit former les usagers en fonction des domaines potentiellement enseignables en lecture publique.
- Identifier les besoins des usagers en matière de formation en lecture publique.
- Identifier les besoins des usagers en matière de formation aux BM.

# 1. État des lieux aux BM : analyse de l'existant

## 1.1 Méthodologie

Notre état des lieux a été ponctué de plusieurs étapes. Premièrement, nous nous sommes principalement entretenues avec notre mandant afin qu'il nous donne le cadre général des BM et de la cellule études et projets ; il nous a également transmis des documents détaillant les projets en cours. Nous avons ensuite pu nous appuyer sur les documents distribués par la cellule études et projets dans le cadre de notre option en lecture publique à la HEG (Haute École de Gestion). Ceux-ci contenaient un historique de la cellule et des chiffres concernant les BM et leur public. Nous nous sommes ensuite rapidement rendu compte qu'il existait un grand nombre de projets aux BM touchant de près ou de loin la formation en bibliothèque, mais que ces derniers ne correspondaient pas toujours à une vision d'ensemble. De plus, les différentes personnes en charge de ces projets n'étaient pas toujours facilement identifiables. Notre atelier, animé en avril, nous a permis de prendre contact avec une poignée de personnes clés sur l'ensemble du réseau. Nous avons donc commencé par rencontrer Olivia Cupelin et Paul Ghidoni, qui sont les coordinateurs des manifestations culturelles. Nous souhaitons qu'ils nous expliquent comment étaient choisies et organisées les diverses animations proposées par les BM. Nous avons pu constater que beaucoup de choses se faisaient « au feeling » ou selon les affinités des collaborateurs et qu'il était difficile de trouver un vrai fil conducteur. C'est aussi à ce moment là que nous avons pu prendre conscience de l'impact de la volonté politique dans la mise en place d'événements : en effet, il y a quelques années, les politiques souhaitaient donner un cadre très social aux BM. Malheureusement, cette voie n'a pas encore pu être exploitée à 100% par manque de moyens tant financiers qu'humains.

Voici un exemple : lorsque nous avons rencontré les coordinateurs des manifestations culturelles, nous avons appris que le « groupe ado » allait faire des présentations de livres dans les maisons de quartier. Pour ce faire, les membres du groupe avaient eu la possibilité d'assister à des conférences sur la littérature ado et de suivre une formation pour apprendre à présenter leurs ouvrages le plus efficacement possible. Nous avons appris ensuite qu'il y avait une personne qui se chargeait spécifiquement de faire les visites des groupes particuliers, comme les classes de l'UOG (Université ouvrière de Genève) ou de l'association « Lire

et Écrire » qui combat l'illettrisme. C'est donc suite à notre atelier que nous avons pu effectivement rencontrer les personnes responsables de ces deux activités, ce qui nous a permis de connaître les moyens qu'elles avaient à disposition pour les mener à bien. Nous leur avons aussi demandé de nous faire part de ce qu'elles souhaiteraient développer à long terme et d'évaluer les moyens nécessaires pour le faire.

Au départ, nous partions du postulat que les BM ne dispensaient pas de formations et que nous pourrions, une fois la recherche théorique terminée, étudier les formations que les BM pourraient éventuellement offrir. Mais en réalité nous nous sommes aperçues qu'il existait de nombreux projets en cours.

Dans un certain sens, notre travail dans son ensemble est un grand état des lieux de ce qui se fait aux BM de Genève parce qu'il manque une vraie coordination et connaissance des actions mises en place.

## **1.2 Ressources humaines**

Entre 2002 et 2003, les deux premiers postes d'adjoints scientifiques ont été créés aux BM. Il s'agit de celui affecté à la gestion des collections et de celui lié aux systèmes d'information. Ces postes viennent en soutien à la direction des BM et se situent en dehors de la structure hiérarchique habituelle. C'est avec ces deux premiers adjoints scientifiques qu'est née la cellule études et projets.

Cette cellule a les objectifs suivants : avoir des activités de formation en interne et en externe, soutenir la direction dans ses démarches prospectives, mettre en place, coordonner et suivre les projets, ainsi que créer et mettre à jour la documentation relative à ces derniers.

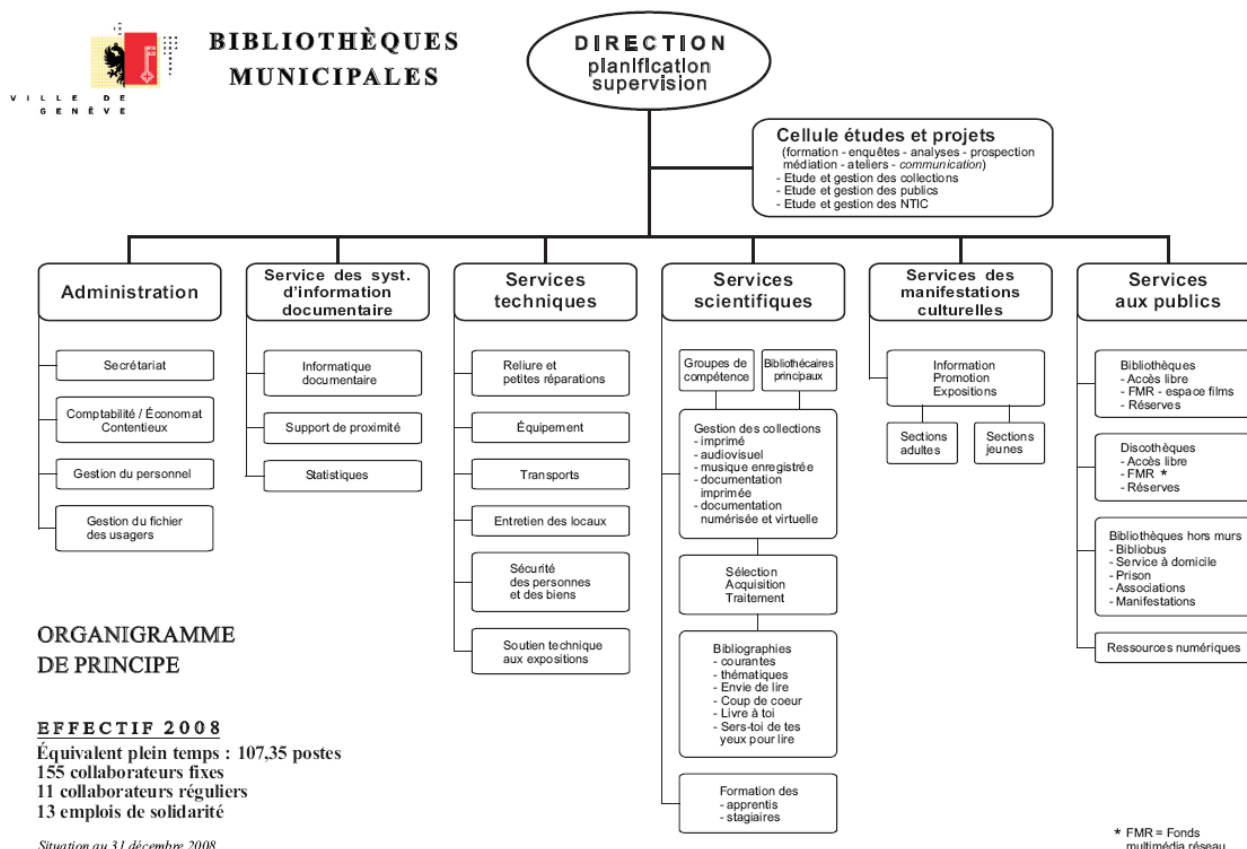
En 2005, deux nouveaux postes ont été ajoutés à cette structure : celui affecté à la veille stratégique, attribué à Florent Dufaux et celui lié à l'étude et à la gestion des publics dont s'occupe Marie-Aude Python. Aujourd'hui, Joëlle Muster s'occupe du poste de gestion des collections. Quant au poste concernant les systèmes d'information, il a été supprimé.

Les deux grands avantages de la cellule études et projets sont le rattachement direct à la direction, ainsi que l'absence de liens hiérarchiques. De plus, les collaborateurs de la cellule jouissent d'une grande autonomie, ils sont un lien entre



le décisionnel et l'opérationnel, ainsi qu'un soutien actif à la direction. Ils tentent de promouvoir une approche transversale entre les différents services des BM.

**Figure 1**  
**Organigramme des BM**



Notre TB rentre dans le cadre de la section veille stratégique. Cette dernière se focalise sur les TIC, l'évolution des services, l'évolution des bibliothèques, les changements organisationnels et les organisations apprenantes.

Selon Florent Dufaux, la cellule études et projets produit sur demande de la direction ou à sa propre initiative des rapports sur divers sujets touchant à l'activité des BM et résultant de son activité de veille. Elle compile des données tirées de l'activité du réseau ou effectue des enquêtes ou des analyses. Ces éléments permettent à la direction de préparer les objectifs annuels et le plan straté-

gique. Selon les développements souhaités, des groupes de travail peuvent être mis en place pour conduire un changement ou mettre en place un nouveau projet. C'est par exemple le cas avec le « groupe accueil » qui est chargé d'harmoniser les procédures liées à l'accueil des publics ou le groupe de pilotage de gestion des collections.

### **1.3 Activités**

Avant d'aborder les activités a proprement parler des BM, voici quelques chiffres importants à connaître afin de mieux appréhender le contexte général. Les BM comptent 50'000 abonnés actifs sur 152'000 inscrits, enrichis par 6'500 nouveaux inscrits par an. En compilant les chiffres de l'ensemble des succursales, nous arrivons à un total de 500'000 visites par an, ces visites pouvant avoir lieu dans le cadre de l'une des 211 animations culturelles proposées en 2008 par les BM ou alors pendant les visites de classes, environ 350 chaque année.

Afin de permettre un accès le plus large possible à Internet et à leurs services en ligne, l'OPAC (online public access catalog), la webthèque ou encore leurs deux blogs, les BM mettent à disposition 13 postes publics multimédias (PPM) qui ont enregistré 14'000 connexions.

Il existe une multitude d'activités proposées dans les différentes bibliothèques, mais nous allons ici nous concentrer sur celles qui ont soit une mission de formation, soit une mission d'intégration, deux des aspects que nous voulons relier dans le cadre de notre travail. Il existe depuis dix ans des visites de la bibliothèque pour des publics particuliers tels que l'université du troisième âge, les classes spécialisées, les classes des Centres de formation professionnelle<sup>4</sup>. Il y a cinq ans, ces visites se sont élargies aux associations d'aide à l'intégration des étrangers, par exemple OSEO (Œuvre suisse d'entraide ouvrière), UOG et INFORCO (Institut de formation continue). Ces dernières sont aujourd'hui très demandées, car il existe un réel besoin pour leurs membres d'accéder à l'information. Depuis trois ans, l'association « Lire et Écrire », qui aide à combattre l'illettrisme, vient avec des petits groupes visiter la bibliothèque de la Cité. Le déroulement de toutes ces visites est géré par Catherine Gasser. Pour cette

---

<sup>4</sup> Anciennement CEPTA (Centre d'enseignement professionnel technique et artisanal)

tâche, elle n'a pas de formation particulière. Néanmoins, elle souhaiterait suivre une formation de formateur. C'est son responsable qui l'avait au départ poussée à reprendre le flambeau de ces activités, car il estimait qu'elle en avait les qualités nécessaires. Aujourd'hui, Catherine Gasser s'investit autant que possible dans l'accueil de ces publics, elle adapte la vingtaine d'interventions par année en fonction des besoins spécifiques des visiteurs. Elle a même créé une bibliographie de livres et documents audiovisuels à l'intention de « Lire et Écrire ». Une autre de ses motivations est de faire tomber les clichés qui entourent les bibliothécaires et les bibliothèques. Elle insiste donc beaucoup sur le fait que la bibliothèque est un lieu ouvert à tous et que le personnel est là pour répondre aux questions.

De manière concrète, les visites se font par groupe de 10 à 20 personnes et pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, sauf dans le cas de « Lire et Écrire » qui vient après la fermeture pour que les participants soient plus à l'aise.

La cellule études et projets a également mis en place des petites formations, sur les publics traversant des difficultés, à l'intention des collaborateurs des BM.

Depuis quelques temps, les bibliothécaires ont été mis à contribution pour alimenter une webthèque regroupant des liens intéressants pour les usagers et c'est toujours dans le but de toucher le public, grâce à de nouveaux moyens de diffusion, que deux blogs tenus par des bibliothécaires ont été lancés<sup>5</sup>. Avec la mise en ligne du nouveau site Internet des BM<sup>6</sup>, le projet « Webthèque 2 – sites d'autoformation » va être visible de tous par ce biais. Il s'agit de mettre à disposition des usagers des BM et de la population en général une sélection de sites d'autoformation. Ces ressources gratuites sont un très bon complément au matériel classique qui permet déjà aux usagers de se former en autodidactes (Ferreiro, 2008).

---

<sup>5</sup> <http://hibouquineur.wordpress.com/> et <http://blogandplay.wordpress.com/>

<sup>6</sup> <http://www.ville-ge.ch/bmu/>

Afin de permettre aux bibliothécaires de mieux se repérer dans les nouveaux concepts concernant la société de l'information et les TIC, divers ateliers ont été mis en place. L'un d'eux concernait la culture web, un autre se focalisait sur la musique libre et les problèmes que celle-ci soulève et un troisième traitait de la vie et de la mort des supports.

Des ateliers TIC à destination du public ont aussi été proposés : la musique sur Internet, la musique libre, les bibliothèques numériques et une initiation à Internet dans une salle informatique.

Depuis une dizaine d'années, un « groupe ado » a été créé, rassemblant des bibliothécaires des espaces Jeunes et Adultes qui ont envie de travailler avec ce public. Nous avons d'ailleurs rencontré la responsable de ce groupe, Marjorie Schoch. Ils ont commencé leur travail par une sélection de documents adaptés pour les adolescents, rendus visibles dans les BM au moyen d'autocollants. Ceci a ensuite débouché sur l'édition d'une bibliographie commentée « sers-toi de tes yeux pour lire ». Le groupe souhaitait toucher des jeunes en dehors de la bibliothèque et du cadre scolaire, c'est pourquoi des partenariats avec des maisons de quartier ont été mis en place il y a trois ans. Par groupe de trois, les bibliothécaires se rendent dans les maisons de quartier pour présenter brièvement (2-3 min) un roman, une BD ou un documentaire à travers une approche libre du livre. Afin d'être le plus percutant possible, les bibliothécaires ont suivi une formation sur « comment donner le goût de la lecture aux ados » avec Véronique Lombard<sup>7</sup>. Cette animation a lieu de septembre à avril, il s'agit d'une activité facultative pour les jeunes et dont le succès dépend beaucoup de l'encadrement et de la compréhension de la démarche par les éducateurs. Dès l'été 2009, un blog sera consacré aux jeunes et aux nouveautés ados proposées par la bibliothèque. D'ailleurs, comme il s'agit d'un public qui navigue entre les espaces adultes et jeunes, le groupe souhaiterait qu'un coin de la bibliothèque leur soit réservé avec une petite sélection de documents souvent renouvelée.

---

<sup>7</sup> Véronique Lombard est une formatrice qui met en place des stages d'initiation ou de perfectionnement à la littérature-jeunesse. <http://www.livralire.org/index.php3>

## **1.4 Gestion, processus, organisation**

Régulièrement, la cellule études et projets organise des ateliers pour les collaborateurs des BM. Ceux-ci permettent de communiquer sur les projets en cours ou à venir, de préparer au changement en éveillant la curiosité, mais surtout ils contribuent à la formation continue des collaborateurs. Le dernier atelier concernait les enjeux de la formation des usagers en bibliothèque, ainsi que les projets des BM dans ce domaine. Il avait pour but de sensibiliser les collaborateurs à la problématique et ensuite de créer un groupe de travail de six collaborateurs qui s'occupera de la formation des usagers. L'idéal, à notre avis, serait de regrouper des collaborateurs des différents espaces (adultes, jeunes, discothèques) et des différentes bibliothèques (Cité + bibliothèques de quartier). Le but de ce groupe sera de définir un plan de formation et d'intervenir pour des sessions dès 2010.

## **1.5 Environnement : partenariats et concurrence**

Les BM ont été contactées par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour faire partie du volet bibliothèque du programme E-inclusion de la Confédération. Celui-ci participe à la stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information en Suisse, elle-même inspirée de la Déclaration ministérielle de Riga et des engagements du SMSI (Sommet mondial de la société de l'information).

Dans le cadre de ce plan d'action national, les BM veulent mettre en place les projets suivants :

- Salle de formation dont les objectifs sont les suivants<sup>8</sup> :
  - réduire la fracture numérique et cognitive en proposant des formations et des ressources d'autoformation ;
  - favoriser l'intégration de toutes les populations dans la société de l'information ;
  - promouvoir les ressources documentaires numériques sélectionnées et proposées par les BM ;

---

<sup>8</sup> Cellule études et projets - Service des manifestations culturelles Mai 2008. Projet salle de formation. E-inclusion et accès aux ressources numériques dans les bibliothèques municipales

- favoriser l'accès aux bibliothèques et à l'information en proposant des formations à la recherche documentaire;

- Cours « Les migrantes & TIC » : formation de base à l'informatique;
- Autoformation : permettre l'utilisation des ressources proposées dans les collections (CD-Rom, CD audio, DVD, ressources en ligne), notamment en langues et bureautique ;
- Ateliers multimédia pour le jeune public : proposer des ateliers encadrés autour de la recherche documentaire et des nouvelles technologies ;
- Ateliers publics nouvelles technologies : aborder les différentes facettes de la culture informationnelle dans des sessions de formation courtes ;
- Ateliers professionnels internes : présenter les nouveaux aspects de la médiation numérique aux collaborateurs des BM.

En sus de ces utilisations, les postes pourraient permettre une utilisation bureautique et Internet sur demande. Les utilisations précédentes restant prioritaires.

Au sein du Département de la culture de Genève, la Passerelle d'observation des publics (POP) a été mise en place. Cette dernière a pour mission d'étudier les publics des institutions culturelles tels que les musées et les bibliothèques, de coordonner des enquêtes et aussi d'offrir des outils communs, afin de traiter les données récoltées. Elle contribue aussi à la mise en place et à la coordination d'un programme de formation des maîtres du Département de l'Instruction Publique (DIP) à l'utilisation des outils culturels proposés par la Ville de Genève. La réflexion sur ce sujet a débuté avec les médiateurs des musées et les BM y ont été intégrées en 2008.

Le DIP est également un partenaire à part entière des BM, même si cela se fait de manière informelle. En effet, les maîtres viennent, selon leurs besoins et leurs envies, faire des visites de classes dans les différentes bibliothèques du réseau.

Un autre partenaire des BM est le Bureau d'intégration des étrangers (BIE), car il leur permet d'avoir un lien direct avec les associations concernées par les problématiques d'intégration, mais aussi leur apporte un soutien lors de la traduction de certains textes.

Pour compléter le panorama genevois, nous pouvons également citer le service d'urbanisme de la Ville de Genève, qui fournit des données statistiques et des « cartographies » des inscrits.

De nombreuses associations collaborent avec les BM en lien avec la formation : nous avons comme cité précédemment l'UOG qui vient avec des classes de migrants apprenant le français ; il en va de même pour l'association « Lire et Écrire ». Récemment, un nouveau partenariat s'est établi avec les UCG (Unions chrétiennes de Genève), qui a débouché sur l'organisation d'ateliers « blog » pour les seniors.

Nous développerons la question des concurrents en fin de travail.

## **1.6 Financement extérieur**

Nous avons demandé à notre mandant si un partenariat privé pouvait être envisageable pour financer certaines activités de formation. A l'heure actuelle, il n'en est pas question, c'est pourquoi les partenariats se font avec les départements de la ville de Genève et les associations.

## **1.7 Ressources matérielles et financières**

La section veille stratégique ne dispose pas, à proprement parler, de ressources matérielles pour réaliser ses objectifs. Par contre, dans le cadre du projet « salle de formation », en cours d'élaboration, il faudra mettre en place une salle et une infrastructure de formation aux ressources documentaires numériques à destination des différents publics des BM. Cette salle de formation aura une infrastructure informatique de huit postes de travail, une imprimante, un beamer et 15 casques.

La cellule études et projets ne dispose d'aucun budget propre. Il faut donc qu'elle négocie constamment ses nouvelles réalisations.

## 2. État de l'art

### 2.1 Méthodologie

Afin de mener au mieux l'état de l'art et de cibler l'information que nous devons chercher par rapport à notre thématique, nous avons mis sur pied trois axes de recherche :

- Formation dans les bibliothèques
- Nouvelles compétences des professionnels
- Besoins de formation des usagers.

Définir ces axes de recherche nous a permis, dans un premier temps, de restreindre le champ de nos recherches et d'être sûres d'avoir un minimum d'informations pertinentes pour la suite de notre travail.

Pour être le plus exhaustif possible dans nos recherches, nous avons commencé par répertorier les sources dans lesquelles nous pensions trouver des informations importantes pour notre travail.

Avant de commencer notre état de l'art, nous avons construit une première liste de mots-clés à laquelle nous allions systématiquement nous référer lors de nos recherches : *formation des usagers, formation en bibliothèque, formation, bibliothèque, compétence, formateur, teaching library, information literacy, idea stores, besoins des usagers*. Au fur et à mesure de l'avancement de notre travail de recherche et en fonction de la manière dont étaient indexées les références appropriées que nous trouvions, nous avons complété notre liste de mots-clés avec ceux-ci : *formation-utilisateur, formation-a-l'-information, competence-professionnelle, nouvelles compétences*. Avec les mots-clés définis préalablement, nous avons fait nos premières recherches dans les bases de données suivantes : Francis, Eric, Inspec, Jstor, Lisa, Lista, Emerlad et DOAJ. Sauf Inspec, Jstor et Lisa, toutes nous ont fourni des résultats exploitables.

En ce qui concerne les revues spécialisées, nous avons trouvé l'essentiel de nos informations dans le Bulletin des bibliothèques de France (BBF). Nous avons



aussi mené quelques recherches dans *IFLA Journal*, *Education for Information*, *Arbido*, *Communications in information literacy* et *RESSI*.

Tout au long de nos recherches, nous organisons nos résultats dans un tableau synthétique. Grâce à cette manière de faire, nous savons exactement ce que nous avons déjà comme information et ce qu'il nous manquait. Nous pouvions donc réajuster nos recherches en fonction de nos besoins d'information. Après quelques recherches, c'est grâce au tableau que nous avons remarqué que nous n'avions pas trouvé beaucoup d'informations concernant la situation de la formation en Suisse, les besoins des usagers en matière de formation et la formation des adultes. Par la suite, nous avons complété nos recherches dans ce sens.

Afin d'étoffer ce que nous avons trouvé, nous avons également fait quelques recherches en utilisant des moteurs de recherche notamment Google Scholar et des catalogues de bibliothèques, plus particulièrement RERO.

Mais c'est grâce aux différentes lectures des articles et surtout grâce à la consultation des différentes bibliographies que nous avons repéré des références intéressantes en ce qui concerne les ouvrages. La lecture de ces livres nous a permis d'approfondir nos connaissances concernant les différents axes de notre travail. C'est aussi grâce à ces mêmes articles que nous avons consulté plusieurs sites Internet spécialisés sur la question comme le site de l'IFLA, de la Bibliothèque publique d'information (BPI), de l'UNESCO ou encore celui du projet TUNE. C'est également grâce à nos premières lectures que nous avons pu identifier certains experts dans le domaine tels que Claire Mouraby, Sylvie Chevillotte ou encore Paulette Bernhard.

Enfin, nous avons terminé notre état de l'art en essayant de savoir, plus particulièrement, ce qu'il se faisait dans le monde anglo-saxon, afin de compléter les nombreuses informations que nous avons trouvées grâce au BBF.

## **2.2 Information literacy**

C'est aux Etats-Unis que sont nés les premiers standards surtout grâce à l'American Library association (ALA). La création de standard a permis aux bibliothécaires universitaires et au corps enseignant de différents domaines de travailler avec les mêmes outils de base à l'élaboration de formations communes.

Parmi ces standards, se trouve le concept d'information literacy. L'ALA en propose, en 1989, une définition qui reste fondatrice : "To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. The information literate individuals are those who have learned how to learn."

Mais c'est auprès de l'UNESCO que l'on trouve la définition la plus synthétique de l'information literacy :

"la maîtrise de l'information est la capacité :

- de reconnaître les besoins d'information ;
  - de localiser l'information et d'en évaluer la qualité ;
  - de stocker et d'extraire l'information ;
  - de faire de l'information un usage efficace et éthique ;
  - d'appliquer l'information pour créer et communiquer des savoirs."
- (Catts, Lau, 2008)

C'est donc depuis une trentaine d'années que les bibliothèques universitaires sont sensibles à la problématique de la formation des usagers. Elles ont dû tout d'abord intégrer des nouveaux outils tels que les bases de données ou les périodiques électroniques. C'est donc pour rendre les étudiants les plus autonomes possible et s'adapter aux nouvelles méthodes d'enseignement que les bibliothécaires ont commencé à offrir des formations aux étudiants. Il y a donc énormément de publications concernant les programmes mis en place, les besoins des étudiants, ainsi que les changements induits dans le quotidien des bibliothécaires, par la fonction de formateur.

Il est vrai que pour les bibliothèques de lecture publique, la situation varie de cas en cas, car le public est moins facilement appréhendable et homogène et il n'existe pas toujours une volonté de la part de l'autorité de tutelle ou de l'établissement pour faire de la formation. Dans les pays anglo-saxons et scandinaves, la réaction a été plus rapide et mieux intégrée, mais il reste difficile de savoir ce qui entre effectivement dans la mission de la bibliothèque et surtout quelle orientation chaque institution veut prendre.

Il est difficile d'isoler l'information literacy d'autres concepts proches suscités par le développement des TIC et qui connaissent des effets de mode (Le Deuff, 2007). Il y a en effet, la digital literacy, voisine de la notion de cyberculture et la

computer literacy, la maîtrise des technologies informatiques, dont le développement est contemporain à celui de l'information literacy.

Effectivement, l'impact des TIC sur les bibliothèques est saisissant durant la dernière décennie. Les bibliothèques actualisent sans cesse leur fonds, leurs méthodes de fonctionnement et elles deviennent des lieux orientés vers la formation. Quant aux bibliothécaires, ils aident le monde à comprendre les contributions et la valeur des institutions, surtout lorsqu'il s'agit d'organiser, préserver et donner accès à de l'information. Pourtant, l'importance de la bibliothèque a commencé à décroître dans l'opinion générale, car Internet est considéré comme la bibliothèque moderne.

Afin d'approfondir les notions inhérentes à la formation des usagers, nous allons définir les termes les plus souvent utilisés<sup>9</sup>.

**Tableau 1 Définitions**

<b>Information</b>	« Renseignements consignés sur un support quelconque dans un but de transmission des connaissances. » <i>Le grand dictionnaire terminologique</i>
<b>Culture informatique</b> (Computer Literacy)	« Ensemble de connaissances spécialisées qui permettent de comprendre les applications courantes de l'informatique ». <i>Le grand dictionnaire terminologique</i>
<b>Maîtrise de l'information</b> (Information Literacy)	« Une personne compétente dans l'usage de l'information doit pouvoir reconnaître quand émerge un besoin d'information, et être capable de trouver l'information adéquate, de l'évaluer et de l'utiliser efficacement [...] En somme, ce sont des personnes qui ont appris à apprendre. Ils savent apprendre parce qu'ils savent comment le savoir est organisé, comment trouver l'information et comment l'utiliser en sorte de transmettre ce savoir à d'autres. Ils sont préparés à apprendre tout au long de leur vie, car ils sont toujours en mesure de trouver les informations réclamées par la tâche ou la décision qui se présente ». <i>American Library Association, 1998. Trad. Par Hinchliffe, 2005</i>

<sup>9</sup> Pour plus de définitions, voir Annexe 1 : Glossaire

## **2.3 Initiation, formation, animation et autoformation**

Dans la problématique de la formation des usagers en bibliothèque, plusieurs notions doivent être prises en compte. Il s'agit des concepts d'initiation, de formation, d'animation et d'autoformation. A première vue, ces notions semblent facilement définissables et indépendantes les unes des autres, mais nous allons voir que ce n'est pas tout à fait le cas lorsque nous parlons de formation des usagers.

La notion la plus facile à définir semble être celle de l'initiation. En effet, l'initiation est essentiellement manipulative. Son but est surtout d'apprendre à exécuter une série de gestes. Elle est empirique, c'est-à-dire qu'elle est menée à bien de manière pratique et non théorique et ses objectifs n'ont pas besoin d'être justifiés. Elle n'est pas scénarisée, c'est principalement celui qui s'initie qui définit le déroulement de son initiation. Et enfin, elle n'a pas de finalité précise, aucune évaluation formelle ne termine une initiation.

A mi-chemin entre l'initiation et la formation, il y a des formes hybrides comme par exemple les formations d'initiation à Internet. Ces structures ont été mises en place par les bibliothèques, afin d'éviter d'apparaître comme des concurrentes directes aux différents organismes de formation. En France, ce souci va plus loin, car les formateurs se définissent même en tant qu'initiateurs multimédias, par exemple.

La notion de formation est très vaste et englobe différents types d'actions. Mais plus concrètement, la formation porte sur des manipulations et sur des modèles mentaux qui leur donnent un sens. Lors d'une formation, les objectifs sont toujours justifiés en termes de connaissances ou de compétences à acquérir. Enfin, la formation suppose une durée et des principes de progression qui sont, en partie, indépendants de l'apprenant (Pouts-Lajus, 1999). Il faut distinguer les différents types de formation. Tout d'abord, il y a la formation formelle. Celle-ci est dispensée par l'école obligatoire et plus tard par l'enseignement secondaire voire tertiaire et est en principe diplômante. Ensuite, il y a la formation informelle. Cette dernière est surtout constituée de l'expérience au quotidien, elle fait partie intégrante de la vie des gens. Ce sont à ces deux formations qu'il faut penser lors de la mise en place d'un programme, quel qu'il soit, de maîtrise de l'information (Abid, 2004). En effet, il faut absolument permettre aux gens d'acquérir à la fois des compétences dans le cadre formel et informel (Poynton, 2004). Enfin, il y a la

formation non formelle qui comprend la formation continue, les congrès, les ateliers, etc.

Intimement liée à la formation, il y a l'autoformation. Cette dernière sert à se développer, à évoluer en tant qu'individu. L'autoformation en bibliothèque est un concept qui vise à rendre les usagers autonomes et ainsi pouvoir alléger le travail de renseignement répétitif. De plus, les bibliothèques ont souvent recours à l'autoformation quand les formations traditionnelles ne répondent pas à toutes les demandes et quand les matières enseignées s'y prêtent bien. C'est surtout le cas de l'apprentissage des langues, mais cela s'élargit de plus en plus à différentes matières, principalement grâce à la qualité des méthodes d'autoformation (Riondet, 2000). Les qualités de l'apprenant pour mener à bien l'autoformation sont l'autonomie, l'initiative, la curiosité, la créativité, l'intelligence et l'intérêt. Les livres, les médias, Internet, les didacticiels sont tous des ressources pour suivre une autoformation. Cela implique que l'autodidacte a toujours besoin d'un médiateur, que se soit une personne ou un outil (Chevillotte, 2006). L'autonomie des usagers est souvent soumise à un apprentissage de savoir-faire et de méthodes qu'il est difficile d'acquérir sans formation préalable (Carrier, 1999). Donc, il faudrait offrir des ateliers aux usagers pour les aider dans leur acquisition de l'autonomie.

Qu'elle soit professionnelle ou récréative, destinée à s'intégrer ou à se démarquer, l'autoformation bénéficie aujourd'hui d'un engouement populaire qui mérite qu'on la considère comme une tendance sérieuse et pérenne, et donc que l'on s'y adapte. C'est pour cela que les BM ont décidé de mener à bien le projet Webthèque 2 – sites d'autoformation, afin de permettre aux usagers ainsi qu'à l'ensemble de la population de trouver au même endroit un grand nombre de ressources sur des domaines très variés (Ferreiro, 2008).

Plus généralement, ces trois notions (formation, initiation et autoformation) impliquent un apprentissage et participent chacune à l'impératif de la formation tout au long de la vie.

Mais l'animation peut aussi, d'une certaine manière, venir alimenter la problématique de la formation des usagers en bibliothèque. En effet, certaines animations peuvent déjà être les prémices d'une action de formation et dès lors, la frontière entre ces deux concepts devient très mince. Tel est le cas de l'atelier de création

de blogs qui a eu lieu aux BM aux mois d'avril et de mai 2009. Considéré comme une animation, cet atelier a permis aux seniors d'apprendre à connaître et à utiliser les blogs, lors des interventions des formateurs de Y'Net-Seniors. D'ailleurs, aux BM, les animations ont maintenant le nom de manifestations culturelles, afin d'être moins réducteur. De plus, l'animation s'inscrit dans le cadre des missions de la bibliothèque. En effet, le but traditionnel de l'animation est de mettre en valeur les collections de la bibliothèque, de faire que les usagers acquièrent des habitudes de lecture et développent leur sensibilité (Belvèze, 2004). La formation devrait donc, tout comme l'animation, garder sa spécificité, c'est-à-dire être une aide à la recherche d'information. Il n'est donc pas du ressort d'une bibliothèque de faire de la formation concernant tous les sujets, mais de proposer des offres de formation qui restent au plus proche des collections et des missions de l'institution.

Au final, il est possible de mettre beaucoup de choses sous les notions d'initiation, de formation, d'animation et d'autoformation. Le plus important est que ces dernières soient bien définies au sein de l'institution, afin que chaque collaborateur sache exactement de quoi il s'agit lorsque que dans sa bibliothèque il est question de formation, autoformation ou animation. Il ne faut pas uniquement qu'il s'arrête à ces différents noms, mais qu'il acquière le réflexe d'aller voir au-delà sans craintes.

## **2.4 Formation en bibliothèque de lecture publique, tour d'horizon**

La formation des usagers en bibliothèque est apparue dans le cours du 20<sup>ème</sup> siècle. En effet, c'est à ce moment-là que les problèmes liés à l'analphabétisme ont été mis au grand jour. La bibliothèque était un lieu idéal pour intégrer les personnes venues des milieux ruraux. Aux États-Unis et au Canada, un autre aspect était également mis en avant : l'intégration des migrants. Il a fallu trouver un moyen de leur apprendre la langue ainsi que les bases de la culture locale. Les bibliothèques proposaient donc des cours et surtout un accès à leurs ressources. Aujourd'hui, nous ne devons en aucun cas balayer la problématique de l'accès à l'information, parce que même si une partie de la population est équipée

d'ordinateurs eux-mêmes reliés à Internet, cela implique-t-il que toutes ces personnes sachent utiliser ces ressources ? De plus, il faut que les institutions publiques veillent à ne pas marginaliser les personnes qui n'ont pas encore fait le pas vers les TIC et qui, au rythme effréné de la société de l'information, risquent de se retrouver totalement exclues. Comment fait-on aujourd'hui pour réserver ses vacances, chercher une information sur le prochain départ de train ou alors simplement faire une recherche sur un sujet d'actualité ? Automatiquement, la majorité d'entre nous se dirige vers l'ordinateur et commence à surfer.

Beaucoup de bibliothèques de lecture publique font de la formation des usagers, que ce soit en Suisse, en France ou encore dans les pays scandinaves. Mais la formation en bibliothèque municipale est rarement une priorité, car cela est parfois assimilé comme contraire aux idéaux de « liberté, universalité et accessibilité » puisque cela implique une forme de contrainte implicitement contenue dans le mot formation (Carrier, 1999). Quand elles font de la formation, les bibliothèques de lecture publique s'emploient à contribuer au développement des compétences et des aptitudes des usagers. Elles organisent des cours en fonction des besoins de leurs usagers. Ceux-ci sont surtout axés sur la lecture, l'alphabétisation et la familiarisation à l'usage de l'ordinateur et des nouvelles technologies, autant pour les enfants que pour les adultes (Hinchliffe, 2005). Mais l'explication méthodologique et la formation documentaire des usagers sont aussi nécessaires pour offrir à l'utilisateur un accès à l'information. De plus, toute formation active est complétée par l'offre documentaire de la bibliothèque et la mise à disposition d'espaces de travail.

Pour faire de la formation des usagers, il faut surtout qu'il y ait un élément déclencheur. Ce dernier peut être soit une volonté politique, soit une volonté de l'institution, ou encore tout simplement une volonté des bibliothécaires.

#### **2.4.1 Formation aux nouvelles technologies**

A la bibliothèque d'Amiens, au départ du projet Internet « Picardie en ligne », il était prévu que les usagers souhaitant utiliser les postes multimédia suivent une formation. Pour plus de souplesse et afin de rester en accord avec les missions de la bibliothèque, cette obligation a disparu, mais un véritable espace de formation a été créé. Donc, maintenant, un formateur a été engagé et il y a une salle de formation avec huit postes multimédias : trois d'entre eux sont utilisés pour la

consultation de cd-rom et d'Internet et attirent, dans la salle de lecture, environ 400 personnes par mois, les autres postes sont dédiés à la formation aux TIC qui se tient cinq fois par semaine. Cette formation se compose de quatre modules de 1h30 chacun :

- Découverte d'Internet, du navigateur et des moteurs de recherche
- Bien utiliser les moteurs de recherche
- Jeu Quizz et commerce électronique
- Communiquer par Internet : E-mail, forums de discussion, chat.

Cette formation est gratuite<sup>10</sup> et accessible à tous. Il suffit de s'inscrire à l'avance et de cette manière, des groupes de 10 personnes au maximum sont constitués. Les apprenants sont deux par postes et les binômes sont « multi niveaux » du point de vue du degré de familiarité avec l'outil. A l'issue de la formation, les participants reçoivent une « attestation d'initiation à Internet » (Pouts-Lajus, 1999).

Dans le réseau des bibliothèques municipales de Grenoble, l'accès au multimédia est proposé de manière indistincte aux usagers de l'ensemble des bibliothèques, de manière à ne pas créer des exclusions. Sur rendez-vous, des formations bureautiques, assurées par une médiatrice en nouvelles technologies, sont également proposées. En effet, les impératifs pour accéder à la société de l'information sont : lire sur écran, comprendre le sens des mots affichés, découvrir le mode d'emploi par tâtonnement et avoir des réactions rapides (Teillard, Oudjaoudi, 2002).

L'initiation à Internet est largement répandue dans les bibliothèques du département de Seine St-Denis (74%). La bibliothèque offre ce service gratuitement et participe ainsi à la sensibilisation et à la découverte des nouvelles technologies auprès des lecteurs, même si le personnel n'est pas nécessairement formé à la pédagogie et à la médiation multimédia. Les séances que proposent les bibliothèques durent de une à deux heures. Les initiations sont principalement individuelles (65%), du fait du manque d'équipement nécessaire à une vraie démarche de formation (salle dédiée, vidéo projecteur disponible, etc.). Le contenu des initiations s'attache à former le public aux fondamentaux d'Internet : aide à la navigation, recherche d'information, moteurs de recherche. Ces initiations sont majo-

---

<sup>10</sup> Un abonnement (environ 10 CHF) à la bibliothèque est nécessaire pour pouvoir emprunter, mais la consultation sur place est gratuite



ritairement assurées par le personnel le plus spécialisé ou ayant l'expérience la plus importante dans le domaine du multimédia.

Très peu de bibliothèques proposent d'autres types de formation et un quart seulement des lieux propose des ateliers de découverte multimédia. La dimension de création numérique est pratiquement inexistante (Association bibliothèques en Seine-Saint-Denis, 2008).

A la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux, l'initiation aux nouvelles technologies est l'action de formation la plus développée, puisqu'elle nécessite l'intervention directe de professionnels de l'équipe comme formateurs. En plus d'être utiles pour la formation continue des bibliothécaires, les dix ordinateurs que possède la bibliothèque sont à disposition pour la formation du public. Cette dernière est dispensée par un assistant de conservation. Il organise les supports de cours et donne deux sessions hebdomadaires de formation qui comprennent la découverte d'Internet, la recherche sur le web, l'utilisation de la boîte aux lettres électronique ainsi qu'une initiation à l'utilisation d'un ordinateur. Pour chaque session, il y a un maximum de huit participants (Jacques, 2002).

## **2.4.2 Formation pour un public cible**

En lien avec le programme E-inclusion de l'OFCOM, un cours d'initiation aux TIC pour les femmes migrantes a été mis sur pied à la bibliothèque municipale d'Ostermundigen dans le canton de Berne. Ce cours est destiné aux femmes migrantes de la région. Souvent, ces femmes ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques et ce cours leur permet d'acquérir des connaissances de base. Le but des cours est d'amener les femmes migrantes à l'ordinateur, combattre l'illettrisme et faire connaître la bibliothèque.

Il s'agit de cours hebdomadaires de deux heures qui ont lieu pendant 15 semaines avec huit participantes maximum par cours. Une responsable de la Kornhausbibliothek coordonne le projet mais la formation à proprement parler est donnée par une formatrice extérieure. Le choix s'est porté sur une formatrice avec des très bonnes capacités pédagogiques mais non pas une spécialiste de l'informatique, celle-ci enseigne également l'allemand en tant que langue étrangère. Chaque participante doit déboursier cinq francs par cours ce qui veut dire 75 francs pour l'ensemble de la formation.

Le contenu des cours est le suivant : introduction aux bases des PC, outils bureautiques, savoir utiliser une messagerie électronique, ensuite naviguer sur Internet surtout pour utiliser les sites utiles pour la vie courante. Dans l'ensemble, les participantes ont été satisfaites des cours (Arn, Brenner, Nabulon, 2008).

Le projet de la bibliothèque d'Amiens « Le livre et la petite enfance » est axé sur la littérature et proposé aux parents et professionnels de la petite enfance. Ce projet est destiné à faire connaître les livres pour les petits, à les désacraliser et à donner envie de les lire ou de les expliquer. Il y a une présentation d'albums, de contes ou de jeux de doigts en rapport avec les nouveautés ou avec un thème défini. Ces présentations/formations ont lieu deux fois par trimestre le mercredi en fin d'après-midi et le samedi matin. Ces formations permettent aux professionnels de la petite enfance et aux parents de découvrir la bibliothèque et d'en devenir utilisateurs (Carrier, 1999).

### **2.4.3 Formation à la recherche d'emploi**

Le service d'aide à la recherche d'emploi de la bibliothèque d'Amiens est constitué d'un fonds spécialisé et est accompagné d'un atelier de formation. L'objectif de cet atelier est que le participant puisse rédiger un CV et une lettre de motivation. Il est envisagé un partenariat avec l'Agence nationale pour l'emploi et les organismes de formation pour mettre en place des permanences au sein de la bibliothèque. Ce complément au projet initial permet de répondre à une demande et de faire découvrir la bibliothèque et ses ressources à un nouveau public (Carrier, 1999).

Dans la ville d'Issy-les-Moulineaux, la formation à la recherche d'emploi est surtout une sensibilisation à la recherche d'emploi sur Internet et une aide à la rédaction d'un CV. Cette formation est gratuite et uniquement sur inscription (Jacques, 2002).

### **2.4.4 Espaces d'autoformation**

A Grenoble, les bibliothèques ont aménagé des espaces interactifs d'apprentissage qui permettent l'auto-apprentissage par la mise à disposition du matériel didactique nécessaire. Les publics visés par ces espaces sont les béné-

ficiaires du revenu minimum, les personnes en contrat emploi solidarités, les demandeurs d'emploi, les jeunes de moins de 26 ans et les habitants du secteur de la ville, où se trouve la bibliothèque, possédant quelques bases de lecture et d'écriture mais sans aisance (Teillard, Oudjaoudi, 2002).

A la BPI, un espace d'apprentissage des langues existe depuis 1977 (Daval, Jay, Volkoff, 2002).

A la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux, il existe une formathèque de langues avec différents didacticiels. Neuf méthodes de langues sont intégrées au réseau et 19 autres méthodes sont disponibles à la demande. Il y a également 20 didacticiels spécifiques de micro-informatique allant de l'autoformation à Windows, Microsoft Office, Illustrator, Photoshop, HTML jusqu'à l'utilisation de Linux. Dans ce cas et pour le bon déroulement de la formation, des connaissances techniques de l'outil informatique sont nécessaires. Il y a aussi un laboratoire de langues. Ce dernier est composé de six cabines et est complété par le développement d'un fonds de méthodes de langues pour le prêt (Jacques, 2002).

#### **2.4.5 Formation à l'utilisation de la bibliothèque et du catalogue**

A la Bibliothèque nationale de France, sur le site de Tolbiac, des visites des salles de lecture sont organisées trois fois par semaine. En plus, il y a des ateliers découverte de la bibliothèque, principalement destinés aux lycéens, mais aussi une initiation au catalogue informatisé et une initiation à la recherche documentaire (Bonhomme, 1999). Il en va presque de même pour la BPI. En effet, cette dernière propose des visites explicatives ainsi que des séances d'exploitation des documents. Lors de la présentation générale de la bibliothèque, les nouveaux usagers peuvent visiter la bibliothèque, suivre un exposé sur la classification, s'essayer au catalogue et tester les ressources. Cette présentation se clôt avec quelques exercices qui permettent aux usagers de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. En fonction de la demande, la bibliothèque propose également des séances à thèmes sur l'utilisation d'un outil spécifique ou sur un sujet particulier (Riondet, 2000).

## **2.4.6 Cours d'alphabétisation**

A Grenoble, pour rapprocher les publics en insertion du numérique et donner des cours d'alphabétisation, les bibliothèques ont fait des partenariats avec des organismes de formation et ont fortement mobilisé leur personnel. Effectivement, ce dernier est formé à l'accueil et à l'accompagnement du public en exclusion. Le bibliothécaire devient un médiateur, facilitateur d'accès à l'équipement et aux médias (Teillard, 2002).

C'est aussi grâce à un partenariat que la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux offre ponctuellement des cours d'alphabétisation. Ces derniers se déroulent en complément au travail de l'Association de solidarité avec les travailleurs immigrés (Jacques, 2002).

Les actions de formation sont plus difficiles lorsque le public est très hétérogène. L'objectif, qui est que l'utilisateur soit autonome, trouve l'information et maîtrise les outils de recherches est plus difficile à atteindre.

L'exemple de Grenoble, ciblé sur un public particulier, suit le même état d'esprit que le projet E-inclusion pour les femmes migrantes qui sera bientôt mis sur pied par les BM. Et l'exemple de la bibliothèque d'Amiens, en tout cas pour son projet Internet, va dans le même sens que le projet salle de formation. Ces exemples nous montrent qu'il n'est pas nécessaire de faire des bibliothèques de Genève des nouveaux « Idea Stores »<sup>11</sup> pour que celles-ci puissent s'adapter aux besoins des usagers en matière de formation. L'important est d'être conscient du besoin des usagers de sa bibliothèque et d'adapter l'offre en formation en fonction de ce dernier.

## **2.4.7 Autres visions de la formation des usagers**

### **2.4.7.1 Les Idea Stores**

Les Idea Stores sont le fruit de la collaboration fructueuse entre les bibliothèques de quartier et la commune londonienne de Tower Hamlets. Les bibliothèques étaient situées dans des bâtiments vétustes, inadaptés et en plus, intimidaient

---

<sup>11</sup> Voir paragraphe 2.4.7

une partie de la population de ce quartier peu favorisé. La municipalité a donc décidé de pallier le manque d'offre et a commencé à construire les bâtiments qui abriteraient les futurs centres culturels. Ces centres comportent à la fois une bibliothèque, un café, des postes Internet en libre accès mais également beaucoup de salles de cours. L'offre des cours est très variée : cela va du cours de danse à celui de français, en passant par la photographie. Ils ont aussi progressivement introduit les cours d'alphabétisation voyant que cela était un réel besoin pour leurs usagers.

L'un des points essentiels dans ce projet est la volonté de créer un environnement propice à la formation et à l'apprentissage, avec la préoccupation de coller aux besoins des usagers.

Personne parmi le personnel des Idea Stores ne s'offensera si des habitants du quartier entrent dans le centre avec pour seul but d'utiliser les toilettes. Car cela fait partie de la stratégie de simplement faire venir les gens dans l'enceinte du bâtiment, de manière à ce qu'ils puissent ensuite penser utiliser les ressources à disposition (Dogliani, 2008).

#### **2.4.7.2 Le projet TUNE**

TUNE (training library users in a new Europe) a été lancé dans un premier temps par les bibliothèques publiques de Helsingborg, en Suède, de Randers, au Danemark, et des provinces espagnoles de la Castille et de la Manche ; il a intégré, depuis, la bibliothèque publique Oton Zupancic de Ljubljana, en Slovénie. Son principal objectif est de mettre au point un modèle servant à la conception des programmes de formation des usagers, un outil suffisamment simple et souple pour répondre aux exigences de n'importe quelle bibliothèque européenne, compte tenu de sa situation locale.

TUNE est donc un ensemble de directives qui sont établies afin d'aider les bibliothèques qui souhaitent mettre en place un modèle de formation ou alors qui en possèdent déjà un et veulent l'améliorer (Fogelström, Haglund, 2005). Nous approfondirons certaines recommandations dans le chapitre 4.3 « Besoins des usagers ».

### 3. Nouveaux rôles des bibliothécaires

#### 3.1 Atelier formation des usagers en bibliothèque

Dès le début il a été question avec Florent Dufaux que nous animions un atelier pour les collaborateurs. Il s'agissait de leur présenter une partie de nos recherches concernant les enjeux de la formation des usagers en bibliothèque ainsi que les projets futurs des BM dans ce domaine.

Nous avons pu placer l'atelier à la moitié de notre TB, c'est à dire les 20 et 23 avril 2009. Il était ouvert à tous les collaborateurs des BM quels que soit leur poste et, au final, 45 personnes y ont participé.

Afin de préparer au mieux notre atelier, nous avons rapidement établi un plan que nous avons fait valider par notre mandant. Celui-ci nous a ensuite conseillé d'allier chaque partie avec des objectifs pédagogiques<sup>12</sup>, ensuite de faire correspondre les outils que nous souhaitions utiliser et d'attribuer un temps précis à chaque chapitre. Nous avons ensuite rédigé ce que nous allions dire.

Nous avions 90 minutes à disposition pour faire notre présentation, cela nous a donc obligées à cibler les thèmes à aborder parmi tous ceux que nous avons traités lors de notre revue de la littérature. Nous avons donc choisi de traiter les thèmes suivants : le contexte de la formation des usagers avec un historique, quelques définitions et des exemples de projets actuels ; puis, plus en détail, nous avons parlé de la formation, l'animation et l'autoformation et surtout des recoupements qu'il peut y avoir entre les trois ; afin d'explicitier la théorie, nous avons ensuite développé des exemples de projets de formation dans les bibliothèques municipales d'Amiens, Grenoble et Berne. Le sujet suivant concernait le rôle du bibliothécaire en tant que formateur avec comme exemple les résultats de notre sondage auprès des professionnels ; et pour finir nous avons rapidement évoqué la deuxième partie de notre TB qui traite des besoins des usagers et de leur vision de la bibliothèque comme lieu de formation<sup>13</sup>.

Nous sommes très satisfaites de l'accueil des collaborateurs face à notre intervention ; les deux sessions se sont déroulées devant un public attentif et curieux.

---

<sup>12</sup> Voir Annexe 3 : Objectifs de l'atelier

<sup>13</sup> Voir Annexe 4 : Support de l'atelier

Nous craignons au départ qu'ils soient quelque peu réticents face à des intervenantes encore dans le monde des études et avec moins d'expérience professionnelle qu'eux. Nous avons essayé d'intégrer le moins de théorie possible au profit d'exemples concrets et cette tactique s'est révélée payante. En effet, c'est souvent lors de la présentation de cas concrets que notre public a le plus réagi par des questions ou des remarques, ce qui a amené une grande richesse à l'atelier. Comme support pour les participants, nous avons créé un document contenant le plan de l'atelier, les définitions citées et leurs sources, ainsi que des graphiques qui risquaient d'être trop petits une fois projetés et pour finir il y avait une petite liste de nos principales sources.

A la fin de notre présentation, nous avons fait passer un questionnaire aux participants afin d'avoir leur point de vue sur la place de la formation dans leur quotidien ainsi que leur vision de la bibliothèque en tant que lieu de formation.

### **3.2 Compétences nécessaires pour la formation**

Dans cette partie, nous allons nous pencher sur les compétences et motivations des professionnels de l'information documentaire concernant la formation des usagers. Nous avons tout d'abord fait des recherches théoriques, puis nous avons effectué un sondage auprès de bibliothécaires formateurs et pour finir sondé les collaborateurs des BM présents à notre atelier.

#### **3.2.1 Méthodologie**

C'est à partir des informations que nous avons trouvées grâce à notre état de l'art que nous avons pu élaborer le sondage pour les bibliothécaires formateurs. Nous voulions avoir une vision plus proche du terrain et donc de la pratique pour compléter ce que nous avons trouvé dans la documentation.

**Base du sondage des formateurs**<sup>14</sup> : 15 questions sur la plateforme de sondage en ligne Zoomerang<sup>15</sup>. Pour mettre en place le sondage, nous avons fait plusieurs recherches de logiciel de sondage en ligne. Deux ont particulièrement retenu notre attention, il s'agit de SurveyMonkey et de Zoomerang. Finalement, c'est purement une question pratique qui nous a fait choisir Zoomerang ; en effet, il permet de poser 30 questions alors que l'autre se limite à dix.

Le sondage est constitué de deux parties : la première concerne les différentes formations établies par les institutions ainsi que les personnes qui s'en occupent ; la deuxième traite plus directement des formateurs et s'intéresse à leur rôle en tant que formateurs ainsi qu'aux compétences qu'ils ont dû mobiliser pour entreprendre les actions de formation.

**Période de l'enquête** : mi-mars 2009 à mi-avril 2009.

**Population/public cible** : Dans un premier temps, nous avons fait pour notre sondage, un envoi ciblé aux différentes institutions de lecture publique en Suisse et en France pratiquant, à notre connaissance, la formation des usagers. Afin de compléter au mieux ces réponses, nous avons utilisé la liste de diffusion Swiss-lib pour pouvoir toucher un plus grand nombre de personnes.

**Nombre de réponses** : Sur 16 bibliothèques ciblées, 11 d'entre elles nous ont répondu dont sept en remplissant notre sondage. Grâce à Swiss-lib, en huit jours, nous avons eu 222 visites, 41 personnes ont répondu de manière partielle et 20 ont rempli le questionnaire en entier.

Au final, 13 questionnaires ont été remplis par des personnes travaillant dans des bibliothèques de lecture publique en Suisse et quatre en France. Trois bibliothécaires universitaires ont également répondu au sondage et sept personnes n'ont pas souhaité nous dire où elles travaillaient.

---

<sup>14</sup> Voir Annexe 5 : Questionnaire formateurs

<sup>15</sup> <http://www.zoomerang.com/>



**Tableau 2**

**Bibliothèques ayant répondu au sondage en ligne**

	Suisse	France
Bibliothèque de lecture publique	Bibliothèque de la Ville de Neuchâtel Bibliothèque de Bulle Bibliothèque municipale de Morges Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds Bibliothèque communale de La Tour-de-Peilz Bibliothèque municipale de Lausanne Bibliothèques municipales de Genève Médiathèque Valais Bibliothèque des Jeunes Nyon	Médiathèque Municipale de Saint-Etienne (2x) Bibliothèque municipale de Lyon Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux
Autres bibliothèques	Bibliothèque HEIG-VD Yverdon Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne Bibliothèque de la Haute Ecole Arc Ingénierie Mémoires d'Ici Médiathèque EPS Genolier Bibliothèque du Lycée Jean-Piaget Neuchâtel Bibliothèque scolaire et communale de Gland	

En même temps que notre sondage était lancé en ligne, nous voulions le compléter en menant quelques entretiens semi-directifs. Nous aurions voulu en conduire plus, mais les circonstances ont fait que nous n'avons pu en faire que deux : le premier à la bibliothèque musicale de la Ville de Genève<sup>16</sup> et le second à la bibliothèque des sciences économiques et sociales (SES) de l'Université de Genève<sup>17</sup>.

**Base du questionnaire BM<sup>18</sup>** : questionnaire papier distribué aux collaborateurs à la fin de chaque atelier. Nous avons eu du mal à déterminer s'il fallait distribuer le questionnaire avant la présentation ou plutôt après, car nous ne voulions pas influencer les réponses, mais nous voulions également que la démarche de notre recherche soit bien comprise.

**Période de l'enquête** : lundi 20 avril et jeudi 23 avril 2009.

**Population/public cible** : collaborateurs des BM présents à notre atelier.

**Nombre de réponses** : 38 sur 47 participants inscrits.

### 3.2.2 Analyse des sondages

Dans un premier temps, nous allons analyser les questions communes aux deux sondages. En plus des chiffres bruts, nous avons intégré des pourcentages afin de rendre la comparaison plus facile. Dans un deuxième temps, les questions spécifiques à chaque sondage sont étudiées séparément.

---

<sup>16</sup> Voir Annexe 7 : Interview à la bibliothèque musicale

<sup>17</sup> Voir Annexe 8 : Interview à la bibliothèque des sciences économiques et sociales

<sup>18</sup> Voir Annexe 6 : Enquête interne auprès des collaborateurs des BM

### 3.2.2.1 Questions communes

Parmi les compétences suivantes, lesquelles pensez-vous pouvoir mobiliser pour une activité de formation ?	Quelles sont à votre avis les trois principales compétences et qualités mobilisées par la formation ? (suivait la même liste que dans le questionnaire BM)
Réponses BM (nombre, n=38)	Réponses formateurs (nombre, n=24)
21 (55%) : Facilité à communiquer	14 (58%) : Pédagogie
21 (55%) : Adaptabilité face au public	14 (58%) : Facilité à communiquer
21 (55%) : Motivation	14 (58%) : Adaptabilité face au public
18 (47%) : Pédagogie	10 (42%) : Maîtrise des outils spécifiques
18 (47%) : Compétences personnelles	7 (29%) : Compétences personnelles
10 (26%) : Remise en question personnelle	6 (25%) : Motivation
10 (26%) : Esprit d'équipe	5 (21%) : Interactivité
9 (24%) : Interactivité	3 (12%) : Remise en question personnelle
9 (24%) : Maîtrise des outils spécifiques	2 (8%) : Médiation
8 (21%) : Persévérance	2 (8%) : Initiative
7 (18%) : Médiation	2 (8%) : Persévérance
7 (18%) : Initiative	1 (4%) : Esprit d'équipe
5 (13%) : Autre	0 : Autre

Lors de notre sondage auprès des formateurs, nous leurs avons demandé quelles étaient selon eux les compétences qu'ils pensaient mobiliser lors d'une action de formation. Suivant le tableau ci-dessus, voici les trois principales qualités choisies : la pédagogie, la facilité à communiquer et l'adaptabilité face aux différents publics. Nous avons donc voulu savoir si les collaborateurs des BM avaient une vision semblable, en leur demandant quelles compétences ils pensaient pouvoir mobiliser dans le cadre d'une formation. En dépouillant les questionnaires, nous nous sommes rendu compte qu'ils avaient répondu en fonction

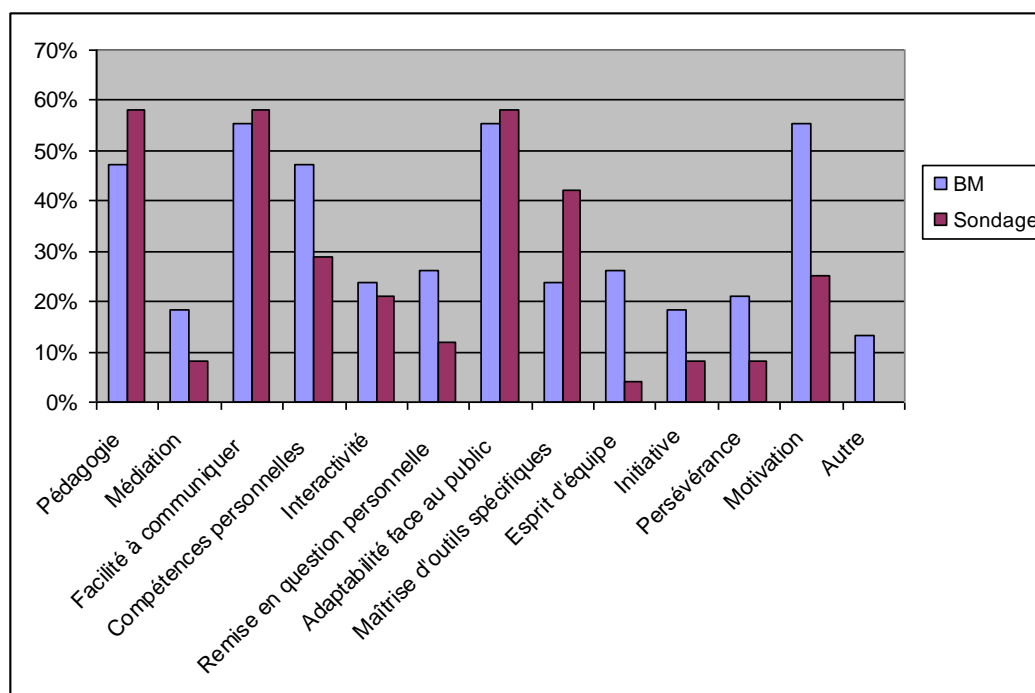
des compétences qu'ils jugeaient nécessaires à la formation. Cela nous permet tout de même de comparer les deux résultats avec d'un côté les compétences mobilisées par les formateurs et de l'autre les compétences qu'il faudrait avoir selon les collaborateurs des BM.

Les collaborateurs des BM jugent à 55% que la facilité à communiquer, l'adaptabilité face aux publics et la motivation sont les qualités essentielles. Étant donné que les collaborateurs BM n'ont pas de pratique formalisée de la formation, ils sont plus portés par leur motivation, alors que les formateurs professionnels, quant à eux, ont acquis des compétences pédagogiques sur lesquelles ils peuvent compter ; dès lors la motivation, est moins présente avec 25% de réponses. Ce même phénomène se répète concernant les compétences personnelles (BM : 47%, Formateurs : 29%) et la maîtrise des outils spécifiques (BM 24%, Formateurs : 42%). Nous constatons une très forte sollicitation de l'esprit d'équipe aux BM avec 26%, alors qu'un seul des formateurs l'a mentionné ; en effet, c'est entre collègues et de façon parfois informelle que les collaborateurs des BM organisent leurs différentes activités, alors que dans une institution où cela est bien établi, chacun sait ce qu'il doit faire.

Et selon les bibliothécaires de la bibliothèque musicale, les principales compétences pour mener à bien une activité de formation seraient la patience, la compréhension et la motivation.

Les compétences pour la transmission de ces connaissances sont, selon Marinette Gilardi et Isabelle Maurer, bibliothécaires en SES, la pédagogie, la communication, le côté relationnel, sans oublier des compétences techniques. Il faut que cela reste un support à la formation.

**Figure 2**  
**Compétences pour la formation**



Quel type de besoins pensez-vous que vos usagers ont en matière de formation ? (question ouverte)	Quelles sont les prestations proposées par votre établissement ? (réponses multiples possibles parmi une liste proposée)
Réponses BM (nombre, n=38)	Réponses formateurs (nombre, n=26)

Nous avons demandé aux collaborateurs des BM d'estimer les besoins en matière de formation de leurs usagers. Nous avons ensuite comparé ces réponses avec ce qui se fait effectivement dans les institutions que nous avons sondées.

Aux BM, 68% ont répondu qu'il faudrait des cours de méthodologie documentaire. Dans la pratique, c'est une activité exercée par 61% des formateurs. La raison qui fait de ces cours une nécessité est l'allégement de la tâche répétitive de renseignement des professionnels ; de plus, cela permet de rendre l'utilisateur plus autonome vis-à-vis des ressources. Par contre, en ce qui concerne les visites explicatives avec l'initiation au catalogue, l'écart se creuse. En effet 81% des formateurs les pratiquent alors que seuls 26% des collaborateurs BM les estiment utiles. Pourtant, nous pourrions penser que l'idée de suivre un cours d'initiation au catalogue n'attirerait pas spécialement les usagers, alors que s'il

s'intègre dans une visite explicative, il pourrait être plus attractif. Une autre hypothèse serait que les formateurs n'ont pas demandé l'avis de leurs usagers ; ils ont simplement estimé qu'offrir des visites explicatives allait de soi car la maîtrise du catalogue permet d'accéder à un maximum de ressources.

Au départ, la bibliothèque musicale a d'ailleurs mis en place des formations à la recherche documentaire à chaque rentrée universitaire. L'essai a duré trois ans, mais n'a pas été fructueux et a été abandonné faute de participants. Aujourd'hui, la bibliothèque musicale offre des formations à la carte : des visites qui sont effectuées par deux personnes et de la formation au catalogue qui, le cas échéant, serait dispensée par la personne en poste au prêt.

Formation en présentiel : la bibliothèque SES propose un programme de formation des usagers multiforme, souple et adapté aux besoins de ces derniers. Tout ceci se fait sous forme de volontariat de la part des collaborateurs. Il y a des visites de la bibliothèque et un cours d'introduction à l'utilisation du catalogue informatisé, ceci dans le but de décharger le service de référence et de rendre l'utilisateur autonome. La bibliothèque offre également des cours de méthodologie de recherche documentaire, afin de sensibiliser les étudiants et leur montrer les fonds, services et autres ressources. Mais, la grande majorité des étudiants n'était pas intéressée par ces cours. Afin de toucher un maximum d'étudiants, des cours communs, intégrés au cursus universitaire, ont été élaborés. Cela a permis de rendre les étudiants attentifs à l'importance de la documentation dans le travail académique. Il existe aussi à la bibliothèque des cours pour des groupes spécifiques, des cours individuels ainsi que des cours pour le corps intermédiaire (assistants). Les étudiants ont aussi la possibilité de faire de l'autoformation à l'aide de présentations power point, du site web et de la formation CALIS (computer-assisted learning for information searching).

Seriez-vous intéressé par une pratique régulière de formation des usagers ? (réponses multiples parmi une liste proposée)	Quelle est la fréquence des formations ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)
Réponses BM (nombre, n=38)	Réponses formateurs (nombre, n=24)
25 (66%) : Ponctuellement	17 (71%) : Ponctuellement
11 (29%) : Régulièrement	7 (29%) : Régulièrement
6 (16%) : Non	0 : Non

Nous voulions savoir à quelle fréquence les formations avaient lieu dans les diverses institutions ; dans la majorité des cas (71%), elles ont lieu entre 4 et 12 fois par an. D'ailleurs, c'est à peu près la même fréquence qui intéresse les collaborateurs des BM avec 66% de répondants prêts à faire de la formation ponctuellement. En outre, dans le sondage des formateurs, 29% pratiquent de la formation une fois par semaine voire plus et 29% des collaborateurs seraient prêt à faire de la formation régulièrement (même si nous pensons que par « régulièrement » ils entendaient plutôt une fois par mois).

Quelle serait votre motivation pour faire de la formation des usagers ? (question ouverte)
Réponses BM (nombre, n=38)

Qu'est-ce qui vous amené à la formation ? (réponses multiples possibles parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=23)	14 (61%) : Volonté de l'institution
	12 (52%) Intérêt personnel
	5 (22%) : Autre
	1 (4%) : Volonté politique (tutelle)

Vous sentez-vous reconnu dans votre fonction de formateur et pourquoi ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=18)	15 (83%) : Oui
	3 (17%) : Non

Nous nous sommes intéressées aux différentes motivations que pouvaient avoir les collaborateurs des BM à faire de la formation. Suite à notre dépouillement, nous avons constaté qu'ils ont une forte motivation de partage et de transmission des connaissances, ils ont également envie que les usagers se sentent à l'aise dans la bibliothèque et dans leurs recherches. Cela cadre parfaitement avec ce que Marinette Gilardi, chargée de la formation à la bibliothèque de SES, nous avait dit. Dans son cas, même s'il s'agit d'étudiants universitaires, le partage et la transmission des connaissances sont au cœur de la profession de bibliothécaire. Un autre aspect, plus social, émerge : il s'agit de la satisfaction d'aider les autres et donc d'entretenir le contact humain. Mais pour certains collaborateurs, il est plus question de satisfaire un intérêt personnel.

Pour les formateurs participant à des programmes déjà formalisés au sein de leur institution, ils sont dans 61% des cas soumis à la volonté de l'institution. Mais cela ne les empêche pas dans 52% des cas d'avoir un intérêt personnel pour la formation. Nous avons laissé un champ libre dans lequel les sondés pouvaient s'exprimer et trois d'entre eux ont signalé que c'est le besoin du public qui les a motivés.

83% parmi les formateurs sondés se sentent d'ailleurs reconnus dans leur fonction de formateur. Que cela soit à travers la reconnaissance des usagers, que cela fasse partie de leur fonction ou qu'il y ait une politique de formation dans leur institution.

Par exemple, à la bibliothèque musicale, lorsque l'utilisateur part satisfait, cela correspond à une reconnaissance du travail de formation : et généralement, toutes les personnes qui demandent une visite de la bibliothèque ou un petit cours sur l'utilisation du catalogue sont reconnaissantes.



Pensez-vous que suivre une formation de formateur pour assurer la formation des usagers soit : (réponses multiples possible parmi une liste proposée)	
Réponses BM (nombre, n=38)	18 (47%) : Nécessaire
	14 (37%) : Utile
	8 (21%) : Souhaitable
	0 : Inutile

Avez-vous suivi une formation de formateur ? Si oui laquelle ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=16)	11 (69%) : Non
	5 (31%) : Oui

Vu que la formation initiale de bibliothécaire ne prévoit pas de cours axé sur la pédagogie, que cela soit actuellement ou par le passé, il nous paraissait important de savoir si les professionnels ressentaient ce manque. Nous avons donc demandé aux collaborateurs des BM s'ils jugeaient nécessaire, utile, souhaitable ou inutile de suivre une formation de formateur. Leurs réponses sont motivées par le fait que, d'après eux, les compétences pédagogiques et de transmission des connaissances ne sont pas innées mais s'acquièrent. Ils auraient donc besoin d'apprendre à apprendre et de mieux connaître les rouages de la formation. D'ailleurs, leurs collègues de la bibliothèque musicale ont fait part du souhait d'avoir des cours leur permettant d'apprendre à vulgariser leur métier. Cela faciliterait les initiations au catalogue et aux techniques de classement et d'indexation. Pourtant, lorsque nous comparons avec ce qui se passe réellement dans la pratique, seuls 31% des formateurs ont effectivement suivi une formation de formateur. Cela s'explique par le fait que dans la littérature, il ressort que de nombreuses formations pour les usagers sont dispensées par des formateurs professionnels et non pas par des bibliothécaires.

### 3.2.2.2 Questions formateurs

Depuis quand votre institution mène-t-elle des activités de formation ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=26)	12 (46%) : Plus de 10 ans
	6 (23%) : Entre 6 et 9 ans
	6 (23%) : Entre 1 et 5 ans
	2 (8%) : Moins de 1 an

Même si nous n'avons pas trouvé beaucoup d'articles concernant la formation des usagers dans les bibliothèques de lecture publique, nous avons pu constater que celle-ci se pratique depuis un certain temps. 46% des institutions sondées font de la formation depuis plus de 10 ans ; d'ailleurs, en regroupant ces dernières avec celles qui en font depuis moins de 10 ans mais plus de 1 an, nous arrivons également à 46%. Seuls deux répondants ont débuté leurs actions de formation il y a moins d'un an. Ces résultats s'expliquent en partie par le fait que nous avons ciblé l'envoi de nos questionnaires à des institutions identifiées comme formatrices.

Quel est le public cible des formations ? (réponses multiples possibles parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=26)	12 (46%) : Tout public
	9 (35%) : Autre
	6 (23%) : Adolescents
	4 (15%) : Enfants
	4 (15%) : Seniors

Il n'est pas toujours évident de savoir comment cibler un public précis, c'est pourquoi nous voulions savoir si d'autres institutions le faisaient. Au final, nous avons constaté que la majorité d'entre elles offrent des formations pour un public généraliste, sauf lorsqu'il s'agit de bibliothèques scolaires ou universitaires.

Combien de temps durent les sessions de formation ? (réponses multiples possible parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=25)	12 (48%) : Entre 30 minutes et une heure
	8 (32%) : Plus d'une heure
	5 (20%) : Moins de 30 minutes
	3 (12%) : Autre

Combien de personnes interviennent lors de chaque session de formation ? (question ouverte)
Réponses formateurs (nombre, n=25)

Pour avoir une vision des forces à mobiliser lors de sessions de formation, nous avons demandé aux formateurs de nous dire combien de temps durent les séances et combien de personnes celles-ci nécessitent. 48% proposent des sessions allant de 30 minutes à 1 heure et 32% font des formations qui dépassent les 60 minutes. Cela est une indication et non une prescription, car nous ne savons pas si les formateurs sont satisfaits de ces durées. Nous pouvons toutefois imaginer que cela paraît raisonnable, étant donné la disponibilité des usagers, leur temps d'attention et le travail que cela représente pour le formateur. Concernant le nombre de personnes qui intervient par session, il est rarement au-dessus de un. Lorsqu'il est plus élevé, c'est pour mieux répondre à une demande spécifique, comme lors de visites de classes ou lorsque la taille du groupe l'exige. Le meilleur conseil que nous pouvons tirer de ces résultats est qu'il faut adapter la longueur des séances et le personnel nécessaire à chaque situation et que certains essais et réajustements sont peut-être nécessaires pour atteindre l'équilibre souhaité.

Qui conduit les ateliers de formation ? (réponses multiples possibles parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=25)	68 (17%) Bibliothécaire
	14 (56%) Bibliothécaire responsable
	9 (36%) : Professionnel de l'information documentaire
	4 (16%) : Formateur interne
	3 (12%) : Autre
	2 (8%) : Stagiaire
	0 : Formateur externe

Quelle est votre poste dans l'institution ? (question ouverte)	
Réponses formateurs (nombre, n=24)	7 (29%) : Bibliothécaire
	5 (21%) : Bibliothécaire responsable
	3 (13%) : Responsable de secteur
	3 (13%) : Assistant
	2 (8%) : Archiviste
	1 (4%) : Co-responsable
	1 (4%) : Animateur
	1 (4%) : Documentaliste
	1 (4%) : Adjoint scientifique

Comment vous définiriez-vous dans votre activité de formation ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=23)	13 (57%) : Bibliothécaire
	5 (22%) : Formateur
	2 (9%) : Animateur
	2 (9%) : Médiateur
	1 (4%) : Modérateur
	0 : Agent
	0 : Autre

Il est intéressant de noter que les professionnels, même s'ils font de la formation des usagers, se définissent avant tout comme bibliothécaires et non pas comme formateurs. Cela montre peut-être aussi que la notion de formation des usagers est entrée dans l'esprit des professionnels de l'information, comme une activité à part entière dans leur métier. Ces réponses sont peut-être influencées, car la moitié a été donnée par des personnes qui occupent un poste de bibliothécaire ou bibliothécaire-responsable.

Nous avons constaté que dans presque toutes les institutions que nous avons sondées les formations sont données par des bibliothécaires quel que soit leur niveau hiérarchique ; seules 16% d'entre elles ont des formateurs internes rattachés aux formations. Nous avons été étonnées qu'aucun de nos sondés ne fasse recours à des formateurs externes, alors que souvent dans la littérature des partenariats avec des organismes extérieurs sont mentionnés (exemple TIP TOP emploi, Grenoble (Teillard, Oudjaoudi, 2002)).

Qui prend en charge les coûts liés à la formation des usagers ? (réponses multiples possibles parmi une liste proposée)	
Réponses formateurs (nombre, n=24)	21 (88%) : La bibliothèque
	6 (25%) : L'autorité de tutelle
	2 (8%) : Le participant
	1 (4%) : Autre

Afin de mettre en perspective les actions de formation mises en œuvre, nous avons souhaité savoir qui finançait les cours dispensés par la bibliothèque. Dans 88% des cas, les coûts sont pris en charge par la bibliothèque, dans 25% par l'autorité de tutelle et dans 8% des cas par le participant qui paie une contribution. Dans quelques cas, le financement est partagé entre les trois parties, mais il y a une volonté nette de ne pas mettre de barrière financière pour les participants. La notion de la gratuité des formations varie fortement selon le point de vue. Aux BM, il est important de la prendre en compte, car les usagers viendraient suivre des formations surtout parce que ces dernières sont gratuites, comme nous l'avons constaté lors de notre sondage auprès des usagers.

### 3.2.2.3 Questions BM

Au quotidien, faites-vous de la formation des usagers en présentiel ? Si oui, de quelle manière ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses BM (nombre, n=38)	

Tous les collaborateurs estiment faire de la formation au quotidien ; 55% des réponses concernent la formation au catalogue, 26% l'utilisation de la bibliothèque (classification, connaissance des fonds et signalétique), ce à quoi s'ajoutent les 18% qui participent à l'accueil des crèches, des écoles et des associations. Par contre, 18% d'entre eux ne pensent pas faire véritablement de la formation. Il est clair qu'il s'agit le plus souvent de formation indirecte qui peut s'apparenter à une forme de médiation, mais il est néanmoins positif de constater que les professionnels s'approprient la formation comme étant une partie intégrante de leur travail. Il reste maintenant à canaliser toutes ces actions, afin qu'elles soient plus visibles et donc plus valorisantes.

Pratiquez-vous une activité de formation en parallèle à votre travail aux BM ? Si oui, laquelle ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses BM (nombre, n=38)	27 (71%) : non
	10 (26%) : oui
	1 (3%) : pas de réponse

Nous trouvions intéressant de savoir si les collaborateurs des BM exercent une activité de formateur durant leur temps libre. Ils sont 26% à le faire et ce dans des domaines aussi variés que des cours de musique, des cours de langue, des cours d'informatique et même des cours à la HEG. Grâce à cette question, nous avons même pu identifier un collaborateur en possession d'une licence en sciences de l'éducation : son expérience pourrait être d'une grande aide à l'intérieur du groupe de formation.

Quelle autre forme de formation, selon vous, pourrait compléter une formation en présentiel ? (question ouverte)
--

Réponses BM (nombre, n=20)
----------------------------

Nous sommes conscientes qu'il existe plusieurs formes de formation et que tous les professionnels en information documentaire ne se sentent pas à l'aise avec la formation en présentiel. Nous avons donc demandé aux collaborateurs des BM quels autres types de formation ils trouveraient pertinents.

Durant notre atelier, nous leurs avons brièvement présenté le didacticiel de la bibliothèque de SES, CALIS, et c'est peut être pour cela que c'est la formation en ligne qui est sortie du lot avec 25% des réponses ; toujours dans le domaine des technologies, certains ont suggéré une communication par « chat » pour répondre aux usagers. Ils n'ont toutefois pas oublié un outil de base, la brochure explicative concernant plus spécifiquement la manipulation de l'OPAC.

Pour cette question, nous n'avons pas eu un taux de réponses très élevé et, en plus, certaines des réponses étaient inutilisables car le mot « présentiel » utilisé dans la question n'a pas toujours été compris. Certains collaborateurs nous ont posé la question mais certainement que d'autres n'ont pas osé.

En complément des formations, les bibliothécaires de la bibliothèque musicale ont élaboré une aide à la recherche pour les partitions musicales.

CALIS : ce didacticiel a été développé, entre 2001 et 2003, dans le cadre du Campus virtuel suisse, qui vise à encourager la société de l'information et à faire profiter la formation des nouvelles possibilités offertes par les TIC. C'est un didacticiel d'apprentissage d'une méthodologie de recherche documentaire. Ses objectifs sont les suivants : donner aux étudiants les compétences leur permettant de développer une méthode systématique de recherche et d'identification

des informations exploitables et enseigner aux étudiants l'utilisation de tous les types de ressources documentaires à disposition (papier ou numérique) dans leur propre discipline<sup>19</sup>. C'est depuis 2005 que la bibliothèque de SES a développé sa propre version de CALIS. « Le futur à la BSES se conjugue à la lumière de ces deux concepts : complémentarité et partenariat » (Angeloz, Gilardi-Monnier).

Il n'y a jamais eu d'études sur les besoins des utilisateurs en matière de formation, mais cette dernière est plutôt basée sur l'expérience quotidienne.

Le mieux serait d'avoir de la formation en présentiel et virtuelle. Mais cela n'est pas toujours facile à mettre en place. Le plus important est de faire correspondre l'offre de formation à un besoin d'usage immédiat de la part des usagers. Il faut observer le comportement des gens, identifier quelles sont leurs difficultés, leurs besoins. C'est avant tout une question de philosophie d'institution.

L'idéal pour que la formation des usagers devienne un rôle à part entière du métier de bibliothécaire serait de prendre la problématique en amont. C'est-à-dire d'inclure dans la formation des futurs bibliothécaires des cours de formation de formateurs et de pédagogie, afin de sensibiliser les nouveaux collègues à cette problématique.

---

19

<http://campus.hesge.ch/calis/>



Pensez-vous qu'il serait souhaitable d'établir des partenariats avec d'autres services de la Ville ou des associations extérieures pour faire de la formation des usagers ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses BM (nombre, n=37)	35 (95%): Oui
	2 (5%) : Non

Parmi les propositions suivantes laquelle ou lesquelles vous paraissent la meilleure forme de collaboration ? (réponses multiples parmi une liste proposée)	
Réponses BM (nombre, n=38)	31 (82%) : Accueil des partenaires dans les locaux des BM
	11 (29%) : Des actions à l'extérieur dans les locaux des partenaires

Étant donné les moyens limités des BM, il est primordial de maintenir ou de créer des partenariats autant à l'intérieur de la structure municipale qu'à l'extérieur. Lorsque nous avons demandé l'avis des collaborateurs, 95% d'entre eux y étaient favorables. Les principaux arguments sont : profiter d'une synergie qui aboutirait à une complémentarité des compétences, pouvoir augmenter les moyens à disposition, acquérir une meilleure visibilité et donc conquérir de nouveaux publics. Il y a également toujours l'idée de ne pas faire le travail à double.

Ensuite venait une question sur les formes de collaboration, à savoir si les partenaires devraient s'intégrer dans l'espace de la bibliothèque ou si c'était à la bibliothèque de se déplacer. Les 80% des répondants étaient favorables à accueillir les partenaires dans les locaux de la bibliothèque et 29% d'entre eux trouvaient intéressant de sortir du cadre strict de la bibliothèque. C'est d'ailleurs ce que Marjorie Schoch et les membres du groupe ado font lorsqu'ils vont dans les maisons de quartier présenter des ouvrages.

En conclusion, on peut affirmer que la formation fait partie intégrante du quotidien et du métier de bibliothécaire. Les bibliothécaires ont envie de transmettre des connaissances, c'est peut-être le signe qu'ils s'adaptent aux nouvelles exigences de la société de l'information. Une partie non négligeable de leur engagement vient d'un fort intérêt personnel pour la formation.

#### **3.2.2.4 Interview de Paul Kristof**

Suite à notre atelier, nous avons rencontré Paul Kristof, discothécaire de la discothèque de Vieusseux. Ce dernier avait déjà eu des idées concernant la bibliothèque comme lieu de médiation et le rôle que le bibliothécaire peut jouer. Pour lui, la collection ne suffit plus à faire venir le public, il faut aller vers les gens et échanger. C'est après notre présentation qu'il a eu l'envie de formaliser un projet intégrant des moments de partage entre les usagers et les bibliothécaires. Son idée est de lancer des cafés thématiques dans toutes les bibliothèques du réseau genevois des BM, afin de faire de la bibliothèque « un lieu qui s'adapte à la réalité sociale et aux besoins d'aujourd'hui ». Paul Kristof est conscient que c'est peut-être déjà trop tard, mais il aimerait tout de même que les bibliothèques soient unies dans ce projet de médiation culturelle, comme c'est le cas au niveau strictement technique (catalogage et indexation communs).

Ce projet entre d'ailleurs tout à fait dans la ligne de conduite de la direction des BM qui souhaiterait promouvoir la tâche de médiation des bibliothécaires. Le concept de médiation est utilisé ici au sens large, car il s'agit autant de contact direct avec le public que de sélection documentaire. L'important est d'orienter le travail du bibliothécaire vers l'utilisateur et non pas de rester dans une logique trop technique et donc peu valorisante.

### **3.3 Comparatif des compétences**

Depuis toujours, les professionnels de l'information documentaire ont dû faire face aux multiples facettes de leur métier. En effet, il s'agit de professions en constante évolution avec le reste de la société et qui sont parfois obligées de se spécialiser pour mieux répondre à un besoin. Un exemple bien connu : les métiers de documentaliste et de bibliothécaire. Dans notre travail, nous souhaitons mettre en avant les compétences nécessaires pour la formation des usagers et vérifier si les bibliothécaires ont les armes adéquates pour accomplir cette nouvelle mission. C'est pourquoi nous avons d'abord voulu savoir quelles sont les compétences essentielles dans les différents métiers de l'information documen-

taire. Celles-ci sont largement traitées dans le cadre de l'Euroréférentiel<sup>20</sup>. Ce document établit une hiérarchie en cinq domaines fondamentaux : il s'agit de l'information, des technologies, de la communication, du management et des savoirs complémentaires. Le domaine qui nous intéresse, la formation, se trouve dans la partie management sous formation et actions pédagogiques. Comme tous les autres chapitres, il est structuré en quatre niveaux de compétences, ce qui montre bien que devenir bibliothécaire-formateur peut prendre différentes formes selon le désir de l'institution ou du professionnel. Chaque niveau exige de connaître les besoins des publics, mais ensuite le premier niveau se focalise sur les connaissances théoriques qui entourent la formation et sur le fait de pouvoir encadrer l'organisation logistique d'une formation ; le second niveau quant à lui, élargit la vision avec une connaissance des différents acteurs clés et une réelle intervention de formateur (visite de groupes par exemple) ; dans le troisième niveau, il faut faire attention plus particulièrement aux besoins des publics spécifiques, pouvoir formuler des objectifs pédagogiques, et pouvoir choisir des méthodes pédagogiques ce qui amène à l'animation et à l'évaluation d'une session de formation ; le quatrième niveau comprend des exigences telles qu'expérimenter des nouvelles formes d'enseignement (e-learning par exemple), modifier les sessions de formation en fonction des attentes du public et, pour finir, concevoir des formations de formateurs.

---

<sup>20</sup> Euroréférentiel I&D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation / European Council of Information Associations (ECIA). Paris : ADBS éd., 1999. VI, 73 p.

**Tableau 3****Comparatif des compétences**

Compétences décrites dans la littérature professionnelles	Compétences nécessaires selon les bibliothécaires-formateurs	Compétences nécessaires selon les collaborateurs des BM
Pédagogie	Pédagogie (1*)	Pédagogie (2)
Médiation		
Facilité à communiquer	Facilité à communiquer (1)	Facilité à communiquer (1)
Compétences personnelles	Compétences personnelles (3)	Compétences personnelles (2)
Interaction		
Remise en question		Remise en question personnelle (3)
Adaptabilité face au public	Adaptabilité face au public (1)	Adaptabilité face au public (1)
Crédibilité		
Maîtrise d'outils spécifiques	Maîtrise d'outils spécifiques (2)	
Esprit d'équipe		Esprit d'équipe (3)
Initiative		
Persévérance		
Motivation		Motivation (1)

(\*les chiffres entre parenthèses indiquent le classement des compétences)

## **4. Nouveaux besoins des usagers**

### **4.1 *Changement dans les besoins des usagers***

Depuis ces dernières décennies, nous avons assisté à un changement dans les bibliothèques grâce à l'informatisation des catalogues. Lorsque l'on avait un catalogue papier, la question de savoir si les usagers savaient l'utiliser ne se posait pas. En effet, seul le bibliothécaire connaissait la manière de l'utiliser correctement et c'était lui qui faisait les recherches pour ses usagers. Ce changement est également dû à une forte préoccupation de la part du personnel de bibliothèque pour rendre l'utilisateur le plus autonome possible, ainsi qu'à l'arrivée des ordinateurs. Longtemps, les bibliothécaires ont été des « médiateurs transparents ». Ils étaient une source d'information possible, mais n'étaient que très peu sollicités. La naissance de l'espace du libre-accès a été considérée comme solution à ce problème (Blanc-Montmayeur, 1999).

Mais aujourd'hui, les nouvelles technologies ont changé les habitudes de travail (Riondet, 2000). Les gens ont un grand besoin de formation afin d'être « computer literate » quel que soit l'âge. Il est bien sûr plus facile de donner des cours à des jeunes et des actifs car ces catégories de population ont plus l'occasion d'utiliser des ordinateurs au quotidien. Ceci est parfaitement illustré par la citation de Poynton (2004) : « The rapid rise of the personal computer and wealth of electronic information have led to the need for people to develop a new set of skills - termed computer literacy – to effectively participate in the contemporary society ».

### **4.2 *Identification des besoins des usagers***

Il est évident que toute la démarche de formation des usagers est centrée sur les besoins connus ou supposés de ces derniers. Pourtant, dans le cas de la lecture publique, il est, en général, très difficile de connaître ces besoins. Lors de notre revue de la littérature, nous avons trouvé un certain nombre d'études concernant les bibliothèques scolaires et universitaires, mais le cadre des bibliothèques municipales, leurs publics et leurs missions ne nous permettent pas d'extrapoler les besoins de formation.

« Une personne compétente dans l'usage de l'information doit pouvoir reconnaître quand émerge un besoin d'information et être capable de trouver l'information adéquate, de l'évaluer et de l'utiliser efficacement » (Hinchliffe, 2005).

Il est important d'insister sur le fait qu'il faut toujours partir du besoin des usagers avant de mettre en place des formations. Effectivement, effectuer quelques enquêtes et sondages permettrait de dispenser des formations adaptées aux besoins des usagers en particulier et non de proposer des formations sur tout et n'importe quoi. Comme cela est difficile à mettre en place, certaines bibliothèques, universitaires notamment, proposent des formations à partir d'un postulat et les adaptent ensuite en fonction de la demande.

### **4.3 Besoins des usagers**

D'une manière générale, les publics des BM ont des besoins de formation concernant les nouvelles technologies et l'utilisation des ressources d'Internet. Il y a donc le besoin manifeste d'une alphabétisation des utilisateurs aux outils informatiques (Boder, 2007).

Mais si nous regardons de plus près, nous nous rendons compte que selon les différents publics, il y a différents besoins de formation. Par exemple, les hommes ou femmes au foyer auraient besoin d'un apprentissage pour une utilisation plus domestique de l'ordinateur. Comme pour aider les enfants à faire leurs devoirs, trouver rapidement une recette de cuisine ou encore vérifier les horaires du cinéma.

En ce qui concerne les grands-parents, ces derniers pourraient vouloir dialoguer avec leurs petits-enfants via Internet ou encore créer leur propre compte financier et pouvoir payer leurs factures en ligne. Très souvent, les personnes âgées ont besoin de tout apprendre. C'est-à-dire qu'elles ont besoin de suivre des formations de base pour apprendre à manier la souris, à lire sur l'écran ou encore à gérer les différents fichiers. Pour eux, c'est un apprentissage dur et long.

Les enfants utilisent les écrans pour jouer. Ils ont de la peine à se concentrer longtemps et veulent tout tester par eux-mêmes.

Le public adolescent est intéressé par les « bonnes combines » et veut pouvoir épater les copains. Son premier réflexe est toujours d'aller sur Internet pour chercher une information, mais les adolescents ont un grand besoin d'apprendre à faire le tri parmi les informations et savoir où les chercher (Hecquard, de Miribel, 2003). Les 14-19 ans sont aussi demandeurs d'espaces et d'outils de travail ainsi que d'une aide pédagogique organisée (Jacques, 2002). Ils ont donc surtout besoin d'une formation documentaire, d'une formation aux TIC et d'une formation à l'apprentissage autonome (Endrizzi, 2006). L'idéal serait qu'ils reçoivent ces formations dans les bibliothèques scolaires, mais de telles formations ne sont pas à exclure dans les BM et pourraient compléter celles reçues lors de la scolarité, notamment par le biais de partenariats avec les enseignants.

On voit que les attentes sont diversifiées, mais les moyens d'y répondre le sont également.

Peu d'enquêtes ont été menées concernant les besoins des usagers en matière de formation. Ceci est probablement dû à la complexité de telles enquêtes et à la problématique de l'utilisateur qui ne sait pas vraiment ce dont il a besoin.

Mais une enquête de la BPI à Paris a montré qu'en ce qui concernait l'autoformation, les usagers utilisaient surtout les cd-rom concernant le code de la route, la bureautique, la dactylographie, le français et l'anglais. Il s'agit d'un public d'adultes, très diversifié en âges, nationalités et catégories socioprofessionnelles. On peut donc légitimement penser que les besoins des usagers se situent surtout au niveau de la vie courante, des technologies et des langues (Daval, 2002)<sup>21</sup>.

Une autre enquête menée, en France, par l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque présente le classement suivant pour les besoins de formation : français langue étrangère, bureautique, dactylographie, formation « pratique » type code de la route (Chevillotte, 2006).

En Angleterre, cette fois, un sondage concernant les Idea Stores montrait que les usagers voulaient plus de livres, plus d'ordinateurs, un service plus accessible et

---

<sup>21</sup> Voir Annexe 9 : graphique BPI

plus adapté, ainsi que du soutien éducatif. Pour ces usagers londoniens, le service des bibliothèques est bien plus important que le maintien du prestige historique du bâtiment (Patterson, 2001).

A Randers, au Danemark, les trois bibliothécaires faisant partie du groupe de travail de TUNE ont effectué une enquête auprès de la collectivité, afin de déterminer les domaines où la bibliothèque devait investir pour élargir la participation aux sessions de formation, et repérer peut-être, ce faisant, des besoins encore insatisfaits. L'image ainsi obtenue était très lisible : le niveau d'instruction de la population de Randers est relativement faible, comparé aux autres villes danoises de taille similaire. Sachant que les gens peu instruits ou illettrés se voient de plus en plus marginalisés, la société doit s'employer à pallier leurs manques et leur donner les qualifications dont ils ont besoin pour trouver un emploi. C'est dans cet esprit que le groupe de travail des bibliothécaires de Randers a décidé de contacter le VUC (Centre d'éducation des adultes) pour lui proposer de l'associer à des activités d'enseignement qui amèneraient la bibliothèque à présenter des informations sur ses services et à mettre sur pied des cours de formation précisément ciblés (Fogelström, Haglund, 2005)

#### **4.4 Reconnaissance de l'importance de savoir utiliser une bibliothèque**

Tout le monde semble d'accord sur le fait que la maîtrise de l'information est essentielle pour acquérir un enrichissement personnel et un développement à buts économiques. Mais c'est aussi le point central de l'impératif de formation tout au long de la vie. C'est l'explosion de l'information à la fin du 20<sup>ème</sup> siècle qui a entraîné la naissance de la notion de maîtrise de l'information. Étant donné que l'information diffusée sur Internet n'est pas toujours de haute qualité, authentique, valable et fiable, il est important de donner les armes nécessaires aux usagers pour s'en sortir (Idiodi, 2005).

Mais les motivations des usagers sont bien présentes et le succès de certaines formations le montre bien. Ils ont bien compris l'importance de l'information dans notre société et trouvent un intérêt personnel ou professionnel à suivre des formations.



De plus, depuis peu, la capacité d'utiliser la bibliothèque et l'information commence à être reconnue dans les études en Grande-Bretagne. En effet, plusieurs « normes » ou recommandations existent édictées par la QAA (Quality assurance agency) ou la SCONUL (Society of college, national and university libraries) (Parker, 2003).

## **4.5 Analyse des besoins des usagers**

Nous avons effectué une petite enquête auprès des personnes ayant pris part aux ateliers d'initiation aux TIC qui ont eu lieu en décembre 2008. Cela nous a permis de mieux appréhender leur vision de la bibliothèque comme lieu de formation.

### **4.5.1 Méthodologie**

Pour nous aider dans notre démarche, nous sommes allées discuter avec les responsables de la POP, Jeanne Pont et Olivier Veyrat. Ayant connaissance du contexte de notre travail, ces derniers ont vu deux axes dans notre questionnaire. Le premier concernant l'évaluation de l'atelier « nouvelles technologies » et le deuxième concernant les ateliers en général qui pourraient être proposés aux BM. Ils nous ont conseillé d'entreprendre une démarche de rationalisation de la problématique de formation ou d'entrer dans le débat de la bibliothèque comme lieu de formation, mais il fallait rester en accord avec ce que voulait réellement le mandant.

Suite à un rendez-vous avec lui, il nous a dit qu'une évaluation de l'atelier ne l'intéressait pas, mais qu'il préférerait qu'on pose plutôt des questions concernant la bibliothèque comme lieu de formation. Il nous a aidées à consolider notre sondage en fonction de ce qui lui semblait utile et pertinent. Suite aux recommandations de Jeanne Pont, nous avons pensé qu'il serait intéressant pour notre travail de faire un petit sondage avec des personnes qui n'avaient pas suivi des ateliers « nouvelles technologies », mais qui utilisent la bibliothèque et sont de la même catégorie d'âge que nos premiers sondés. En effet, ce public cible composé de personnes âgées qui se rendent sur des lieux d'accès au savoir et ont une volonté d'apprendre, est sociologiquement très intéressant.

#### 4.5.2 Population cible

Suite au vieillissement de la population, dû à l'allongement de l'espérance de vie et à la baisse de la natalité en Suisse, les seniors sont devenus un public à courtiser. En effet, dans les bibliothèques, ils représentent un public encore minoritaire par rapport à leur nombre dans la population globale (Maresca, 2007). Pourtant, aux BM, il s'agit tout de même d'un public facile à cibler, car la majorité des abonnés au programme des manifestations culturelles sont des seniors. C'est donc en partie pour cela que lors des ateliers « initiation aux nouvelles technologies » de décembre 2008, le public était dans l'ensemble composé de personnes âgées. C'est donc généralement un public qui a du temps, des moyens financiers et de la motivation.

Pourtant, parler de personnes âgées ou de seniors, c'est ignorer la complexité de ce public. En effet, comment comparer un jeune retraité de 60 ans et une personne de 80 ans ? Aujourd'hui, les démographes distinguent le 3ème âge de 60-75 ans et le 4ème âge pour les 76 ans et plus. Le 3ème âge regroupe plus largement une population encore dynamique et qui, dans le cas des nouvelles technologies, a envie d'apprendre à les apprivoiser. Les participants à l'atelier des BM étaient en outre en majorité des femmes. Plusieurs facteurs l'expliquent : premièrement, il y a encore une plus grande espérance de vie chez ces dernières, d'autre part les femmes sont depuis toujours des utilisatrices plus assidues de la bibliothèque que les hommes. Pour approfondir la question, nous avons pris contact avec le sociologue de la culture Olivier Moeschler, qui nous a fait remarquer que généralement les hommes sont plus orientés vers les technologies et surtout ont tendance à apprendre par eux-mêmes alors que les femmes sont plus réceptives à des cours, car elles apprécient le fait d'avoir un contexte pour apprendre. D'ailleurs, nos deux sondages, auprès des participants à l'atelier et auprès de simples usagers de la bibliothèque, ont démontré que ce public est conscient du rôle de la bibliothèque comme lieu de formation et qu'il trouve naturel de s'y rendre pour suivre un atelier.

#### 4.5.2.1 Questions communes

**Base du questionnaire des participants**<sup>22</sup> : Nous avons élaboré notre questionnaire en fonction de ce que nous voulions savoir, c'est-à-dire ce que ces personnes font en bibliothèque, comment elles conçoivent la bibliothèque comme lieu de formation, leur opinion concernant l'atelier « nouvelles technologies » qu'elles ont suivi et enfin leur avis sur d'autres ateliers éventuels. Nous avons décidé de mener notre sondage par téléphone, car c'est la solution qui nous paraissait la plus envisageable au vu des circonstances. En effet, nous avions peu de temps et notre public cible habitait aux quatre coins du canton. Nous avons pensé qu'il était judicieux d'envoyer les questionnaires par la poste, afin que les personnes contactées sachent de quoi il s'agit avant l'entretien téléphonique. Pour nous aider dans cette démarche, Marie-Aude Python, de la cellule études et projets, nous a donné quelques conseils et nous a fourni des bons de prêts audiovisuels gratuits, afin d'inciter les personnes qui allaient être sondées à nous consacrer un peu de leur temps. Nous avons aussi préparé une petite lettre d'accompagnement, afin de les informer de notre démarche.

**Période de l'enquête** : Suivant la liste des participants que notre mandant nous avait fournie, nous avons chacune téléphoné à neuf personnes le jeudi 14 mai dans l'après-midi. Suite aux résultats peu satisfaisants, nous avons complété notre sondage le lundi 18 mai dans la matinée.

**Population/public cible** : Il s'agissait de retraités, majoritairement des femmes.

**Nombre de réponses** : Au final, et avec les personnes qui ont renvoyé le questionnaire aux BM, nous avons eu l'avis de dix personnes, soit environ 50% de notre échantillon de personnes qui ont le téléphone.

---

<sup>22</sup>

Voir Annexe 10 : Questionnaire participants à l'atelier TIC

**Base du questionnaire des non-participants<sup>23</sup>** : Pour ce faire, nous avons utilisé le même questionnaire que pour les participants à l'atelier « nouvelles technologies », mais nous avons enlevé les questions concernant spécifiquement l'atelier. Cela nous a permis de mieux comparer les questions entre elles et nous a facilité l'analyse des résultats.

**Période de l'enquête** : Nous nous sommes rendues à la bibliothèque de la Cité toute la matinée du 26 mai pour faire notre sondage.

**Population/public cible** : Il s'agissait de retraités, majoritairement des femmes.

**Nombre de réponses** : En une matinée, nous avons réussi à récolter cinq avis. Nous les avons complétés avec trois questionnaires, afin d'avoir plus ou moins le même nombre de personnes sondées que lors de notre premier sondage.

Pourquoi fréquentez-vous les Bibliothèques municipales (BM) ? (plusieurs réponses possibles parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=10)	Réponses non-participants (nombre, n=8)
7 (70%) : Pour assister aux animations ou visiter les expositions	8 (100%) : Emprunter des documents
6 (60%) : Emprunter des documents	2 (25%) : Pour assister aux animations ou visiter les expositions
5 (50%) : Pour lire les journaux	1 (13%) : Pour accompagner des enfants
3 (30%) : Pour consulter les PPM	0 : Pour lire les journaux
3 (30%) : Pour accompagner des enfants	0 : Pour consulter les PPM

Afin d'introduire notre sondage et connaître un petit peu nos sondés, participants et non-participants, nous leurs avons demandé pourquoi ils fréquentent les BM. Nous constatons que les participants profitent globalement de la bibliothèque, ils consultent les journaux, empruntent des documents, utilisent les PPM, viennent avec des enfants et assistent aux animations. Quant aux non-participants, leur but premier est d'emprunter des documents ; seule une personne vient accompagner des enfants et deux viennent pour assister aux animations. Ces usages

---

<sup>23</sup> Voir Annexe 11 : Questionnaire non-participants

très spécifiques de la bibliothèque s'expliquent peut être par le contexte dans lequel nous avons effectué les sondages : les personnes qui nous ont répondu déambulaient dans les rayons à la recherche de documents.

A quelle fréquence venez-vous aux BM ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=9)	Réponses non-participants (nombre, n=8)
4 (44%) : Plusieurs fois par mois	3 (38%) : Entre 5 et 10 fois par an
2 (22%) : Plusieurs fois par semaine	2 (25%) : Plusieurs fois par mois
1 (11%) : Moins de 4 fois par an	1 (13%) : Moins de 4 fois par an
1 (11%) : Entre 5 et 10 fois par an	1 (13%) : Une fois par mois
1 (11%) : Une fois par mois	1 (13%) : Plusieurs fois par semaine

Nous voulions également savoir quel est leur rythme de fréquentation. Les participants sont très assidus vu que plus de la moitié d'entre eux vient plusieurs fois par mois ; cela explique en partie pourquoi ils sont au courant des activités proposées par les BM. Dans le cas des non-participants, nous constatons une fréquentation plus aléatoire allant de moins de quatre fois par année à plusieurs fois par semaine.

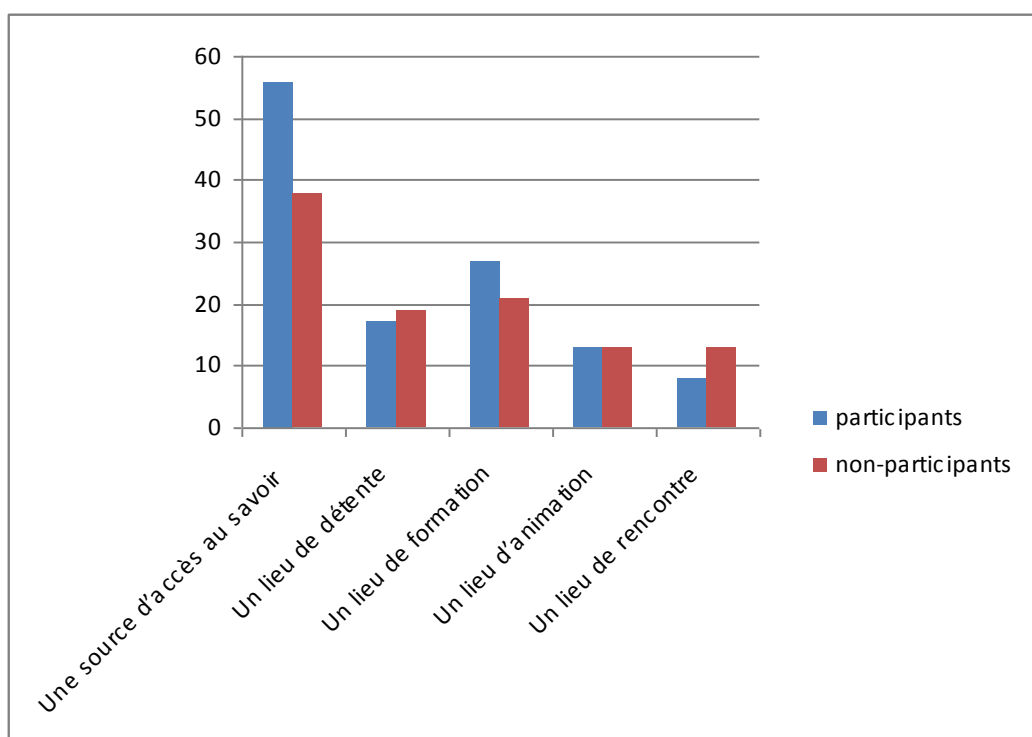
Pour vous la bibliothèque c'est (classez les réponses de 1 à 5, 1 étant le plus important) :	
Réponses participants (nombre, n=9)	Réponses non-participants (nombre, n=8)

Notre travail étant étroitement lié à la perception que le public a de la bibliothèque, il était donc intéressant de demander à nos sondés de classer divers rôles (source d'accès au savoir, lieu de détente, de formation, d'animation ou de rencontre) de la bibliothèque par ordre d'importance ; les réponses sont homogènes dans les deux groupes. C'est grâce à un dépouillement précis impliquant une attribution de points à chaque rôle que nous avons constaté que tous considèrent la bibliothèque prioritairement comme une source d'accès au savoir avec 94 points sur 225. Viennent ensuite la bibliothèque comme étant un lieu de for-

mation avec 48 points, un lieu de détente avec 36 points, un lieu d'animation avec 26 points et un lieu de rencontre avec 21 points. Ces chiffres illustrent bien le fait que les usagers restent attachés à la bibliothèque « classique », mais qu'ils sont également conscients de son rôle de médiateur entre l'information et son utilisation. Par contre, il ne faut pas négliger la notion de plaisir qui est aussi fortement liée à la venue en bibliothèque. Dans des bibliothèques de villes plus modestes, l'aspect animation serait peut-être plus important que dans une ville comme Genève qui offre un large choix d'activités culturelles.

**Figure 3**

**Pour vous la bibliothèque c'est :**



Qu'avez-vous pensé lorsque vous avez appris que les BM proposaient un atelier d'initiation aux nouvelles technologies ? (plusieurs réponses possibles parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=9)	Réponses non-participants (nombre, n=8)
6 (67%) : Cela a suscité ma curiosité	7 (88%) : J'ai trouvé cela normal
3 (33%) : Autre	1 (13%) : Cela a suscité ma curiosité
1 (11%) : J'ai été étonné	0 : J'ai été étonné
0 : J'ai pensé que c'était une animation comme les autres	0 : J'ai pensé que c'était une animation comme les autres
0 : J'ai trouvé cela normal	0 : J'ai trouvé cela inadapté
0 : J'ai trouvé cela inadapté	0 : Autre

En décembre 2008, les BM ont proposé pour la première fois un atelier d'initiation aux nouvelles technologies et nous voulions savoir comment cette offre a été perçue par ceux qui y ont participé et par les non-participants. C'est la curiosité et l'adéquation avec un besoin personnel qui ont poussé les personnes à s'inscrire à cet atelier. Quant aux non-participants, ils n'avaient pas eu connaissance de l'existence de cet atelier, mais trouvent tout de même normal que cela fasse partie de l'offre des BM.

Pourquoi viendriez-vous aux BM suivre un cours plutôt que dans un organisme de formation ? (plusieurs réponses possibles parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=9)	Réponses non-participants (nombre, n=7)
8 (89%) : La confiance en la compétence des formateurs	4 (57%) : Les horaires sont adaptés à mes disponibilités
7 (78%) : C'est gratuit	4 (57%) : La possibilité de compléter ma formation avec les documents sur place
5 (56%) : Les horaires sont adaptés à mes disponibilités	3 (43%) : C'est gratuit
3 (33%) : Le contexte convivial et connu	1 (14%) : Le contexte convivial et connu
2 (22%) : La possibilité de compléter ma formation avec les documents sur place	1 (14%) : La confiance en la compétence des formateurs
0 : Autre	1 (14%) : Autre

La gratuité d'une formation influence-t-elle sa crédibilité ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=9)	Réponses non-participants (nombre, n=8)
6 (67%) : Non	8 (100%) : Non
3 (33%) : Oui	1 (13%) : Oui

Il existe un grand nombre d'organismes qui proposent des formations analogues à l'atelier TIC qui a été proposé aux BM. Il est donc intéressant de savoir pourquoi des personnes viennent aux BM plutôt qu'ailleurs suivre un atelier. Ceux qui sont venus avaient premièrement confiance dans les capacités du formateur, ensuite trouvaient avantageux que l'atelier soit gratuit et que les horaires soient adaptés à leurs disponibilités. Ces deux derniers points sont partagés par les non-participants, en revanche ceux-ci trouvent en premier que suivre un atelier aux BM serait intéressant, car il est possible de le compléter avec la documentation sur place. En effet, la collection participe à la valeur ajoutée de la bibliothèque par rapport aux organismes de formation. Suite à ces résultats, il est logique que lorsque nous leur avons demandé si la gratuité influençait la crédibilité



d'une formation, les participants et non-participants ont en grande majorité répondu que non.

Pour vous suivre un atelier c'est (plusieurs réponses possibles parmi une liste proposée) :	
Réponses participants (nombre, n=8)	Réponses non-participants (nombre, n=7)
5 (63%) : Pour exercer ce que j'ai déjà appris dans d'autres ateliers	4 (57%) : Pour exercer ce que j'ai déjà appris dans d'autres ateliers
4 (50%) : Une manière de tester un nouveau lieu de formation	3 (43%) : Une manière de m'occuper
2 (25%) : Une manière de m'occuper	2 (29%) : Une manière de tester un nouveau lieu de formation
2 (25%) : Un moyen de partager un moment avec d'autres	1 (14%) : Un moyen de partager un moment avec d'autres
2 (25%) : Autre	0 : Autre

Avez-vous déjà suivi des cours avec d'autres organismes de formation ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=10)	Réponses non-participants (nombre, n=8)
6 (60%) : Oui	4 (50%) : Oui
4 (40%) : Non	4 (50%) : Non

Pour pouvoir mieux cerner les motivations réelles des participants et potentielles des non-participants, nous leur avons demandé pourquoi ils suivraient un atelier. Ce qui ressort en premier lieu est la possibilité de consolider et d'exercer leurs connaissances, suivi par le désir d'essayer un nouveau lieu de formation et pour finir, il s'agit aussi simplement d'une manière de s'occuper. L'aspect social de partager un moment avec d'autres est apparu comme moins important.

La majorité des participants et la moitié des non-participants ont déjà suivi des formations dans des organismes de formation : l'IFAGE (Fondation pour la formation des adultes à Genève), l'Ecole club Migros, l'université, Swisscom et des cours privés. Nous leur avons ensuite demandé s'ils seraient intéressés par un

autre atelier aux BM et tous les participants ont répondu oui, ainsi que six non-participants. Ce résultat est encourageant pour les BM, mais il souligne également le fait que plus une personne est formée plus elle cherchera à compléter sa formation. Si la volonté des BM est de jouer un rôle dans l'intégration de la population menacée d'exclusion par les nouvelles technologies, il faudrait peut-être qu'elles trouvent un autre moyen de toucher ce public spécifique.

Étant donné que les BM ont déjà clairement ciblé leur axe de formation sur les nouvelles technologies, nous avons demandé aux participants à l'atelier de nous préciser quels autres ateliers ils souhaiteraient suivre. Il semble que des ateliers sur la photographie numérique, sur l'utilisation des messageries électroniques et d'Internet en général, mais aussi sur les managements de base de l'ordinateur sont les plus demandés. D'ailleurs, les non-participants suivraient plutôt un atelier d'initiation aux bases de l'ordinateur.

Pensez-vous bien connaître la bibliothèque et ses ressources ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=8)	Réponses non-participants (nombre, n=7)
4 (50%) : Oui	4 (57%) : Oui
4 (50%) : Non	3 (43%) : Non

Suivriez-vous une visite explicative avec une explication du catalogue ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=6)	Réponses non-participants (nombre, n=6)
5 (83%) : Oui	2 (33%) : Oui
1 (17%) : Non	4 (67%) : Non

Suite à notre enquête auprès des formateurs et à notre sondage auprès des collaborateurs des BM, nous avons constaté que les visites explicatives sont très répandues et correspondent à l'un des besoins supposés identifiés par les professionnels. Nous voulions donc confronter ceci au besoin effectif des usagers en leur demandant s'ils connaissaient la bibliothèque et ses ressources et s'ils

suivraient une visite de la bibliothèque agrémentée d'une explication du catalogue. Au final, 80% des participants seraient intéressés par une visite explicative, même si 50% d'entre eux estiment bien connaître les ressources de la bibliothèque. Cela probablement parce qu'ils sont conscients de l'étendue de l'offre à disposition qu'ils n'utilisent pas. Quant aux non-participants, ils semblent bien connaître la bibliothèque et ne sont pas en majorité intéressés par une visite explicative.

#### 4.5.2.2 Questions atelier

Comment avez-vous appris l'existence de l'atelier ? (une seule réponse possible parmi une liste proposée)	
Réponses participants (nombre, n=10)	9 (90%) : Agenda des BM
	1 (10%) : Bouche à oreille

Quelles attentes aviez-vous avant l'atelier ? (question ouverte)
Réponses participants (nombre, n=6)

Aujourd'hui, utilisez-vous les apprentissages reçus durant l'atelier ? (question ouverte)
Réponses participants (nombre, n=9)

Ces questions avaient pour but de faire un peu le point sur le déroulement de l'atelier et sur ce que les participants en ont retenu. Nous pouvons ainsi vérifier que neuf personnes sur dix ont pris connaissance de l'atelier à travers l'agenda des BM et que la 10<sup>ème</sup> personne l'a su grâce au bouche à oreille. Les participants avaient un net désir d'apprendre lors de leur inscription, sans pour autant avoir des exigences quant au contenu du cours. L'essentiel était qu'ils apprennent quelque chose dans un contexte agréable et structuré qui mêle la théorie et la pratique, afin qu'ils puissent poser des questions. Cet atelier a, pour la majorité d'entre eux, été utile puisque six mois plus tard, sept d'entre eux utilisent les apprentissages reçus alors que ceux qui ne leur font pas appel mettent en cause le manque d'intérêt ou de matériel.

## 5. Applications pratiques

### 5.1 Formation des adultes

#### 5.1.1 Pédagogie pour adulte

Lors de nos recherches, nous avons consulté divers documents traitant de la formation des adultes. Pour ce chapitre, nous nous sommes inspirées de l'ouvrage *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*.<sup>24</sup>

Les groupes d'usagers qui vont venir suivre des formations sont très hétérogènes. Ils ont des âges, un niveau d'étude, un parcours professionnel et privé différents. Une part de leur savoir provient des expériences et des situations qu'ils ont vécues, car la part scolaire de leur savoir est souvent lointaine et inégale. Le formateur doit donc essayer de s'adapter au niveau moyen de l'ensemble en accompagnant un peu plus ceux qui en ont besoin et en laissant plus de liberté pour aller de l'avant à ceux qui le peuvent.

Il faut savoir que la motivation de l'utilisateur pour apprendre dépend de l'intérêt que celui-ci porte au sujet traité. La formation doit répondre à un besoin ou à la possibilité de réaliser un projet.

Le lieu d'une formation peut être spécifique ou non. Il n'y a pas de positionnement privilégié. Durant la formation, le rôle du formateur est aussi de réguler la parole, car chaque participant peut apporter du savoir utilisable par les autres. Il ne doit ni censurer ni interdire et doit accepter que quelqu'un ne soit pas d'accord avec lui. Le formateur peut proposer des règles de comportement sans toutefois les imposer. Il doit également faciliter la progression du groupe après que les objectifs ont été définis et acceptés par le groupe.

Avant de se centrer sur le participant, il faut être capable de s'interroger sur sa propre façon d'apprendre. Ceci permettra de mieux comprendre les processus d'apprentissage des participants, mais aussi d'être conscient du mode d'apprentissage dominant de son enseignement (« idéologie de formation »). Par exemple, on peut être quelqu'un qui apprend plus facilement quand on écoute

---

<sup>24</sup> HECQUARD, Françoise et MIRIBEL, Marielle de. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2003. 380 p. (Bibliothèques)

parler le formateur ou plutôt quand on lit les supports de cours. Les différents modes d'apprentissages qui découlent de ces manières d'apprendre peuvent être : l'expérience concrète, l'observation réfléchie, la conceptualisation ou encore l'expérimentation active.

Il faut donc réviser la méthodologie qu'on avait en tant qu'étudiant et accepter de se replacer en situation d'apprenant (Paté, 2006).

L'accompagnement ne doit pas être envisagé de la même manière selon le public et la matière enseignée, mais il faut savoir que généralement 20% de la perception et de la compréhension d'un message passent par la communication verbale, les autres 80% étant dus à la communication non-verbale. Par communication non-verbale, il faut entendre le langage du corps, soit la démarche, la gestuelle des mains, la voix, la relation à l'espace, l'expression du visage, etc. Ce sont donc tous ces gestes qui aident à focaliser l'attention des personnes suivant une formation, ces dernières communiquant aussi non-verbale. C'est pour cela que le formateur doit observer le comportement des participants, car c'est l'attitude générale du groupe qui permet d'en sentir l'état d'esprit.

Lors d'une formation, il faut aussi être attentif aux règles de la proxémique, c'est-à-dire la distance qui sépare les individus. Tout d'abord, il y a la distance intime que l'on retrouve dans les relations entre deux personnes unies par des liens d'amitié, d'intimité, de complicité ou de relation privilégiée. Mais cette distance ne concerne en aucun cas les relations de personnes en formation. Elle peut poser problème lorsque l'on enseigne les nouvelles technologies et que le formateur, dans le dos du participant, se penche sur son épaule pour le guider avec la souris. Puis, il y a la distance personnelle qui concerne deux personnes qui se connaissent, mais sans plus. En Europe, c'est la distance d'un bras tendu, distance que l'on peut observer chez les participants d'une formation à la pause. Pour favoriser la dynamique de groupe, le formateur devrait utiliser la distance personnelle. Ensuite, il y a la distance sociale qui est caractérisée par une marque matérielle entre les personnes. Elle concerne les personnes qui ne se connaissent pas, mais qui ont des transactions ponctuelles. Et enfin, il y a la distance publique qui relève des relations impersonnelles. C'est la distance qui sépare les personnes lors d'une réunion ou quand le formateur reste derrière son bureau.

### **5.1.2 Le contexte législatif suisse et description de la formation pour formateurs**

Suite à la votation fédérale du 21 mai 2006, la formation continue est ancrée dans la Constitution fédérale (Cst. 64a). Cette première étape donne à la Confédération le mandat d'élaborer des bases légales pour la formation continue. En effet, jusqu'à présent, ce sont les instances de certification eduQua qui se sont chargées de la certification des organismes dispensant des formations et des cours de formateurs d'adultes. Ces organismes s'appuient en grande partie sur les réglementations déjà existantes et sur les normes ISO.

Il existe le label eduQua qui est conçu pour les prestataires de formation continue et qui permet à ces derniers de gérer la qualité de leurs formations et leur image vis-à-vis de leurs clients. Sinon, la FSEA (Fédération suisse pour la formation continue) dispense plusieurs niveaux de formation pour les formateurs d'adultes. Le premier niveau mène au certificat FSEA, reconnu sur le plan national depuis 1995. Cette formation (un module) s'adresse aux personnes qui exercent une activité de formateur à temps partiel. Elle vise l'acquisition des compétences de base du formateur d'adultes. Pour l'obtention du certificat FSEA, une expérience attestée de deux ans au moins de pratique de formation avec des adultes est requise. De plus en plus d'institutions en Suisse - et parmi elles également des institutions qui n'ont pas la certification eduQua - exigent que leurs formateurs puissent attester de ce premier niveau de qualification. Le Brevet fédéral de formateur et de formatrice d'adultes (BFFA), quant à lui, peut être obtenu auprès d'institutions comme la Fondation pour la formation des adultes (IFAGE) et l'Université ouvrière de Genève (UOG). Il concerne les formateurs d'adultes souhaitant travailler dans une institution subventionnée, qui leur demande de justifier d'une formation correspondant au niveau 1 de la FSEA, s'ils désirent enseigner plus que 150 heures par an. Mais cette formation est soumise au pré-requis suivant : bénéficier d'au moins 75 heures d'expérience comme formateur auprès de groupes d'adultes effectuées récemment et pouvoir avoir une pratique de formateur de 75 heures minimum durant la formation.

D'autres formations sont également disponibles dans le cadre de l'Université de Genève. Il s'agit d'un diplôme de formation continue pour formateur d'adulte qui peut être reconnu par les milieux professionnels dans le cadre du diplôme fédéral de responsable de formation.

Il est donc clair, suite à ce rapide aperçu du cadre légal et de l'offre de formation, que former du personnel à la formation de formateur est une démarche relativement lourde. Il est donc difficile de dire si les BM seront en mesure, même à long terme, d'entrer dans un cadre aussi rigide. De plus, la formation des usagers ne fait pas partie du cahier des charges du personnel des BM, que cela soit chez les bibliothécaires responsables, les bibliothécaires ou les agents en information documentaire. Peut-on d'ailleurs faire inscrire la formation comme une tâche à part entière dans le cahier des charges ? La question mérite d'être soulignée.

## **5.2 Partenaires ou concurrents**

Dans le contexte genevois, il existe un certain nombre d'organismes qui proposent des formations proches de celles que les BM veulent offrir. Il est donc pertinent de se poser la question de savoir si une collaboration avec certains d'entre eux est possible. Citons tout d'abord l'IFAGE, qui est une fondation de droit privé reconnue d'utilité publique et à but non lucratif et l'Ecole-club Migros, la plus grande institution de formation des adultes de Suisse. Elles sont certifiées eduQua, proposent une très grande diversité de cours qui parfois débouchent sur une certification soit interne, soit décernée par le fabricant du logiciel. Cependant, étant donné le statut d'institution publique des BM, il n'est pas pour l'heure envisageable d'établir un partenariat avec ces organismes.

La mutualisation aux BM se fait donc plus avec des associations. Notamment avec l'UOG, qui en plus d'être certifiée eduQua, vient faire des visites de la bibliothèque avec des classes d'élèves apprenant le français. Donc, une fois la salle de formation mise en place grâce au projet E-inclusion de la Confédération et opérationnelle, peut-être que l'UOG pourrait donner quelques cours directement à la bibliothèque de la Cité.

Nous avons beaucoup axé notre travail sur les besoins des personnes âgées, il est donc logique que nous ayons également recherché les associations s'occupant spécifiquement de ce public. Il y a d'un côté Cité-senior et son programme de l'Université du 3<sup>ème</sup> âge, mais aussi les UCG avec leurs cours Y'Net Seniors. Notons d'ailleurs qu'une action commune avec Y'Net Seniors a déjà eu lieu avec les initiations aux blogs pour les seniors dans diverses bibliothèques du réseau. Cette manifestation n'a pas eu le succès escompté, mais c'est sans

doute en raison du peu de temps entre la conclusion de l'accord et le lancement des premiers ateliers.

Proposer des formations gratuites ou à bas prix, peut positionner la bibliothèque comme concurrente des organismes de formation privés ou associatifs, cités précédemment. Pourtant, ce n'est pas une notion immédiatement perçue par les bibliothécaires qui sont dans une logique de service public et non de concurrence commerciale. Du positionnement de la bibliothèque dépendra la manière de faire la promotion des formations et donc de leur succès.

### **5.3 Propositions**

Nous avons essayé de faire ressortir, tout au long de notre travail, les diverses actions de formation entreprises aux BM. Au vu des ressources financières et en personnels disponibles qui sont limitées, il ne nous est pas apparu adéquat de surenchérir avec une liste de propositions qui ne pourront pas être prises en considération. Pourtant, lors de nos divers entretiens, nous avons pu en faire ressortir quelques-unes qui permettraient de continuer les actions actuelles tout en cadrant avec les missions fondamentales de la bibliothèque.

Il y a, tout d'abord, le rôle des bibliothèques de quartier qui, dans le domaine de la formation, pourrait être renforcé. Comme nous l'a suggéré Catherine Gasser, cela pourrait se faire par le biais de partenariats avec les associations de quartier et en accueillant certains cours. Ce qui permettrait de décharger un peu la Cité mais créerait aussi une meilleure synergie et une plus grande implication de l'ensemble des collaborateurs.

D'autre part, en sachant que la salle de formation à la Cité ne sera pas occupée à 100% par des cours, les postes informatiques qu'elle contient pourraient très bien servir à l'autoformation des usagers. Ces derniers auraient ainsi l'occasion de s'exercer aux nombreuses méthodes de langues disponibles et ceux qui ne seraient pas à l'aise avec le matériel ou les logiciels auraient à proximité du personnel compétent pour les renseigner et éventuellement les aiguiller vers les initiations aux TIC.

Une autre piste nous a été proposée par Marie-Aude Python ; il s'agit de prendre part à la vie courante et aux actions citoyennes. Ceci à travers des cours spécialement conçus pour rendre les usagers autonomes face aux divers sites Internet



administratifs et aux sites d'utilité courante, tel que ceux des banques ou des transports en commun. Selon les ressources ou partenariats disponibles, un volet d'insertion ou de réinsertion dans la vie active pourrait être envisagé avec l'apprentissage ou l'encadrement de rédaction de CV et de lettres de motivation.

Pour ne pas laisser de publics de côté, la salle de formation devrait également proposer des moments pour les jeunes. Joëlle Muster est d'ailleurs en train de réfléchir à des formations à la recherche d'information, mais il serait peut être plus juste de les axer sur l'évaluation de l'information, car c'est l'esprit critique qui fait souvent défaut aux jeunes lorsqu'ils naviguent sur la toile.

#### **5.4 Évaluation de la formation**

Par contre, il y a une chose qu'il nous paraît indispensable d'associer à chaque action de formation. Il s'agit d'une évaluation de chaque session, du moins au début. En effet, il est normal que les premières sessions soient quelque peu expérimentales, même si des recherches approfondies et une préparation rigoureuse ont été effectuées en amont. Chercher un « feedback » de la part des participants ne peut que permettre une progression d'une fois à l'autre et pallier les éventuelles insuffisances. Cette évaluation peut s'effectuer en fin de session à l'aide d'un questionnaire anonyme, dans lequel des questions sur le niveau du cours, l'opinion par rapport au formateur ou les attentes préalables peuvent être intégrées. D'autre part, une évaluation par les formateurs eux-mêmes, peut aussi contribuer à de meilleures pratiques par la suite<sup>25</sup>.

---

25

[www.tune.eu.com](http://www.tune.eu.com)

## Conclusion

En conclusion, nous avons pu constater que la formation des usagers en lecture publique est un sujet relativement peu traité dans la littérature, mais que dans la pratique, il s'agit de quelque chose d'assez courant. Pourtant, il ressort clairement que les actions de formation, quel que soit leur type, doivent s'effectuer en rapport avec un besoin clairement identifié chez les usagers et avec la participation d'un personnel motivé et qualifié. Aux BM, c'est ce qui devrait se passer, dans le courant de l'été 2009. En effet, le groupe « formation » va se créer et va réfléchir au programme à mettre en place pour la future salle de formation. Une des premières choses que devra faire ce groupe est d'harmoniser les différentes actions de formation déjà sur pied. En effet, au fil de notre travail, nous nous sommes rendu compte que différentes formes de formation étaient données, mais que cela n'était pas mis en avant et que tous les collaborateurs n'étaient par au courant de ce qui se faisait.

Étant donné que la première vraie action de formation, l'atelier TIC de décembre 2008, a touché la population très spécifique des personnes du troisième âge, il est peut-être judicieux de continuer à exploiter l'enthousiasme et les besoins de ce public. Cela ne veut pas dire qu'il faille négliger les autres publics, mais plutôt compter sur l'effet des cercles concentriques, avec comme noyau des usagers experts qui pourront ensuite jouer le rôle de réseau-relais, ce qui permettra plus tard de toucher le non-public des BM.

Un autre élément que notre travail a permis de soulever est la modification de la perception de la bibliothèque. En effet, les usagers et les professionnels s'accordent à penser que la bibliothèque a véritablement sa place en tant que lieu de formation. Par contre, il est moins évident de déterminer qui doit se charger de la formation. Les bibliothécaires sont très présents dans le rôle de médiateur entre les contenus de la bibliothèque et les usagers. Les charger d'effectuer également de la formation n'est pas outrepasser leurs compétences. Bien qu'il soit évident que ces derniers ne doivent pas assurer tout type de formation et que cela doive rester dans le cadre des missions des bibliothèques qui sont d'être centrées sur l'information. Par contre, les usagers que nous avons questionnés n'ont à aucun moment fait le rapprochement entre le formateur et son statut de bibliothécaire. Ils semblent être satisfaits que la bibliothèque offre des formations et lui font confiance pour engager le formateur approprié.

Effectuer ce travail fut très enrichissant pour nous ; cela nous a permis de mettre en pratique les acquis reçus tout au long de notre formation. Que cela soit la recherche d'information, son évaluation et son traitement, la gestion de projet, la technique d'enquête ou encore la structuration et l'animation de présentations. De plus, nous avons abordé le sujet de la formation en bibliothèque autant du point de vue international que national, théorique que pratique, universitaire que de la lecture publique. Ceci nous a donné une bonne maîtrise d'ensemble.

# Bibliographie

## Références citées

### Articles

ANGELOZ, Joëlle et GILARDI-MONNIER, Marinette. *Calis : une expérience suisse de maîtrise de l'information scientifique. Entre le réel et le virtuel, quelle est la place de la bibliothèque universitaire ? L'exemple de la bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève*

ARN, Brigitte, BRENNER, Sabine et NABULON, Barbara. *Migrantinnen und PC : Auswertung des Projektes « Migrantinnen und PC » des Kornhausbibliotheken Bern und des BAKOM*, 2008

ASSOCIATION BIBLIOTHÈQUES EN SEINE-SAINT-DENIS. *Etats des lieux sur le multimédia et l'accès public à internet dans les bibliothèques publiques de Seine-Saint-Denis*, 2008

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, vol 44, no. 1, p. 89-93. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0089-013> (consulté le 06.07.2009)

BODER, Alexandre. Information literacy = computer literacy ? L'alphabétisation numérique dans notre profession. *ARBIDO*, 2007, vol 4, p. 47-49

BONHOMME, Catherine. La formation des usagers à la bibliothèque nationale de France. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, vol. 44, no. 1, p. 80- 88. <http://bbf.enssib.fr/consulter/12-bonhomme.pdf> (consulté le 29.06.2009)

CARRIER, Christine. La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, vol. 44, no. 01, p. 76-78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/11-carrier.pdf> (consulté le 26.06.2009)

CHEVILLOTTE, Sylvie. Bibliothèques et information literacy : un état de l'art. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, vol. 50, no. 02, p. 42-48. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007.pdf> (consulté le 26.06.2009)

DAVAL, Régine, JAY, Anne et VOLKOFF, Anne. L'autoformation à la bibliothèque publique d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, vol. 47, no. 03, p. 50-57. <http://bbf.enssib.fr/consulter/09-volkoff.pdf> (consulté le 26.06.2009)

DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, vol. 53, no. 01, p. 69-72. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013.pdf> (consulté le 26.06.2009)

ENDRIZZI, Laure. Éducation à l'information. *Lettre d'information de la veille scientifique et technologique*, 2006, no. 17, p.1-8

FOGELSTROM, Catharina, et HAGLUND, Tina. Tune, Training of Library Users in a New Europe. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, vol. 50, no. 06, p. 90-94. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0090-012.pdf> (consulté le 26.06.2009)

HINCHLIFFE, Lisa Janicke. Nouveaux développements en maîtrise de l'information. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, vol. 50, no. 06, p. 56-63. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0056-008.pdf> (consulté le 26.06.2009)

IDIODI, Evelyn A. Approaches to information literacy acquisition in Nigeria. *Library Review*, 2005, vol. 54, no. 4, p. 223-30

JACQUES, Jean-François. La formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, vol. 47, no. 03, p. 65-69. <http://bbf.enssib.fr/consulter/11-jacques.pdf> (consulté le 26.06.2009)

PARKER, Jo. Putting the pieces together : information literacy at the Open University. *Library Management*, 2003, vol. 24, no. 4/5, p. 223-228

PATTERSON, Thomas. "Idea Stores" London's new libraries. *Library Journal*, 2001, no. 1, p. 48-49

POUTS-LAJUS, Serge et TIEVANT, Sophie. Initiation et formation : étude thématique bibliothèque municipale (Amiens) - espace Mendès-France (Poitiers). *Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les "ESPACES CULTURE MULTIMEDIA"*, 1999, p. 1-15

POYNTON, Timothy A. Computer literacy across the lifespan : A review with implications for educators. *Computers in Human Behavior*, 2005, vol. 21, no 6, p. 861-872

TEILLARD, Sylviane et OUDJAUDI, Maryse. Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, no. 3, p. 70-74. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2002-3/12-oudjaoudi.pdf> (consulté le 29.06.2009)

## **Livres**

CARRE, Philippe. *L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir*. Paris : Dunod, 2006. 212 p. (Psycho sup. Psychologie sociale)

*Euroréférentiel I&D : référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation / European Council of Information Associations (ECIA)*. Paris : ADBS éd., 1999. VI, 73 p.

HECQUARD, Françoise et MIRIBEL, Marielle de. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2003. 380 p. (Bibliothèques)

MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007. 283 p. (Etudes et Recherches)

RIONDET, Odile (dir.) *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : enssib, 2000. 239 p. (La boîte à outils)

## Thèses et actes de congrès

ABID, Abdelaziz. Information literacy for lifelong learning. In *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*. IFLA, Buenos Aires, Argentine 22-27août, 2004

BELVEZE, Damien. *L'animation en bibliothèque en France et au Québec*. 2004. 116 p. Mémoire d'étude réalisé en vue de l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB, 2004

"Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ? In *Colloque organisé par la Bpi, le 5 décembre 2005, dans la Petite Salle du Centre Pompidou à Paris*, Paris : Centre Pompidou Bibliothèque publique d'information, 280 p.

CATTS, Ralph et LAU Jesus. *Towards Information Literacy Indicators*. 2008. 44p. Conceptual framework paper, UNESCO, 2008. <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158723f.pdf> (consulté le 23. 09. 2009)

LE DEUFF, Olivier. La culture de l'information : quelles "littératies" pour quelles conceptions de l'information ? In *6e colloque international du chapitre français de l'ISKO*. Université Paul Sabatier, Toulouse 7 et 8 juin, 2007. <http://www.isko-france.asso.fr/actes2007/Actes%20ISKO%20FR%202007%20p%2097-116.pdf> (consulté le 23.09.2009)

PATÉ, Marion. Apprendre à apprendre : une démarche, un positionnement de formateur. In *7e colloque européen sur l'Autoformation "faciliter les apprentissages autonomes"*. Enfa, Auzeville 18-19-20 mai, 2006

## Sites Internet

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Blogandplay, le blog musical des BM de la ville de Genève* [en ligne]. <http://blogandplay.wordpress.com/> (consulté le 29.06.2009)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *L'hibouquineur, le blog de littérature des BM de la ville de Genève* [en ligne]. <http://lhibouquineur.wordpress.com/> (consulté le 29.06.2009)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Site des bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. [www.ville-ge.ch/bmu](http://www.ville-ge.ch/bmu) (consulté le 29.06.2009)

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES. *Site du conseil supérieur des bibliothèques* [en ligne]. <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/> (consulté le 29.06.2009)

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. *Page d'accueil de l'IFLA* [en ligne]. <http://www.ifla.org/> (consulté le 29.06.2009)

LOMBARD, Véronique. *Livre à lire* [en ligne]. <http://www.livralire.org/index.php3> (consulté le 29.06.2009)

TRAINING OF LIBRARY USERS IN A NEW EUROPE. *Site de Training of Library Users in a New Europe* [en ligne]. <http://www.tune.eu.com/> (consulté le 29.06.2009)

UNESCO. *Portail de l'UNESCO dédié à l'accès à l'information* [en ligne].  
[http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL\\_ID=19488&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=19488&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) (consulté le 29.06.2009)

UNIVERSITE DE GENEVE. *Site de CALIS (computer-assisted learning information searching) programme de la bibliothèque SES* [en ligne].  
<http://www.unige.ch/biblio/ses/calis/index.html> (consulté le 29.06.2009)

ZOOMERANG. *Site de Zoomerang online surveys* [en ligne].  
<http://www.zoomerang.com/> (consulté le 29.06.2009)

## Références consultées

### Articles

CHOURROT, Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, vol. 52, no. 06, p. 67-71. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-000> (consulté le 29.06.2009)

COURTOIS, Victoria et ROUYER-GAYETTE François. Bibliothèques : des outils pour l'éducation et le développement : 70e conférence de l'Ifla. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, vol. 50, no. 01, p. 77-78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0077-002> (consulté le 29.06.2009)

DOURY-BONNET, Juliette. Peut-on apprendre par les bibliothèques ? : enjeux et perspectives de la Teaching Library. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, vol. 51, no. 04, p. 88-89. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0088-009> (consulté le 29.06.2009)

FRESSARD, Olivier. Paris VIII, pionnière en formation des usagers. *BibliOthèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français*, 2002, no. 5/6, p. 31-33

HADENGUE-DEZAEL, Véronique. Formation, information, e-formation en BU. *BibliOthèque(s) : revue de l'Association des bibliothécaires français*, 2004, no. 14, p. 60-62

HAGGSTROM, Britt Marie. Bibliothèques publiques scandinaves et formation tout au long de la vie : une place à conquérir. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, vol. 47, no. 03, p. 32-35. <http://bbf.enssib.fr/consulter/06-haggstrom.pdf> (consulté le 29.06.2009)

MOURABY, Claire. Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, no. 6, p. 80-89. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011.pdf> (consulté le 29.06.2009)

SABY, Marie-Madeleine. Médiat Rhône-Alpes : adapter l'offre de formation au changement. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, vol. 52, no. 05, p. 58-62. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0058-012> (consulté le 30.06.09)

VIVARÈS, David. Formation à l'information : où en sommes-nous ? 8es Rencontres Formist. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, vol. 53, no. 06, p. 99-100. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0099-009> (consulté le 29.06.2009)

### Livres

CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Electre, éd. du Cercle de la Librairie, 2004. 314 p. (Collection bibliothèques).

CHEVILLOTTE, Sylvie, avec la collab. de Frédéric Saby, préf. de François Du-puigrenet Desrousilles. *La formation à la maîtrise de l'information à l'heure européenne : problèmes et perspectives [actes des 3<sup>e</sup> rencontres Formist]*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2004. p. 232

COMMISSION FRANCAISE POUR L'UNESCO. *La société de l'information: glossaire critique*. Paris : La Documentation française, 2005. p. 164



HORTON, Forest Woody. *Introduction à la maîtrise de l'information*. Paris : UNESCO, 2008. 102 p.

JUANALS, Brigitte. *La culture de l'information du livre au numérique*. Paris : Lavoisier, 2003. 243 p.

### Actes de congrès

LAROUX, Marie-Noëlle. Nouvelles ressources pour la formation des usagers : Atelier N°11. In : *Congrès ABF 17-20 Juin 2005*. Grenoble, 2005.

Public library partnerships which add value to the community : the Hamilton library experience (2005, OSLO). *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council*. Oslo : Hovius, Beth, 2005.

### Sites Internet

APPRENDRE À APPRENDRE. *Site du projet européen Equal* [en ligne]. <http://www.apprendre-a-apprendre.eu/> (consulté le 30.06.2009)

ASSOCIATION CANADIENNE D'EDUCATION DE LANGUE FRANÇAISE. *Site de Apprendre à «maîtriser» l'information : des habiletés indispensables dans une «société du savoir»* [en ligne]. <http://www.acelf.ca/c/revue/revuehtml/26-1/09-bernhard.html> (consulté le 30.06.2009)

ASSOCIATION INTERNATIONALE DES VILLES ÉDUCATRICES. *Site de l'Association internationale des villes éducatrices* [en ligne]. <http://w10.bcn.es/APPS/eduportal/pubPortadaAc.do> (consulté le 30.06.2009)

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DES DOCUMENTS NUMÉRIQUES EN BIBLIOTHEQUES. *Site de la présentation de l'enquête auto-formation* [en ligne]. [http://www.addnb.fr/article.php3?id\\_article=204](http://www.addnb.fr/article.php3?id_article=204) (consulté le 30.06.2009)

CENTRE POMPIDOU. *Site de la Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. [http://www.bpi.fr/fr/la\\_bpi\\_et\\_vous/se\\_former/nos\\_liens.html](http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/se_former/nos_liens.html) (consulté le 30.06.2009)

COMMISSION EUROPEENNE. *Site de la Conférence e-inclusion de Vienne 2008* [en ligne]. [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/e-inclusion/2008/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/events/e-inclusion/2008/index_en.htm) (consulté le 30.06.2009)

COMMISSION EUROPEENNE. *Site de Public libraries in the learning society* [en ligne]. [https://www.enterfora.com/QuickPlace/pulls/Main.nsf/h\\_Toc/4df38292d748069d0525670800167212/?OpenDocument](https://www.enterfora.com/QuickPlace/pulls/Main.nsf/h_Toc/4df38292d748069d0525670800167212/?OpenDocument) (consulté le 30.06.2009)

ECOLE NATIONALE DE FORMATION AGRONOMIQUE. *Site du 7<sup>ème</sup> colloque européen sur l'auto-formation de mai 2006* [en ligne]. <http://www.enfa.fr/autoformation/affiche.php?tpl=2&ctn=rub-pres/programme.php> (consulté le 30.06.2009)

ECOLE NATIONALE DES CHARTES. *Site de l'Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique, Paris* [en ligne]. <http://urfist.enc.sorbonne.fr/> (consulté le 30.06.2009)

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES. *Site de l'ENSSIB* [en ligne]. <http://www.enssib.fr/> (consulté le 30.06.2009)

LIBRARY ORIENTATION EXCHANGE. *Site de Clearinghouse for Library Instruction* [en ligne]. <http://www.emich.edu/public/loex/index.html> (consulté le 30.06.2009)

MAIRIE D'AGDE. *Site de la Maison du savoir d'Agde* [en ligne]. <http://www.ville-agde.fr/index.php?desc=ms> (consulté le 30.06.2009)

MÉDIATHÈQUE ANDRÉ MALRAUX. *Site de la médiathèque, Béziers* [en ligne]. <http://www.mediatheque-beziers-agglo.org/Typo3/index.php?id=accueil> (consulté le 30.06.2009)

PAULETTE BERNHARD. *Site professionnel* [en ligne]. <http://www.mapageweb.umontreal.ca/bernh/#interet> (consulté le 30.06.2009)

UNESCO ET IFLA. *Information literacy resources directory* [en ligne]. <http://www.infolitglobal.info/> (consulté le 30.06.2009)

# Annexes

## Annexe 1

### Glossaire

**Autoformation :**

Formation que l'on acquiert par soi-même, sans professeur. (Le grand dictionnaire terminologique)

**Culture informatique** (computer literacy) :

Ensemble de connaissances spécialisées qui permettent de comprendre les applications courantes de l'informatique. (Le grand dictionnaire terminologique)

**Formation :**

Action de former quelqu'un intellectuellement ou moralement ; instruction, éducation. (Larousse illustré 2009)

**Information :**

Renseignements consignés sur un support quelconque dans un but de transmission des connaissances. (Le grand dictionnaire terminologique)

**Initiation :**

Action de révéler ou fait de recevoir la connaissance d'une pratique, les premiers rudiments d'une discipline. (Larousse illustré 2009)

**Maîtrise de l'information** (information literacy) :

Ensemble de compétences permettant de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, d'identifier l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer et de l'exploiter en relation avec une situation donnée, dans une perspective de résolution de problème. (Le grand dictionnaire terminologique)

**Médiateur documentaire :**

Le médiateur documentaire met l'offre documentaire à la disposition du public et assure le traitement documentaire des collections. (Référentiel des emplois types, Université de Poitiers)

## Annexe 2

### Sigles

BBF : Bulletin des bibliothèques de France  
BFSEA : Brevet fédéral de formateur et de formatrice d'adultes  
BIE : Bureau d'intégration des étrangers  
BM : Bibliothèques municipales de Genève  
BPI : Bibliothèque publique d'information (Paris)  
CALIS : Computer-assisted learning for information searching  
CSB : Conseil supérieur des bibliothèques  
DIP : Département de l'instruction publique du canton de Genève  
FSEA : Fédération suisse pour la formation continue  
HEG : Haute école de gestion de Genève  
IFAGE : Fondation pour la formation des adultes à Genève  
IFLA : International Federation of Library Associations  
INFORCO : Institut de formation continue (Genève)  
ISO : Organisation internationale de normalisation  
OFCOM : Office fédéral de la communication  
OPAC : Online public access catalog  
OSEO : Œuvre suisse d'entraide ouvrière  
POP : Passerelle d'observation des publics (Ville de Genève)  
PPM : Postes publics multimédias  
QAA : Quality assurance agency (Grande-Bretagne)  
RERO : Réseau des bibliothèques de suisse occidentale  
SCONUL : Society of College, National and University libraries (Grande-Bretagne)  
SES : Sciences économiques et sociales (Université de Genève)  
SMSI : Sommet mondial de la société de l'information  
TB : Travail de bachelor  
TIC : Technologies de l'information et de la communication  
TUNE : Training Library Users in the New Europe  
UCG : Union chrétienne de Genève  
UNESCO : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture  
UOG : Université ouvrière de Genève

## Annexe 3

### Objectifs atelier

Intitulé	Objectifs pédagogiques	Support utilisé	Temps
Introduction	Comprendre l'objectif de l'atelier. Contextualiser la formation des usagers dans les BM.		15 min
Contexte de la formation des usagers	Avoir une vision globale de la formation des usagers. Maîtriser le vocabulaire spécifique.	ppt Images	10 min
Formation, animation, autoformation	Visionner la place de la formation dans les activités des bibliothèques.	ppt	10 min
Quelques exemples concrets	Relier la théorie à des situations concrètes, dont la leur.	Interaction + ppt	20 min
Bibliothécaire comme formateur	Connaître les compétences qui découlent de l'action de formation.	ppt	15 min
Besoins des usagers	Se rendre compte de l'existence du besoin des usagers. Être attentif dans le futur aux besoins des usagers.	ppt graphique	
Conclusion et questions	Avoir une vision d'ensemble	ppt	10 min
Questionnaire	Réfléchir sur leur approche de la formation	Questionnaire papier aux collaborateurs Version numérique à projeter	10 min
			90 min

# Annexe 4

## Support atelier

Plan de la présentation

### Introduction

1. Contexte de la formation des usagers
2. Formation, animation, autoformation
3. Quelques exemples concrets
  - Bibliothèque d'Amiens
  - Bibliothèque de Grenoble
  - Kornhausbibliothek Berne
4. Bibliothécaire comme formateur
5. Besoins des usagers







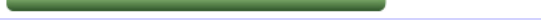

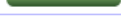
### Conclusion / Questions

### Définitions





<b>Information</b>	Renseignements consignés sur un support quelconque dans un but de transmission des connaissances. <i>Le grand dictionnaire terminologique</i>
<b>Computer Literacy</b>	The knowledge and skills necessary to understand information and communication technologies (ICTs), including the hardware, the software, systems, networks (both local area networks and the Internet), and all of the other components of computer and telecommunications systems. <i>IFLA</i>
<b>Information Literacy</b>	To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. The information literate individuals are those who have learned how to learn. <i>American Library Association, 1998</i>

## Graphiques






### Types de formation

2. Quelles sont les prestations proposées par votre établissement ? (réponses multiples possibles)			
Formation à Internet		12	46%
Formation à la bureautique		6	23%
Formation multimédia		8	31%
Atelier concernant la vie courante (code de la route, rédaction de cv, etc.)		1	4%
Apprentissage de langues		4	15%
Méthodologie documentaire		14	54%
Visite explicative		20	77%
Espace interactif de formation		4	15%
Autre, veuillez préciser <a href="#">View Responses</a>		4	15%

### Fréquence de la formation

4. Quelle est la fréquence des formations ?			
Maximum 4 par année		14	58%
1 fois par mois		3	12%
1 fois par semaine		1	4%
Plusieurs fois par semaine		6	25%
Total		24	100%

### Définition des bibliothécaires dans leur activité de formateur

10. Comment vous définiriez-vous dans votre activité de formation ?			
Bibliothécaire		13	57%
Formateur		5	22%
Animateur		2	9%
Médiateur		2	9%
Modérateur		1	4%
Agent		0	0%
Autre, veuillez préciser		0	0%
Total		23	100%

## Références

CARRIER, Christine. La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, vol. 44, no. 01, p. 76-78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/11-carrier.pdf> (consulté le 16 avril 2009)

POUTS-LAJUS, Serge et TIEVANT, Sophie. Initiation et formation : étude thématique bibliothèque municipale (Amiens) - espace Mendès-France (Poitiers). *Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les "ESPACES CULTURE MULTIMEDIA"*, 1999, p. 1-15

TEILLARD, Sylviane et OUDJAUDI, Maryse. Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, no. 3, p. 70-74. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2002-3/12-oudjaoudi.pdf> (consulté le 16 avril 2009)

APPRENDRE À APPRENDRE. *Site du projet européen Equal* [en ligne]. <http://www.apprendre-a-apprendre.eu/> (consulté le 16 avril 2009)

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. *Page d'accueil de l'IFLA* [en ligne]. <http://www.ifla.org/> (consulté le 16 avril 2009)

TRAINING OF LIBRARY USERS IN A NEW EUROPE. *Site de Training of Library Users in a New Europe* [en ligne]. <http://www.tune.eu.com/> (consulté le 16 avril 2009)

UNESCO. *Portail de l'UNESCO dédié à l'accès à l'information* [en ligne]. [http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL\\_ID=19488&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=19488&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) (consulté le 16 avril 2009)



## Annexe 5

### Sondage formateurs

#### Formation des usagers

1. Depuis quand votre institution mène-t-elle des activités de formation ?

- ☐ Plus de 10 ans
- ☐ Entre 6 et 9 ans
- ☐ Entre 1 et 5 ans
- ☐ Moins de 1 an

2. Quelles sont les prestations proposées par votre établissement ?  
(réponses multiples possibles)

- ☐ Formation à Internet
- ☐ Formation à la bureautique
- ☐ Formation multimédia
- ☐ Atelier concernant la vie courante (code de la route, rédaction de cv, etc.)
- ☐ Apprentissage de langues
- ☐ Méthodologie documentaire
- ☐ Visite explicative
- ☐ Espace interactif de formation
- ☐ Autre, veuillez préciser

3. Quel est le public cible des formations ? (réponses multiples possibles)

- ☐ Tous publics
- ☐ Enfants
- ☐ Adolescents
- ☐ Seniors
- ☐ Autre, veuillez préciser

4. Quelle est la fréquence des formations ?

- ☐ Maximum 4 par année
- ☐ 1 fois par mois
- ☐ 1 fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par semaine

5. Combien de temps dure les sessions de formation ?

- ☐ Moins de 30 minutes
- ☐ Entre 30 minutes et 1 heure
- ☐ Plus d'une heure
- ☐ Autre, veuillez préciser

6. Qui conduit les ateliers de formation? (réponses multiples possibles)

- ☐ Stagiaire
- ☐ Bibliothécaire responsable (chef)
- ☐ Bibliothécaire
- ☐ Professionnel de l'information documentaire
- ☐ Formateur interne
- ☐ Formateur externe
- ☐ Autre, veuillez préciser

7. Combien de personnes interviennent lors de chaque session de formation ?

8. Qui prend en charge les coûts liés à la formation des usagers ? (réponses multiples possibles)

- ☐ La bibliothèque
- ☐ L'autorité de tutelle
- ☐ Le participant
- ☐ Autre, veuillez préciser

9. Quelle est votre poste dans l'institution ?

10. Comment vous définiriez-vous dans votre activité de formation ?

- ☐ Bibliothécaire
- ☐ Formateur
- ☐ Animateur
- ☐ Médiateur
- ☐ Modérateur
- ☐ Agent
- ☐ Autre, veuillez préciser

11. Qu'est-ce qui vous amené à la formation ? (réponse multiples possibles)

- ☐ Intérêt personnel
- ☐ Volonté de l'institution
- ☐ Volonté politique (tutelle)
- ☐ Autre, veuillez préciser

12. Avez-vous suivi une formation de formateur ? Si oui laquelle ?

13. Vous sentez-vous reconnu dans votre fonction de formateur et pourquoi?

Oui	<input type="text"/>
Non	<input type="text"/>

**14.** Quelles sont à votre avis les **trois** principales compétences et qualités mobilisées par la formation ?

- ☐ Pédagogie
- ☐ Médiation
- ☐ Facilité à communiquer
- ☐ Compétences personnelles
- ☐ Interactivité
- ☐ Remise en question personnelle
- ☐ Adaptabilité face au public
- ☐ Maîtrise d'outils spécifiques
- ☐ Esprit d'équipe
- ☐ Initiative
- ☐ Persévérance
- ☐ Motivation
- ☐ Autre, veuillez préciser

**15.** Données personnelles

Institution	<input type="text"/>
Nom, prénom	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

## Annexe 6

### Enquête interne aux collaborateurs des BM

Afin de rendre la lecture du questionnaire la plus aisée possible nous avons utilisé la forme du masculin pour désigner indifféremment les collègues masculins et féminins.

Nom, prénom : .....

Jour de l'atelier : ☐ lundi 20 avril ☐ jeudi 23 avril

Au quotidien, faites-vous de la formation des usagers en présentiel ? Si oui, de quelle manière ?

☐ Non  
☐ Oui, précisez : .....

Pratiquez-vous une activité de formation en parallèle à votre travail aux BM ? Si oui laquelle ?

☐ Non  
☐ Oui, précisez : .....

Parmi les compétences suivantes, lesquelles pensez-vous pouvoir mobiliser pour une activité de formation ?

- ☐ Pédagogie
- ☐ Médiation
- ☐ Facilité à communiquer
- ☐ Compétences personnelles
- ☐ Interactivité
- ☐ Remise en question personnelle
- ☐ Adaptabilité face au public
- ☐ Maîtrise d'outils spécifiques
- ☐ Esprit d'équipe

- ☐ Initiative
- ☐ Persévérance
- ☐ Motivation
- ☐ Autre, veuillez préciser :

.....

Quel type de besoins pensez-vous que vos usagers ont en matière de formation ?

.....  
 .....  
 .....

Seriez-vous intéressé par une pratique régulière de formation des usagers ?

- ☐ Non
- ☐ Ponctuellement
- ☐ Régulièrement

Pourquoi : .....

Quelle serait votre motivation pour faire de la formation des usagers ?

.....  
 .....  
 .....

Pensez-vous que suivre une formation de formateur pour assurer la formation des usagers soit :

- ☐ Nécessaire
- ☐ Utile
- ☐ Souhaitable
- ☐ Inutile

Pourquoi : .....

Seriez-vous intéressé par une telle formation ?

- ☐ Non  
☐ Oui

Quelle autre forme de formation, selon vous, pourrait compléter une formation en présentiel ?

.....  
.....  
.....

Pensez-vous qu'il serait souhaitable d'établir des partenariats avec d'autres services de la Ville ou des associations extérieures pour faire de la formation des usagers ?

- ☐ Non  
☐ Oui

Pourquoi : .....

Parmi les propositions suivantes laquelle ou lesquelles vous paraissent la meilleure forme de collaboration ?

- ☐ Des actions à l'extérieur dans les locaux des partenaires  
☐ Accueil des partenaires dans les locaux des BM

Souhaitez-vous nous en dire plus au cours d'un entretien ?

- ☐ Non  
☐ Oui

Commentaires ou remarques

.....  
.....  
.....

**Merci de votre collaboration**

Laure Montandon et Jennifer Vittori



## **Annexe 7**

### **Interview à la bibliothèque musicale**

A la bibliothèque musicale, nous avons été reçues par Mesdames Bénédicte Baud et Patricia Deléamont. La formation est un sujet qui les interpelle, mais les plus gros problèmes pour leur bibliothèque sont au niveau du personnel, des disponibilités de celui-ci ainsi que le moyen de faire « que les gens crochent ». Toutes les deux étaient d'accord qu'il fallait surtout faire de la formation des usagers pour vulgariser le métier de bibliothécaire. Effectivement, le système d'index du catalogue, accessible depuis cinq postes, est assez complexe et les recherches du type « Google » ne donnent pas toujours des résultats pertinents. Pourtant, les bibliothécaires ont constaté chez certains usagers des lacunes au niveau du maniement de base des ordinateurs et estiment que l'idéal serait qu'il existe des cours « clavier-souris » proposés par les bibliothèques.

Au début, la bibliothèque a mis en place des formations à la recherche documentaire à chaque rentrée universitaire. L'essai a duré trois ans, mais n'a pas été fructueux pour les bibliothécaires et a été abandonné. Aujourd'hui, la bibliothèque musicale offre des formations à la carte : des visites qui sont effectuées par deux personnes et de la formation au catalogue qui, le cas échéant, est donné par la personne en poste au prêt, donc à priori tout le personnel peut être amené à faire de la formation. Ces formations ne sont pas générales, mais adaptées aux lecteurs qui les demandent. Les utilisateurs demandeurs d'une formation au catalogue sont particulièrement ceux intéressés à faire d'autres recherches que celles dans leur habitude.

La promotion de ces formations est surtout faite par les écoles de musiques genevoises. Le grand défi de la bibliothèque est de se faire connaître en tant que bibliothèque de lecture publique et non comme uniquement réservée aux musiciens. En complément des formations, les bibliothécaires ont élaboré une aide à la recherche pour les partitions musicales. A la bibliothèque musicale, la formation des usagers fait partie du rôle du bibliothécaire au sens large, mais n'est pas une activité formalisée. Pour les bibliothécaires interviewées, des cours de formateur pour la formation des usagers seraient très utiles, surtout pour trouver les bons mots à utiliser lors d'une formation, pour aider à vulgariser le langage bibliothéconomique. Selon elles, les principales compétences pour mener à bien une

activité de formation sont la patience, la compréhension et la motivation. Pour elles, la meilleure reconnaissance de leur travail de formation est quand l'utilisateur part content ; généralement toutes les personnes qui demandent une visite de la bibliothèque ou un petit cours sur l'utilisation du catalogue sont reconnaissantes.

## Annexe 8

### Interview à la bibliothèque des sciences économiques et sociales

A la bibliothèque universitaire des sciences économiques et sociales (SES), nous avons interviewé Mesdames Marinette Gilardi et Isabelle Maurer. La première s'occupe de la formation des usagers en présentiel et la seconde de la formation des usagers en ligne grâce au programme Calis. Les deux bibliothécaires ont suivi des séminaires de formateur, notamment avec Madame M. de Miribel, mais ont aussi suivi des cours par intérêt personnel (cours de rhétorique). Les clés du succès de la formation des usagers à la bibliothèque de SES sont la pratique du service de référence, beaucoup de lectures professionnelles ainsi que le soutien de la hiérarchie. La formation, pour les deux bibliothécaires est une médiation entre l'utilisateur et l'information, une manière d'accompagner l'autre. Il faut donner aux gens les moyens de se former, ne surtout pas aller à l'encontre des personnes qui aimeraient se former, mais plutôt les encourager.

Le métier est en train de changer, il faut sensibiliser les bibliothécaires à la problématique de la formation des usagers. Par exemple, en organisant des cours de formateurs ou de pédagogie. En effet, peu importe la forme que prend la formation (guides par exemple), l'important est d'être conscient que les bibliothécaires détiennent des connaissances et qu'il faut trouver un moyen de les transmettre. Les compétences pour la transmission de ces connaissances sont, selon M. Gilardi et I. Maurer, la pédagogie, la communication, le côté relationnel sans oublier des compétences techniques. Il faut que cela reste un support à la formation. En ce qui concerne la reconnaissance du public par rapport à leur rôle de formateur, les bibliothécaires sont reconnues par le bouche à oreille comme étant les personnes qui font de la formation, surtout en ce qui concerne la formation en présentiel. Sinon, il y a également les flyers, une présentation pdf et le site web qui font la promotion de leur activité de formation des usagers.

Formation en présentiel : la bibliothèque SES propose un programme de formation des usagers multiforme, souple et adapté aux besoins de ces derniers. Tout ceci se fait sous forme de volontariat. Il y a les visites de la bibliothèque qui équivalent un peu à une formation de base. La bibliothèque propose un cours d'introduction à l'utilisation du catalogue informatisé, ceci dans le but de décharger le service de référence et de rendre l'utilisateur autonome. Elle offre égale-

ment des cours de méthodologie de recherche documentaire, afin de sensibiliser les étudiants et leur montrer les fonds, services et autres ressources. Mais, pour ces cours, la grande majorité des étudiants n'étaient pas intéressée. Afin de toucher un maximum d'étudiants, des cours communs, intégrés au cursus universitaire ont été élaborés. Cela a permis de rendre les étudiants attentifs à l'importance de la documentation dans le travail académique. Il existe aussi à la bibliothèque des cours pour des groupes spécifiques, des cours individuels ainsi que des cours pour le corps intermédiaire (assistants). Les étudiants ont aussi la possibilité de faire de l'autoformation avec l'aide de présentations power point, du site web et de la formation Calis.

CALIS (computer-assisted learning for information searching) : dans le cadre de ce campus virtuel suisse a été développé entre 2001 et 2003 et vise à encourager la société de l'information et à faire profiter la formation des nouvelles possibilités offertes par les TIC. C'est un didacticiel d'apprentissage de méthodologie de recherche documentaire. Ses objectifs sont les suivants : donner aux étudiants les compétences leur permettant de développer une méthode systématique de recherche et d'identification des informations exploitables et enseigner aux étudiants à utiliser tous les types de ressources documentaires à disposition (papier ou numérique) dans leur propre discipline (<http://campus.hesge.ch/calis/>). C'est depuis 2005 que la bibliothèque de SES a développé sa propre version de CALIS. « Le futur à la BSES se conjugue à la lumière de ces deux concepts : complémentarité et partenariat » (Angeloz, Gilardi-Monnier).

Il n'y a jamais eu d'études sur les besoins des utilisateurs en matière de formation, mais cette dernière est plutôt basée sur l'expérience quotidienne.

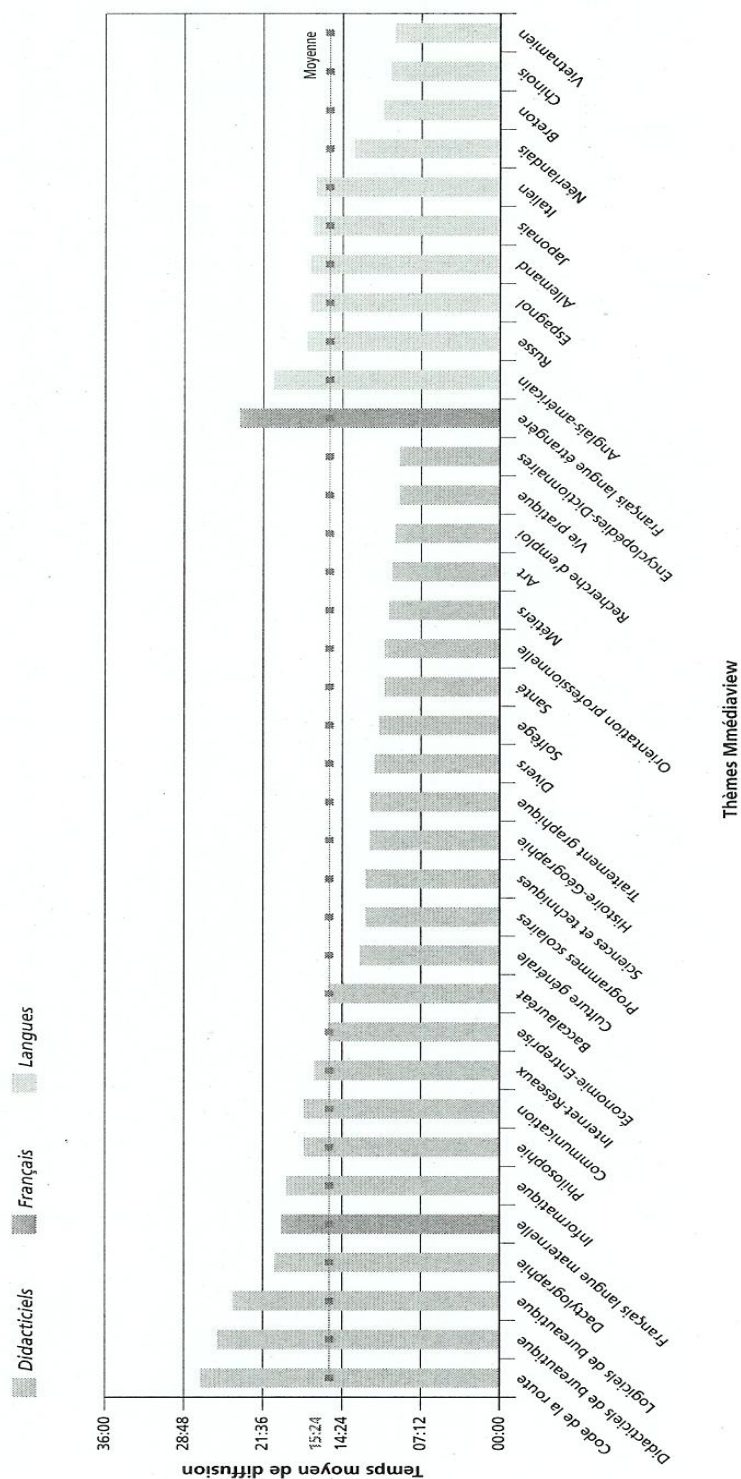
Le mieux serait d'avoir de la formation en présentiel et virtuelle. Mais cela n'est pas toujours facile à mettre en place. Le plus important est de faire correspondre l'offre de formation à un besoin d'usage immédiat de la part des usagers. Il faut observer le comportement de gens, identifier quelles sont leurs difficultés, leurs besoins. C'est avant tout une question de philosophie d'institution.

L'idéal pour que la formation des usagers devienne un rôle à part entière dans le métier de bibliothécaire serait de prendre la problématique en amont. C'est-à-dire d'inclure dans la formation des futurs bibliothécaires des cours de formateurs et de pédagogie, afin de sensibiliser les nouveaux collègues à cette problématique.

## Annexe 9

### Graphique BPI

Graphique 3. 2001 - Autoformation - Cédéroms tous domaines - Temps moyen de diffusion (minutes)



## Annexe 10

### Questionnaire participants à l'atelier TIC

Nom, prénom : .....

#### **Vous et la bibliothèque :**

Pourquoi fréquentez-vous les Bibliothèques municipales (BM) ? (plusieurs réponses possibles)

- Pour lire les journaux
- Emprunter des documents (romans, documentaires, cd, dvd)
- Pour consulter les postes publics multimédias
- Pour accompagner des enfants
- Pour assister aux animations ou visiter les expositions

Autre : .....

A quelle fréquence venez-vous aux BM ?

- Moins de 4 fois par an
- Entre 5 et 10 fois par an
- Une fois par mois
- Plusieurs fois par mois
- Plusieurs fois par semaine

Autre : .....

#### **Bibliothèque et formation**

Pour vous la bibliothèque c'est (classer les réponses de 1 à 5, 1 étant le plus important) :

- Une source d'accès au savoir
- Un lieu de détente
- Un lieu de formation
- Un lieu d'animation
- Un lieu de rencontre

Qu'avez-vous pensé lorsque vous avez appris que les BM proposaient un atelier d'initiation aux nouvelles technologies ?

- J'ai été étonné
- Cela a suscité ma curiosité
- J'ai pensé que c'était une animation comme les autres
- J'ai trouvé cela normal
- J'ai trouvé cela inadapté

Autre : .....

Pourquoi viendriez-vous aux BM suivre un cours plutôt que dans un organisme de formation ? (plusieurs réponses possibles)

- C'est gratuit
- Les horaires sont adaptés à mes disponibilités
- Le contexte convivial et connu
- La confiance en la compétence des formateurs
- La possibilité de compléter ma formation avec les documents sur place

Autre : .....

La gratuité d'une formation influence-t-elle sa crédibilité ?

- Oui
- Non

Pourquoi ? .....

Recommanderiez-vous les formations dispensées aux BM ?

- Oui
- Non

Pourquoi et à qui ? .....

Pour vous suivre un atelier c'est (plusieurs réponses possibles) :

- Une manière de m'occuper
- Un moyen de partager un moment avec d'autres
- Pouvoir exercer ce que j'ai déjà appris dans d'autres ateliers
- Une manière de tester un nouveau lieu de formation

Avez-vous déjà suivi des cours avec d'autres organismes de formation ?

- Oui
- Non

Si oui où et lesquels ? .....

### **Atelier initiation aux nouvelles technologies**

Comment avez-vous appris l'existence de l'atelier ?

- Agenda des BM
- Bouche à oreille

Autre : .....

Quelles attentes aviez-vous avant l'atelier ?

.....  
.....  
.....

Aujourd'hui, utilisez-vous les apprentissages reçus durant l'atelier ?

.....  
.....  
.....

### **Autres ateliers éventuels**

Suivriez-vous d'autres ateliers aux BM ?

- Oui
- Non

Pourquoi ?.....

Quels autres ateliers en nouvelles technologies suivriez-vous aux BM ?

.....  
.....  
.....

Pensez-vous bien connaître la bibliothèque et ses ressources ?

- Oui
- Non



Si non, suivriez-vous une visite explicative avec une initiation au catalogue ?

- Oui
- Non

Pourquoi ?.....

**Nous vous remercions de votre participation**

**Laure Montandon et Jennifer Vittori**

## Annexe 11

### Questionnaire non-participants

**Nom, prénom :** .....

☐ Homme

☐ Femme

#### **Vous et la bibliothèque :**

Pourquoi fréquentez-vous les Bibliothèques municipales (BM) ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Pour lire les journaux

☐ Emprunter des documents (romans, documentaires, cd, dvd)

☐ Pour consulter les postes publics multimédias

☐ Pour accompagner des enfants

☐ Pour assister aux animations ou visiter les expositions

Autre : .....

A quelle fréquence venez-vous aux BM ?

☐ Moins de 4 fois par an

☐ Entre 5 et 10 fois par an

☐ Une fois par mois

☐ Plusieurs fois par mois

☐ Plusieurs fois par semaine

Autre : .....

#### **Bibliothèque et formation**

Pour vous la bibliothèque c'est (classer les réponses de 1 à 5, 1 étant le plus important) :

☐ Une source d'accès au savoir

☐ Un lieu de détente

☐ Un lieu de formation

☐ Un lieu d'animation

☐ Un lieu de rencontre

Les BM proposent un atelier d'initiation aux nouvelles technologies, qu'en pensez-vous ?

- ☐ Je suis étonné
- ☐ Cela suscite ma curiosité
- ☐ Je trouve que c'est une animation comme les autres
- ☐ Je trouve cela normal
- ☐ Je trouve cela inadapté

Autre : .....

Pourquoi viendriez-vous aux BM suivre un cours plutôt que dans un organisme de formation ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ C'est gratuit
- ☐ Les horaires sont adaptés à mes disponibilités
- ☐ Le contexte convivial et connu
- ☐ La confiance en la compétence des formateurs
- ☐ La possibilité de compléter ma formation avec les documents sur place

Autre : .....

La gratuité d'une formation influence-t-elle sa crédibilité ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourquoi ? .....

Pour vous suivre un atelier c'est (plusieurs réponses possibles) :

- ☐ Une manière de m'occuper
- ☐ Un moyen de partager un moment avec d'autres
- ☐ Pouvoir exercer ce que j'ai déjà appris dans d'autres cours
- ☐ Une manière de tester un nouveau lieu de formation

Avez-vous déjà suivi des cours avec d'autres organismes de formation ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui où et lesquels ? .....

### **Autres ateliers éventuels**

Suivriez-vous un atelier aux BM ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourquoi ? .....

Lesquels de ces ateliers suivriez-vous aux BM (plusieurs réponses possibles) ?

- ☐ Messagerie électronique / e-mail
- ☐ Internet
- ☐ Maniement de l'ordinateur
- ☐ Photo numérique
- ☐ Aucun

Pensez-vous bien connaître la bibliothèque et ses ressources ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si non, suivriez-vous une visite explicative avec une initiation au catalogue ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourquoi ? .....

**Nous vous remercions de votre participation**

**Laure Montandon et Jennifer Vittori**