

L'ENTRETIEN DE RÉFÉRENCE

UNE NOTION À INTRODUIRE DANS UN ENSEIGNEMENT RÉNOVÉ

Dans la bibliothéconomie française, la fonction d'information se confond totalement avec la maîtrise des outils de la recherche et exclut la relation avec l'utilisateur. La conduite de l'entretien de référence (*Reference Interview*) semble n'être pas reconnue en tant que compétence et ne fait l'objet d'aucun enseignement dans les diverses filières de formation, à la différence des mondes anglo-saxon et scandinave. On ne reviendra pas ici sur les origines de cette différence de conception ; l'évolution des bibliothèques françaises les rapprochant désormais de l'Europe du Nord, il convient plutôt de s'interroger sur l'actualité de la fonction de référence et des modalités de sa transposition au niveau pédagogique et technique.

Le service de référence

En effet, l'entretien de référence représente l'accomplissement de la fonction de référence (*Reference Service*), comprise comme « l'assistance à l'utilisateur dans la recherche d'information »¹. Une attitude fréquente

dans notre pays conduit à interpréter systématiquement la notion de *Reference Service* comme « Service de référence », suggérant par là une organisation spécifique à l'intérieur de la bibliothèque. De ce point de vue, l'auteur de ces lignes a contribué à maintenir une certaine ambiguïté, notamment dans un ouvrage collectif consacré au sujet².

Or il ne s'agit pas obligatoirement d'un service au sens organisationnel du terme, mais plutôt d'un ensemble de fonctions relevant de la définition proposée par Dewey dans les années 1880. Le bureau d'information, dans la salle de lecture, même s'il ne s'appuie pas sur un fonds d'ouvrages de références, répond à cette définition ; c'est également le cas d'autres activités qui reposent sur une technique particulière comme la recherche de documents à l'extérieur de la bibliothèque, ou qui visent des publics spéciaux, comme les services aux « communautés » ou aux entreprises dans certaines bibliothèques.

JEAN-PHILIPPE LAMY

Direction du livre
et de la lecture

mél : lamy@opera.culture.fr

1. Melvil DEWEY, repris dans Harrod's Librarians' Glossary, 8th ed., Gower, 1995, p. 542. (Reference Work).

2. *Créer et gérer un service de référence* / sous la dir. de Corinne VERRY-JOLIVET, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1996, 143 p. (La Boîte à outils ; 3). Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1996, n° 6, p. 110-111.

Quelle que soit l'activité ou l'objet de la recherche³, la démarche s'appuie à la fois sur la connaissance des sources et sur la capacité à comprendre l'utilisateur.

L'entretien de référence

C'est peu dire que les bibliothécaires français ont attendu un certain temps pour se préoccuper de cette compétence fondamentale. Encore ne s'agit-il pas ici de l'acquérir (on verra plus loin les silences – pour retenir un terme technique – des manuels sur ce point), mais de simplement rapporter et décrire ce dialogue avec les utilisateurs.

Paru en 1995, le seul ouvrage consacré au sujet a pour titre *Bibliothécaires face au public*⁴, renvoyant, au moins littéralement, à une logique d'affrontement. Ce passionnant recueil d'entretiens avec des bibliothécaires ne présente que leur point de vue, mais, dans le contexte de la Bibliothèque publique d'information (BPI), tout indique que, pour les professionnels en charge des bureaux d'information, ce face-à-face prend la forme d'une écoute et d'un accompagnement. Comme le constate Marcelle Beaudiquez, « *le dialogue est toujours primordial* »⁵. Par ailleurs, on doit à Bertrand Calenge la première tentative de schématisation de la demande documentaire, sous la forme d'une pyramide, dont chaque côté représente l'attitude de l'utilisateur et le sommet, la réponse du bibliothécaire⁶. Si tous ces auteurs s'accordent à reconnaître que l'entretien de réfé-

Un bureau d'information général

Bibliothèque municipale de Bordeaux Mériadeck
Photographe Didier Doustin. © Ville de Bordeaux

3. Information factuelle : « Quel est le PNB des Philippines ? », ou bibliographique : « Qui est l'auteur de *Truismes* ? »

4. *Bibliothécaires face au public* / sous la dir. d'Anne-Marie BERTRAND, Paris, Bibliothèque publique d'information, 1995, 248 p. Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1996, n° 5, p. 126-127.

5. Marcelle BEAUDIQUEZ, *Les services de référence*, Genève, Institut d'études sociales, 1992.

6. Bertrand CALENGE, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services publics dans les bibliothèques*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1996, p. 42-43 (Collection Bibliothèques). Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1997, n° 1, p. 84-85.

rence revêt la forme d'une interaction entre l'utilisateur et le bibliothécaire, cette relation existe-t-elle encore à l'heure des bibliothèques numériques ? Les demandes d'information passent en effet de plus en plus par les réseaux télématiques et, depuis déjà longtemps, par le téléphone.

En d'autres termes, doit-on encore se préoccuper d'une formation à l'entretien de référence « présentiel » ? Bien

que certains établissements aient mis en place des services d'information à distance, il n'existe pas de compte rendu de ces expériences, ni d'observation comparable à l'étude d'Anne-Marie Bertrand, déjà citée, et qui ne concerne que les bureaux d'information. On s'attendrait donc à ne trouver aucun manuel ni recueil de recommandation dans ce domaine.

L'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la docu-

Attentes du public par rapport aux qualités du bibliothécaire de référence

1. Capacité à fournir l'information rapidement,
2. Ouverture et disponibilité,
3. Courtoisie et sensibilité,
4. Connaissance du domaine traité,
5. Intuition et curiosité des autres domaines,
6. Continuité de la recherche et suivi du secteur,
7. Franchise et clarté,
8. Tact, diplomatie et attitude non condescendante,
9. Intégrité.

mentation) a cependant rédigé une plaquette⁷ présentant quelques conseils. Ici encore, on constate l'avance prise par la littérature anglo-saxonne. Le manuel *Handbook of Library Training Practice*⁸ consacre à l'enseignement de l'entretien téléphonique une partie non négligeable de l'entraînement à l'entretien de référence : on apprend à cette occasion que l'éditeur bibliothéconomique Gower publie une vidéocassette *When I'm calling you !* D'autre part, l'usage des messageries électroniques, en dehors des aspects techniques (utilisation des machines et des logiciels) ou formels (présence ou adaptation des traditionnelles formules de politesse) exige des compétences bien différentes de celles qui sont requises pour l'expression écrite épistolaire.

Dans le même ordre d'idées enfin, l'interrogation des banques de données en ligne au bénéfice d'un utilisateur exige un entretien préalable, au cours duquel le bibliothécaire aura soin de traduire les besoins d'information en des termes compréhensibles par le système.

Mais cette traduction suit une vérification de la disponibilité locale et gratuite des autres sources, imprimées ou hors ligne. Cette méthode

bien connue des centres de documentation, dont la clientèle interne ne paie pas le service, est également appliquée dans les bibliothèques publiques et universitaires qui répercutent au moins partiellement les coûts sur leurs usagers⁹. Ainsi, la connaissance des langages documentaires ne s'avère pas plus indispensable que la maîtrise de l'entretien. Mais le développement des services d'information « distante » ne doit pas occulter le besoin d'information directement lié aux fonds et à leur ouverture désormais majoritaire-

**C'EST AUX
ATTITUDES DU
BIBLIOTHÉCAIRE
QUE LES
UTILISATEURS
PRÊTERONT
LA PLUS GRANDE
ATTENTION**

ment conçue en accès libre. Or les guides de programmation architecturale ne traduisent pourtant pas encore cette situation. Nous ne pouvons que reprendre les remarques formulées dans ces colonnes en 1992¹⁰. Bien que deux de ces guides consacrés aux bibliothèques publiques aient été réédités ou édités depuis lors, on y cherche en vain la simple mention de la fonction référence¹¹.

Plus ouvert sur les exemples étrangers, l'excellent *Construire une bibliothèque universitaire* traite rapi-

dement la question ; sous la rubrique « Espace de référence », on lit en effet : « *Si la bibliothèque est très importante (...), une banque d'information et d'aide aux usagers est implantée et fonctionne avec un personnel très qualifié* »¹².

En quoi cette haute qualification consiste-t-elle donc ? A l'inverse de l'étude conduite par Anne-Marie Bertrand, une enquête américaine s'est intéressée au point de vue de l'utilisateur. Menée auprès de quarante usagers de bibliothèques américaines¹³, elle a révélé les attentes du public par rapport aux qualités du bibliothécaire de référence (voir encadré).

Ainsi, les qualités attendues relèvent principalement du comportement, ce qui ne saurait d'ailleurs surprendre, même si certaines d'entre elles – l'intégrité, par exemple – étonneront probablement de ce côté-ci de l'Atlantique. En somme, ces exigences relèvent de trois catégories : connaissances, aptitudes, attitudes.

Car le bibliothécaire devra d'abord connaître le domaine dans lequel il exerce ou, au moins, le vocabulaire nécessaire à la recherche de mots-clés. En lecture publique, il s'appuiera sur une méthode liée aux questions les plus fréquemment posées. Il sera globalement jugé sur son aptitude à conduire avec la meilleure économie de moyens une recherche aboutissant le plus rapidement possible à l'information demandée.

Mais, finalement, c'est aux attitudes du bibliothécaire que les utilisateurs prêteront la plus grande attention. Et, si les enseignements organisés en

7. *Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires*, Paris, ADBS, juin 1995, p. 6.

8. *Handbook of Library Training Practice* / ed. by Ray PRYTHERCH, New York, NY, Gower, 1987, p. 177.

9. Conversation de l'auteur avec Dominique BAUDE, chef du service des banques de données à la BPI.

10. Jean-Philippe LAMY, « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques », *BBF*, 1992, n° 6, p. 54-61.

11. Jacqueline GASCUEL, *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, nouv. éd., Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1993, cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1993, n° 6, p. 103-105 ; *Bibliothèques dans la cité* sous la dir. de Gérald GRUNBERG, Paris, Éd. du Moniteur, 1996. Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1996, n° 5, p. 123-124.

12. *Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation* / sous la dir. de Marie-Françoise BISBROUCK, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1993, p. 89 (Collection Bibliothèques). Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1993, n° 4, p. 79-80.

13. M. SHAW, « Selecting a reference librarian », *Reference Librarian*, Spring-Summer 1986.

Médiathèque de l'Orangerie à Lunéville

©Ville de Lunéville

France depuis plusieurs décennies ont efficacement contribué à développer les premiers niveaux de compétences, nous nous attacherons à évoquer ici la mise en place du troisième niveau, jusqu'à présent négligé.

L'enseignement en France

Ces compétences, mises en œuvre dans des circonstances variées, peuvent-elles faire l'objet d'un enseignement, et selon quelles modalités ? Les bibliothécaires français semblent manifester une certaine réticence face à une formation estimée superflue.

Comme le note Anne-Marie Bertrand, en France, la seule formation reconnue est celle de l'expérience, de l'apprentissage « sur le tas ». Il est vrai que les professionnels interrogés, quel que soit leur grade, n'avaient bénéficié dans leur formation initiale

d'aucun enseignement prenant en compte la relation avec le public. De plus, l'organisation de certains stages a généralement laissé une impression défavorable, largement due à la négation de l'expérience acquise par des personnels qualifiés, dans le cadre d'une relation qui n'est pas un accueil indifférencié mais une activité très technique – scientifique, diront certains.

Car, pionnière en terme de formation continue, la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie a entrepris, en 1993¹⁴, des stages « d'accueil » qui ont fait l'objet de certaines réticences, rapidement remplacés par la découverte de nouveaux outils et la prise en charge collective de cette fonction, avec une forte implication

de la hiérarchie. Mais l'expérience de La Villette confirme, paradoxalement, l'importance de la formation initiale. Car affirmer la primauté de l'expérience dans l'acquis revient à oublier le rôle de la formation universitaire initiale commune à la plupart des personnes interrogées. Or, la quasi-totalité des personnels de bibliothèques et de la documentation, diplômés de l'enseignement supérieur, a reçu, avant d'obtenir le CAFB (Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire) ou le diplôme de l'ENSSIB (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), une formation classique (littéraire, ou, plus rarement, juridique ou scientifique), dans laquelle le dialogue et la critique tiennent une place importante.

Assurément insuffisante dans ses implications quotidiennes – et les personnels le ressentent –, la formation universitaire générale pourrait convenir, en tant que préparation

14. Marie-Hélène KOENIG, Marie-Christine CHOQUET, « De l'être au paraître : quand les bibliothécaires se forment à l'accueil », *BBF*, 1995, n° 1, p. 35-38.

intellectuelle au dialogue, mais, conformément à la professionnalisation des corps, elle s'efface progressivement devant une formation spécifique, dispensée en institut universitaire de technologie (IUT) ou en institut universitaire professionnel (IUP), et qui laisse totalement vacante la place de cette maïeutique bibliothécaire/utilisateur.

Orientation bibliothéconomique

A ce stade, il convient d'examiner les programmes concernés, en France et à l'étranger, avant de formuler des propositions pour leur évolution, au regard des expériences étrangères. Aux origines de l'enseignement de la fonction de référence, on trouve l'apprentissage des sources d'information, discipline formalisée (mais peut-être fossilisée) en France sous le nom de « bibliographie ».

Parmi les précurseurs, Louise-Noëlle Malclès¹⁵ joua un rôle éminent en définissant l'objet et la méthode. Plus récemment, Marcelle Beaudiquez¹⁶, puis Marie-Hélène PrévotEAU et Jean-Claude Utard¹⁷ adaptèrent l'enseignement à l'évolution technique, en insistant sur la complémentarité des outils (imprimés, informatiques en ligne et hors ligne). Ces conceptions principalement technologiques se sont traduites, depuis les années 1950, par des enseignements associant un cours magistral descriptif et méthodologique à des travaux dirigés reproduisant des questions types supposées représentatives d'un public qui n'apparaît qu'exceptionnellement, au niveau de la formulation d'une question.

La « bibliographie » s'enseigne encore dans de nombreux établissements selon un programme

Bureau d'information

Médiathèque du Canal à Dijon
©Ville de Dijon

immuable depuis le CAFB (1951-1992). Cette discipline se déroule sur une année universitaire, les premières sessions restant traditionnellement consacrées à la « bibliographie générale ». Les sessions suivantes présentent les sources d'information spécialisées, ce qui conduit, en raison de la diversité des domaines envisagés, à des sélections liées aux options du diplôme délivré. En dehors de l'enseignement modulaire organisé par l'Institut de formation des bibliothécaires (IFB), et qui se ressent d'ailleurs d'une certaine dispersion, ce schéma s'applique dans la majorité des filières « Métiers du livre », ainsi qu'à l'ENSSIB.

Orientation documentaire

Les filières « Documentation et communication d'entreprise » des IUT et l'INTD (Institut national des techniques de documentation) réduisent la description des sources d'information générale au minimum. Elles insistent sur l'apprentissage des outils informatiques en tant que tels (logiciels d'interrogation, méthodologie de la recherche en ligne). Enfin, ces filières prévoient, en tant qu'exercice, la réalisation d'un « dossier utilisateur », fondé sur la réalisation d'un recueil personnalisé d'information. Si

le terme « bibliographie » apparaît parfois, la discipline est plus fréquemment décrite par l'expression « Recherche et diffusion de l'information » (RDI).

On remarque également un certain parallélisme entre les enseignements bibliothéconomique et documentaire dans le domaine de l'expression et de la relation, toujours découplées de la fonction d'assistance à l'utilisateur en recherche d'information.

Ainsi, l'IFB et l'ENSSIB dispensent-ils, encore qu'à titre exceptionnel et limité, des cours ou stages « d'accueil ». Les filières dédiées aux « documentalistes » comprennent, de leur côté, des cours d'expression orale et parfois des apprentissages aux techniques d'enquête sociologique, qui placent les étudiants dans une situation presque inverse de celle qu'ils occuperont dans un bureau d'information, où ils seront questionnés et non questionneurs ! L'origine de cette confusion se trouve dans le très officiel programme national des départements « Information et communication » des IUT. Rappelons que les cinq options que ceux-ci comportent sont les métiers du livre, les bibliothèques, l'édition, la librairie ; l'information et la documentation d'entreprise ; la communication d'entreprise ; la publicité ; le journalisme. Passons sur l'exception française qui

15. Louise-Noëlle MALCLÈS, *Manuel de bibliographie*, Paris, PUF, 1963 (rééd. 1984).

16. Marcelle BEAUDIQUEZ, *Guide de bibliographie générale : méthodologie et pratique*, Paris ; Munich, Saur, 1983 (rééd. 1989).

17. Marie-Hélène PRÉVOTEAU, Jean-Claude UTARD, *Manuel de bibliographie générale*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1995 (Collection Bibliothèques). Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1995, n° 5, p. 94 (rééd. 1997).

consiste à associer les métiers de l'édition à ceux des bibliothèques, en dissociant ces derniers de la « *documentation d'entreprise* ».

On peut s'étonner, en ce qui concerne les « *méthodes et techniques professionnelles* », de la distinction opérée entre « *bibliographie générale* » et « *recherche documentaire* » dans l'option « Métiers du livre ». Il serait intéressant que les auteurs du programme exposent leur point de vue sur ces notions et sur leur application à cette filière ; d'autant que, dans l'option « Information et communication d'entreprise », le programme décrit précisément des outils et des méthodes qui relèvent de la bibliographie générale (RDI), sans mentionner explicitement ces termes¹⁸.

Retenons surtout les points communs contenus dans la « communication orale » enseignée dans les deux options. Il s'agit pour les étudiants d'acquérir des capacités à communiquer en public, à conduire des réunions, utiliser le téléphone, mener des enquêtes sociologiques. Assurément indispensables dans toute activité de services, ces compétences sont acquises dans un programme « Savoir communiquer » ; elles sont totalement distinctes des compétences en bibliographie (RDI), acquises, elles, dans le programme « Méthodes et techniques professionnelles » mentionné plus haut. En aucune manière donc, les cours de communication n'apparaissent reliés aux pratiques des bibliothèques et de la documentation.

Néanmoins, les programmes représentent un cadre possible pour une initiation au dialogue avec l'utilisateur, qui pourrait s'insérer dans un enseignement bibliographique rénové, consacré à la fonction de référence.

18. « Fourniture rapide d'information, analyse et formulation de la demande d'information, stratégie de la recherche, les usuels, la recherche pratique sur banques de données internes ou externes... ».

Les diverses étapes de la formation à l'entretien de référence

Phases	Hypothèse basse (en heures)	Hypothèse haute (en heures)
1. Communication verbale et non verbale, aspects théoriques	6	10
2. Jeux de rôle reproduisant les conditions de l'entretien de référence	2	4
3. Observation du lieu d'expérimentation	2	3
4. Expérimentation individuelle dans un service de référence	15	20
5. Bilan de l'expérimentation	2	3
<i>Total horaire</i>	27	40

Développer une formation spécifique

Le tableau ci-dessus récapitule les diverses étapes de la formation à l'entretien de référence, en proposant deux hypothèses de durée.

Phases 1 et 2

En premier lieu, un enseignement de cette nature repose sur des cours théoriques en psychosociologie, plus particulièrement dans le domaine de la communication verbale et non verbale. L'aspect verbal n'échappe à personne, le cours devra donc donner aux étudiants le pouvoir de conviction, la capacité à inspirer confiance à l'utilisateur.

Susciter et poursuivre le dialogue avec l'utilisateur ne s'apparente pas au démarchage commercial ni au prosélytisme religieux : dans la mesure où le temps le permet (un autre paramètre dont la gestion s'apprend), on ne se limitera pas à indiquer l'emplacement des atlas à un lecteur qui les demande, car, exemple connu, le lecteur cherche peut-être le nom d'une capitale qui figure dans le dictionnaire tout proche, ou que le bibliothécaire connaît parfaitement...

On introduira ici les techniques communes à tous les entretiens, en accentuant cependant celles que l'on considère comme primordiales dans notre secteur : l'écoute et l'attention ; le questionnement avec, notamment l'usage des questions ouvertes et des questions fermées ; le résumé, la

capacité de synthèse ; l'interruption et la pause.

En outre, c'est à ce stade de sa formation que le bibliothécaire devra intégrer l'enthousiasme et la constance à servir tous les publics et en toutes circonstances. A la différence de bien des professionnels (dont l'efficacité et le dévouement ne font aucun doute – cf. encore les témoignages recueillis à la BPI), nous ne craignons pas d'affirmer que de telles qualités ne sont ni innées, ni acquises uniquement dans la pratique, mais – au moins – en grande partie favorisées par une formation initiale adaptée.

Et cela s'avère encore plus manifeste en communication non verbale : le maniement de la phrase magique « *Puis-je vous aider ?* » n'est pas si aisé qu'on pourrait le croire ! Le ton et l'attitude peuvent totalement contredire l'intention des paroles prononcées. Les cours trouveront alors leur prolongement dans un jeu de rôle, exercice déjà connu dans les écoles, mais qui, à notre connaissance, n'a jamais été adapté à des situations en bibliothèque. L'enseignant de psychosociologie devra donc se familiariser avec ce service public... particulier.

Phases 3 et 4

La collaboration de ce spécialiste – l'enseignant de psychosociologie – avec l'enseignant de « bibliographie » devient indispensable dans la phase suivante, qui relève de l'expérimentation. Il s'agit d'un exercice pratique,

dont le caractère fondamental n'a pas échappé aux Anglo-Saxons¹⁹. Cette étape de la formation semble avoir tant fait défaut aux confidents d'Anne-Marie Bertrand, lorsqu'ils avouent avoir « *tout appris des collègues* ».

Dans ce sens, l'objectif est justement d'ancrer cette expérience dans la formation initiale, en même temps que les acquisitions théoriques, et avec la possibilité d'une rétroaction contrôlée par les enseignants. L'exercice consiste en une mise en situation sous la forme du classique « binôme », composé de l'étudiant et du bibliothécaire en service au bureau d'information.

Ce travail de plusieurs heures n'est pas un stage et ne doit pas être présenté comme tel. Précédé d'une observation, sous la direction de l'équipe enseignante, il est également suivi d'un bilan collectif. L'expérimentation diffère d'un simple stage et l'identification d'un lieu adapté s'avère primordiale. On recherchera l'adéquation avec l'enseignement : bureau d'information d'une salle de lecture pour les étudiants en bibliothéconomie, service d'information (orientation, emploi, santé) ou réponses téléphoniques pour les étudiants en documentation.

Mais les qualités professionnelles et pédagogiques du bibliothécaire de terrain demeureront l'élément fondamental. Ce dernier élément, ainsi que la capacité d'accueil de l'établissement limiteront le choix d'un lieu d'exercice. Dans tous les cas, il serait bon de n'en retenir que quatre ou cinq pour une promotion de vingt-cinq étudiants.

Phase 5

En effet, le bilan collectif doit permettre des échanges basés sur l'observation, à des moments certes différents, mais qui porteront sur une offre et des usagers communs à une même structure documentaire.

19. Robert E. BRUNDIN, « The place of the practicum in teaching reference interview techniques », *Reference Librarian*, n° 25-26, 1989, p. 449-464.

Plutôt qu'au niveau théorique où se situent les cours de communication, c'est au niveau de ce bilan qu'on amènera les étudiants à formuler les buts de l'entretien ; on indiquera ici que, pour satisfaire l'utilisateur, le professionnel doit identifier plusieurs paramètres :

- la nature de l'information recherchée ; par exemple, une question sur le cheval porte-t-elle sur les aspects pratique, historique, vétérinaire ?
- la quantité : un fait, un ouvrage un article, une référence ?
- la destination finale : un exposé, un discours, le début d'une recherche ?
- le niveau de spécialisation, qui découle des deux paramètres précédents ;
- le temps dont dispose l'utilisateur et, éventuellement, l'investissement financier qu'il est prêt à consentir ;
- directement liée à ce qui précède, la date limite de cette recherche.

L'enseignant illustrera ces formules d'exemples issus des expériences et observations recueillies sur les lieux d'exercice.

Quant à la partie individuelle du bilan, elle ne saurait s'assimiler à une évaluation, déjà difficile à réaliser sur des bibliothécaires en activité, et qui d'ailleurs leur paraîtrait incongrue. On demandera plutôt aux étudiants un compte rendu de quelques pages comprenant, de leur point de vue : les points positifs, bénéfiques ; les tâches perçues comme fastidieuses ou éloignées des objectifs ; la pertinence de la formation reçue, ou leur niveau de préparation à l'expérience ; les impressions générales.

Autant que possible, le tuteur remplira un rapide commentaire portant sur la curiosité intellectuelle de l'étudiant, son intérêt pour le fonds, puisqu'il ne saurait être question de connaissances à ce stade ; sa réactivité, sa capacité à maîtriser les flux de questions ; son attitude vis-à-vis des usagers.

Dans les deux configurations envisagées, l'expérience pratique occupe près de la moitié de l'emploi du temps. Les cours proprement dits, l'observation et le bilan n'exigent donc que douze ou vingt heures. Et dans la plupart des cursus existant,

l'organisation de cet enseignement ne se traduira que par un transfert, ou par la réorientation de cours qui, on l'a vu, sont souvent consacrés à des aspects assez proches. Il en va de même pour les jeux de rôle, aux thèmes actuellement généraux (entretiens d'embauche, par exemple), et que l'on pourrait reprendre, au moins en partie, dans un contexte plus spécifique.

A l'évidence, cette succession de cours et d'expérimentations ne sera profitable qu'après les acquisitions fondamentales en bibliographie : vocabulaire de base, éléments de méthodologie, outils encyclopédiques et bibliographies générales. Dans les formations sur une année universitaire (année spéciale d'IUT, diplôme d'université...), on situera la formation dès le deuxième trimestre. Toutefois, cette disposition pourrait s'appliquer avec autant de bonheur aux formations en deux ans, dans la mesure où la relation avec l'utilisateur apparaîtrait rapidement et clairement comme la finalité d'un enseignement parfois considéré comme austère et détaché de son objet.

Enfin, gardons-nous de négliger l'essentiel. Dispensé depuis plusieurs décennies sur des bases théoriques cohérentes, s'appuyant sur des guides et manuels intelligents et efficaces, l'enseignement bibliographique n'exige que quelques réajustements. L'introduction d'une formation à l'entretien de référence devrait apporter un complément indispensable non seulement à cette discipline, mais au-delà, à toute la formation aux métiers des bibliothèques et de la documentation.

La valorisation de l'esprit relationnel dans les diverses filières contribuerait ainsi à modifier l'image de nos professions, encore fixée, tant chez les employeurs que chez les usagers et candidats aux études, sur la gestion des collections et des données. L'innovation pédagogique répondrait, ainsi, à un réel besoin et favoriserait la promotion de tout un secteur d'activité.

Septembre 1998