

# LA PÉDAGOGIE DU BIBLIOTHÉCAIRE

---

Depuis l'apparition de l'outil informatique, le traitement du document n'est plus la préoccupation principale du bibliothécaire. D'autres activités, comme l'accueil, l'orientation, l'aide et les animations se développent, dont dépend la fréquentation de la bibliothèque. Ces activités ne se pratiquent pas sans difficultés. Chaque demande provenant des usagers est singulière et le bibliothécaire a pour tâche d'adapter à chaque cas le savoir et le savoir-faire qu'il transmet, pour une meilleure compréhension et une meilleure utilisation de la bibliothèque<sup>1</sup>.

## La démarche de recherche documentaire

---

L'un des rôles du bibliothécaire consiste à expliquer au lecteur la démarche de recherche documentaire. Il doit faire en sorte que l'usager comprenne cette démarche, qu'il la fasse sienne, afin de réaliser au

mieux sa recherche. Il convient donc au bibliothécaire de s'intéresser à l'usager : de quelle façon se représente-t-il le métier de bibliothécaire<sup>2</sup> ? Quels sont ses pré-requis ? Quel est le but immédiat de sa recherche ? Comment souhaite-t-il utiliser l'information obtenue ? A-t-il l'intention de la reprendre intégralement ou va-t-il se l'approprier pour produire une nouvelle information ? Ce n'est qu'ensuite que le bibliothécaire pourra s'efforcer de rendre l'usager autonome. Le seul usage des catalogues, si utile soit-il, ne remplace pas les conseils et les contacts individuels, au cours desquels le bibliothécaire interroge l'usager, et cherche à préciser et à affiner sa demande. Les bibliothèques accueillent des publics variés qui cohabitent et qui sont guidés par des besoins pluriels. Moins directement intégrées que les

*GWÉNAËLLE LANCELOT*  
**Bibliothèque municipale  
de Villedieu-les-Poêles**

*DELPHINE SECROUN*  
**Médiathèque d'Orly**

---

1. Mémoire de maîtrise en sociologie de la formation, de la culture et de l'animation sous la direction de M. Hermine, sociologue et directeur du cido (Centre d'information, de documentation et d'orientation) à Paris V-Sorbonne, Université René-Descartes, Département des sciences de l'éducation.

---

2. Pris dans le sens psychologique, c'est le processus par lequel une image est présentée aux sens (perception du métier de bibliothécaire ou du savoir par le moyen d'une impression). En général avant même de connaître objectivement autrui, on forme dans son esprit l'image d'une réalité absente. La notion de représentation prend en compte les imaginations et les concepts embryonnaires à partir desquels s'élabore la connaissance et qui imposent aux pédagogues de partir de ce que sait ou croit savoir le sujet mais aussi le pédagogue.

écoles dans un projet pédagogique ou dans un programme d'acquisition de savoirs, elles n'en sont que plus confrontées à la diversité et à l'infini des attentes. Or, elles n'ont pas les moyens de satisfaire les besoins de tous les usagers. Des choix sont indispensables. Actuellement, l'accent est mis sur le rôle pédagogique de la bibliothèque, l'apprentissage des savoir-faire nécessaires à toute appréhension de l'écrit, l'ouverture à d'autres méthodes de travail, l'autonomie dans la recherche, le développement de l'esprit critique, et la mise en scène de situations de recherche et de lecture individualisées et davantage socialisées.

Le bibliothécaire a-t-il une fonction pédagogique à remplir envers les usagers ? Cette question mérite réflexion, car elle signifie une reconnaissance justifiée du travail des bibliothécaires ; elle implique également que les moyens budgétaires et la formation professionnelle prennent en compte cette fonction.

Au XIX<sup>e</sup> siècle, le modèle pédagogique dominant s'attachait plus à diffuser l'instruction – dont l'instituteur était la courroie de transmission – qu'à enseigner à être autonome dans l'acquisition du savoir que proposait la bibliothèque. Aujourd'hui, la situation a certes changé, mais, en l'absence de loi sur les bibliothèques, les fonctions et les choix de ces établissements sont imprécis et dépendent de leurs tutelles.

### **Une forme nouvelle de bibliothèque**

Dans la thèse qu'il a soutenue en 1972<sup>3</sup>, Jean Hassenforder montrait l'émergence d'une forme nouvelle de bibliothèque, caractérisée par un rôle éducatif.

Ce thème, avant-gardiste à cette époque, est de nos jours abordé dans de nombreux ouvrages et revues professionnels. Le bibliothécaire a désormais un rôle pédagogique à jouer par

3. Jean HASSENORDER, *La bibliothèque, institution éducative : recherche et développement*, Paris, Université de Paris : Lecture et bibliothèques, thèse, 1972.

les méthodes qu'il met en œuvre pour accueillir, orienter, renseigner et informer les usagers. Ces usagers doivent se familiariser avec les outils de la bibliothèque, s'appropriier son espace, comprendre son classement (qui varie d'un établissement à l'autre) et utiliser le fichier manuel ou le catalogue informatisé.

Les termes « pédagogie » et « bibliothécaire » semblent n'avoir aucun lien entre eux. Cependant, puisque le pédagogue est quelqu'un qui aide

## **LA SOCIALISATION S'INTÉRESSE AUX RÔLES SPÉCIFIQUES TENUS PAR LA FAMILLE, L'ÉCOLE ET L'ÉTAT, RESPONSABLES DE LA TRANSFORMATION DES ENFANTS EN MEMBRES ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ**

l'enfant à acquérir un savoir, tant à l'école qu'à la maison, ne désigne-t-il pas, finalement, celui qui accompagne ? On peut alors se demander si, dans certains cas, le bibliothécaire ne joue pas ce rôle d'accompagnateur vers le savoir.

Lieu de socialisation, la bibliothèque est un espace où se construisent aussi les réalités sociales et culturelles. Dans ses travaux, Émile Durkheim considère que les institutions ont une fonction socialisante. Il définit la socialisation comme une des médiations majeures de l'intégrité collective, et s'intéresse aux rôles spécifiques tenus par la famille,

l'école et l'État, responsables de la transformation des enfants en membres actifs de la société. Pour lui, l'éducation est par essence un phénomène social, elle constitue un des temps privilégiés d'intégration et de socialisation. Émile Durkheim exprime cette conception dans sa définition de l'éducation<sup>4</sup> : « *C'est l'action exercée par les générations adultes sur celles qui ne sont pas encore mûres pour la vie sociale. Elle a pour objet de susciter et de développer chez l'enfant un certain nombre d'états physiques, intellectuels et moraux que réclament de lui et la société politique dans son ensemble et le milieu social auquel il est particulièrement destiné* ».

La bibliothèque, de ce fait, est traitée comme une institution de socialisation et d'intégration. Or, si le rôle conservateur et l'espace cloisonné des bibliothèques de l'époque de Durkheim laissent penser que cette description ne les concerne pas, le message du sociologue prend tout son sens actuellement, l'institution scolaire n'étant plus qu'un des éléments du système éducatif, auquel il faut ajouter les « *bibliothèques, qui s'ouvrent de plus en plus vers l'extérieur* »<sup>5</sup>.

Il est difficile de donner une définition appropriée et fédératrice de la pédagogie, car cette pratique est en perpétuel mouvement. Elle doit permettre à un savoir de devenir une compétence, mais les connaissances évoluent et fondent de nouvelles méthodes. La pédagogie est formée de l'ensemble des didactiques, qui sont aussi nombreuses que les matières à enseigner. Elle cherche à répondre à la question : comment le sujet s'approprie-t-il le savoir ? En ce sens, elle constitue un ensemble de connaissances rigoureuses, aptes à déterminer le comportement quotidien du pédagogue.

4. Émile DURKHEIM (1858-1917), sociologue français, professeur de pédagogie et de sciences sociales à la Sorbonne, crée la chaire de sociologie en 1913, *Éducation et sociologie*, Paris, PUF, 1968.

5. *La pédagogie aujourd'hui : institutions, disciplines, pratiques* / sous la dir. de Guy AVANZINI, Paris, Dunod, 1996.

Le pédagogue – bibliothécaire – doit donc être sociologue et se soucier de la microsociété que représente le public, en respectant les lois de bon fonctionnement des groupes et des sociétés, ayant pour but de maintenir un milieu favorable à la réussite scolaire ou culturelle. Le bibliothécaire accompagne le développement du public, et devient son éducateur. La psychologie est l'outil de compréhension qui sous-tend sa pratique pédagogique. Jean Hassenforder définit le rôle du bibliothécaire comme un véritable « *encadrement d'étude* ».

La pédagogie, notion de contrat didactique, décrit la situation triangulaire dans laquelle se trouvent les bibliothécaires, les usagers et les savoirs ; les rôles de chacun, constitutifs de la relation pédagogique, sont absolument à respecter, faute de quoi il n'y aura pas d'apprentissage. C'est pour cette raison qu'a été étudié de manière théorique chaque aspect de ce triangle pédagogique.

Cependant, il faudra à l'avenir intégrer l'élément clef dans cette relation à trois : l'inconscient. Dans ce cas, on parlera de losange pédagogique<sup>6</sup>, dans lequel les acteurs sont en interaction permanente face au savoir, et où interviennent surtout la façon dont ces acteurs se représentent ces connaissances, et la vision qu'ils ont de leur interlocuteur.

### La pédagogie en bibliothèque

Si le document est un élément capital dans l'action exercée par la bibliothèque, les relations humaines qui se nouent dans son cadre sont nombreuses et fructueuses. La bibliothèque a pour mission de diffuser des documents le plus largement possible sans privilégier l'autorité d'un individu. Les bibliothécaires – qui offrent l'information – et les usagers – qui l'exploitent – ont une attitude similaire face au document, il n'y a pas de hiérarchie entre eux.

Le « *rôle de source de référence* » que Carl Rogers assigne à l'enseignant peut être aussi attribué au bibliothécaire. Jean Hassenforder pense que l'action éducative des bibliothécaires « *emprunte des voies différentes depuis le conseil individualisé jusqu'à l'animation de groupe* ». Pour réaliser cela, le bibliothécaire doit respecter les centres d'intérêt naturels et spontanés de l'usager, tout en les stimulant, les orientant et les exploitant.

Le bibliothécaire doit tenir compte de la diversité des personnes, afin de les conduire, par des voies variées, à la lecture, et à une certaine autonomie dans leur recherche documentaire. Il va s'adapter à l'itinéraire culturel choisi par l'usager en lui permettant d'atteindre aisément son objectif. Son aide consiste à saisir la demande de l'usager en s'efforçant de percevoir, à travers ses paroles, son histoire, sa culture, son appartenance sociale.

L'usager doit, de son côté, pouvoir se projeter dans l'avenir et jouir d'une certaine liberté afin d'atteindre son but. Il faut donc inciter les sujets à trouver leur approche et leur orientation sans se substituer à eux. Entre le bibliothécaire et l'usager se noue une relation affective. De celle-ci vont dépendre l'assimilation ou la non-assimilation de l'information par le lecteur, donc sa satisfaction, et, par voie de conséquence, sa fréquentation régulière de la bibliothèque.

En fait, le rôle éducatif du bibliothécaire tourne autour de quatre pôles qui figurent au plus profond des fonctions pédagogiques : l'animation, l'accueil, l'orientation et l'information. Ces quatre fonctions peuvent se mesurer sur deux niveaux : l'accompagnement documentaire et la démarche pédagogique.

Selon Anne-Marie Bertrand<sup>7</sup>, l'accompagnement documentaire comprend la gestion dans l'espace ; la gestion du temps ; le travail d'adaptation aux questions (son niveau scolaire, ses compétences documentaires, son objectif, la complexité

qu'il peut amener dans sa réponse) ; le conseil de lecture.

La démarche pédagogique, quant à elle, comprend la pédagogie de la bibliothèque (expliquer le lieu, son organisation, ses services), la pédagogie des accès documentaires (la classification et l'interrogation du catalogue), la pédagogie de la recherche documentaire (explication de la manipulation des documents de référence et des autres outils documentaires), la pédagogie du travail scolaire, cette dernière étant souvent contestée par les bibliothécaires. Cette définition de la démarche pédagogique a permis de mettre en place des indicateurs concernant la méthode pédagogique appliquée par le bibliothécaire pour élaborer un questionnaire. Ces indicateurs recouvrent les trois formes de la « *démarche pédagogique* ».

### Les indicateurs de la démarche pédagogique

L'indicateur principal est le suivant : le bibliothécaire, dans l'aide qu'il apporte à l'usager, lui explique la démarche d'informations, d'orientation, de recherche documentaire à suivre, afin de le rendre autonome. Cet indicateur se décline de plusieurs façons :

- le bibliothécaire explique la démarche d'une façon théorique ;
- il donne directement la réponse (ce n'est évidemment pas une méthode pédagogique, mais il arrive que le bibliothécaire le fasse par manque de temps) ;
- il explique la démarche d'une façon théorique, laisse chercher le lecteur, puis cherche avec lui si ce dernier ne trouve pas ;
- il explique la démarche au lecteur, tout en la faisant avec lui.

Évidemment, ces étapes peuvent être complémentaires et se succéder.

C'est à partir de cet indicateur que nous avons élaboré, en 1997, un questionnaire composé de dix-sept questions, dont trois ouvertes. Il a servi de base à un entretien avec soixante usagers du Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques (Mediadix), mais seuls trente et un

6. Jean-Sébastien MORVAN, directeur de recherche de psychologie clinique et éducation, Faculté des sciences humaines et sociales, Paris, Paris V-Sorbonne, Département des sciences de l'éducation.

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

usagers ont accepté de répondre à toutes les questions : onze en diplôme d'université « techniques documentaires », trois en diplôme d'université « jeunesse », neuf en filière information-communication (licence), quatre en diplôme universitaire de technologie, option métiers du livre, un en recherche d'emploi, trois en préparation de concours.

Nous avons tenté de les interroger d'une façon détournée sur leur pratique en tant qu'usager de bibliothèque, afin d'éviter que la représentation qu'ils se font du rôle du bibliothécaire ne puisse être faussée par le fait qu'ils sont eux-mêmes de futurs bibliothécaires.

Les variables indépendantes secondaires sont déclinées de la façon suivante : comment recherchez-vous vos documents ? Expliquez dans chaque cas votre démarche de recherche documentaire. Dans quel cas faites-vous appel au bibliothécaire ? D'après vous, la bibliothèque a-t-elle un rôle éducatif ? (Justifier votre réponse). Quelles représentations avez-vous du bibliothécaire ? Toutes ces questions ont amené progressivement l'usager à essayer d'exprimer sa vision du rôle du bibliothécaire en situation d'aide au lecteur.

42,5 % des personnes interrogées recherchent leurs documents seuls. La majorité d'entre eux commence ses recherches par le fichier, soit par mots-clés, soit par noms d'auteurs. 44,6 % des usagers interrogés disent faire d'abord appel au bibliothécaire, quand ils ne trouvent pas leurs documents.

80 % pensent que la bibliothèque a un rôle éducatif : donnant à tous un accès à la culture et à tous les domaines de la connaissance, elle aide à démocratiser la culture et à développer l'éducation permanente. Elle enseigne des règles sociales, et permet l'apprentissage de la recherche d'informations et des nouvelles technologies.

Les réponses négatives proviennent des usagers qui pensent qu'ils ne sont pas assez aidés dans la bibliothèque, qu'il doivent se débrouiller seuls. Ils

reprochent aux bibliothécaires l'absence d'accueil. Mais apprendre à être indépendant n'est-il pas le but essentiel de toute éducation ?

45 % des personnes interrogées ont du bibliothécaire l'image d'un médiateur du livre, c'est-à-dire d'un intermédiaire entre le livre et le lecteur. Ceci évoque bien le rôle du pédagogue qui accompagne l'usager dans ses apprentissages.

58 % répondent que le bibliothécaire explique la méthode à suivre dans la recherche de documents.

**LE BIBLIOTHÉCAIRE  
A UN RÔLE  
PÉDAGOGIQUE  
À JOUER DANS  
L'ACCUEIL,  
L'ORIENTATION,  
L'INFORMATION  
ET L'ANIMATION**

45 % pensent au contraire que le bibliothécaire donne directement la réponse. Cela peut s'expliquer par un manque de formation et un manque de temps face à un public nombreux et demandeur.

48,3 % des personnes interrogées ont déjà travaillé en bibliothèque, surtout dans le secteur de la fonction publique territoriale et se répartissent également dans les différentes catégories de personnel (A, B, C, non-titulaire). Ce sont les bibliothèques municipales qui sont les plus fréquentées par les personnes interrogées.

L'usager a une vision du bibliothécaire différente selon le type de bibliothèque qu'il fréquente. Leur jugement est plus critique s'ils n'ont jamais travaillé en bibliothèque et

varie en fonction du caractère austère ou accueillant de l'établissement fréquenté. Ces lieux sont fréquentés en majorité une fois par semaine.

A la question sur la démarche pédagogique du bibliothécaire, les personnes interrogées pensent, pour la plupart, que la bibliothèque a un rôle éducatif, et estiment que le rôle pédagogique du bibliothécaire doit encore s'améliorer. En effet, l'image vieillotte du bibliothécaire est encore présente dans leurs esprits.

Comme nous l'avons montré, ce dernier a un rôle pédagogique à jouer dans l'accueil, l'orientation, l'information et l'animation. Cependant, ce rôle et les compétences qu'il requiert sont loin d'être reconnus, même par les bibliothécaires. Pourtant, l'émergence des nouvelles technologies de l'information, ainsi que l'utilisation de la bibliothèque par d'autres publics plus nombreux, vont accroître le besoin d'accompagnement des usagers.

Les compétences indispensables pour prendre en compte tous les paramètres développés deviendront nécessaires à tout bibliothécaire motivé, qui devra également tenir compte de l'évolution du métier. Il est donc urgent d'introduire dans le cursus de formation professionnelle des bibliothécaires les disciplines liées aux interactions avec le public.

*Septembre 1998*

**ERRATUM**

Dans l'article de Marielle de MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », *BBF*, n° 4, 1998, p. 95, l'exemple de signalétique extrait de l'ouvrage de Richard Roy a été attribué par erreur à la bibliothèque de l'université du Maine. En fait, la bibliothèque a seulement édité l'ouvrage cité.