

La formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux

La prise en compte des besoins des adultes dans le domaine de la formation est considérée comme un des éléments fondamentaux des missions des bibliothèques. Mais les quelques textes sur lesquels nous nous appuyons pour définir ces missions, consensuels et non légaux, désignent des éléments particuliers des besoins des adultes, et non un ensemble détaillé et cohérent d'objectifs. Les moyens à mettre en œuvre ne sont pas évoqués. Habituellement, cette mission est considérée comme remplie par la mise à disposition des usagers d'un ensemble d'instruments documentaires, notamment réunis dans les collections de référence, et par l'initiation ou l'accueil dans les locaux d'actions ponctuelles ou régulières en direction de publics très ciblés.

Jean-François Jacques

Médiathèque
d'Issy-les-Moulineaux
jean-francois.jacques@ville-issy.fr

Le manifeste de l'Unesco enjoint aux bibliothèques, parmi les « missions clés », de « soutenir à la fois l'autoformation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux » (mission n° 2) ; « faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique » (mission n° 11) ; « soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en œuvre de telles activités, si nécessaires » (mission n° 12)¹.

La charte du Conseil supérieur des bibliothèques (7 novembre 1991) est encore plus restrictive². Elle porte essentiellement sur le domaine de la documentation : « Les bibliothèques

ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires » (article 5). Mais elle affirme par ailleurs que « toute collectivité publique doit assurer l'accès des citoyens à la formation » (article 22). Rien ne définit encore ce que cela signifie concrètement. Ce sont globalement les domaines évoqués ici qui sont appliqués à Issy-les-Moulineaux, notre réflexion sur les besoins plus ou moins ouvertement exprimés par les usagers et par nos partenaires nous portant à élargir progressivement le champ des compétences de l'équipement.

Le programme de la médiathèque

Le programme de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux, qui doit beaucoup à l'intervention, en 1988, de Michel Melot, déclinait à l'échelle

1. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Cf. aussi : Abdelaziz Abid, Thierry Giappiconi, « La révision du Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques », *BBF*, 1995, t. 40, n° 4, p. 8-14.

2. <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>

Jean-François Jacques a travaillé dans les bibliothèques de Meylan et de Romans avant d'être nommé directeur à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux. Il est le coauteur des publications suivantes : Les nouvelles technologies dans les bibliothèques (*Cercle de la librairie*, 1996), Le métier de bibliothécaire (*Cercle de la librairie*), et Concevoir des documents de communication à l'intention du public (*Enssib, La boîte à outils*, 2001).

d'une bibliothèque municipale les expérimentations menées à la Bibliothèque publique d'information. L'objectif culturel fixé à la future médiathèque était construit selon quatre axes : nouveaux services, nouveaux publics, nouvelles technologies, créations et animations. Il s'agissait donc pour le nouvel équipement de toucher les publics jusque-là relativement absents de la bibliothèque traditionnelle, en répondant plus directement à leurs besoins, et de développer par ailleurs ses missions dans les domaines liés à l'information, grâce notamment aux nouvelles technologies. Cependant, la mise en place d'actions de formation proprement dites n'était envisagée à ce moment que dans deux domaines : celui des langues, sous forme d'un laboratoire, et celui des nouvelles technologies, sous forme d'ateliers spécialisés et de stages.

Les adolescents et les jeunes adultes constituent le premier public ciblé, la population active le deuxième (incluant bien entendu les demandeurs d'emploi). J'utiliserai pour l'évaluation de la réalisation de cet objectif un critère quantitatif, mais partiel : c'est le taux de pénétration, rapport entre le nombre de personnes recensées dans la population appréciée par tranches d'âge, et le nombre d'inscrits actifs. L'évaluation ne tient pas compte du nombre d'utilisateurs non inscrits, pourtant particulièrement nombreux dans les classes d'âge qui vont nous intéresser ici. Je ne m'étendrai pas sur les adolescents de la première tranche d'âge, les 14 à 19 ans, bien que cette catégorie d'utilisateurs potentiels soit en fait la première des cibles (Michel Melot parlait à leur

sujet de « *désarroi devant la bibliothèque* »). Le succès auprès d'eux conditionne cependant partiellement la fréquentation ultérieure de l'équipement par les citoyens plus âgés, et ils sont demandeurs d'espace et d'outils de travail, ainsi que, plus rarement que la tranche d'âge immédiatement inférieure, d'aide pédagogique organisée. Le besoin est cependant sans doute supérieur.

Notre taux de pénétration sur certaines classes d'âge pour 2001 est résumé dans le tableau ci-joint.

Il serait bien entendu vain de vouloir établir un lien direct entre l'offre de formation et le taux de pénétration élevé constaté jusqu'à 44 ans.

Taux de pénétration par classes d'âge					
Âges	Population	% de la population	Inscrits actifs	Taux de pénétration	% des inscrits
5 à 14	5 856	11,12 %	3 247	55,45 %	23,85 %
15 à 19	2 567	4,88 %	1 272	49,55 %	9,34 %
20 à 29	8 528	16,20 %	2 723	31,93 %	20 %
30 à 44	14 102	26,79 %	3 621	25,68 %	26,60 %
45 à 64	11 197	21,27 %	1 686	15,06 %	12,39 %

Néanmoins, je tirerai deux conclusions. Je crois d'abord pouvoir dire que l'objectif initial auprès de la population active est en grande partie atteint, d'autant que la part masculine dans cet ensemble d'utilisateurs oscille de 40 à 48 % jusqu'à 64 ans. Nous constatons ensuite une très forte demande de ces publics dans le domaine des documentaires (60 % des prêts de livres) et pour les services associés, dont la formation. Par ailleurs, plus de 7 % des adultes inscrits sont demandeurs d'emploi, proportion à rapprocher du taux de chômage sur la ville, de l'ordre de 8 %.

Le développement des services ou des actions de formation pour adultes s'est donc fait au fil des années, qu'ils soient liés au programme initial proprement dit, à des opportunités, ou à des demandes spécifiques. Certaines des actions ont été initiées par des partenaires de la médiathèque, ou avec eux. Cette offre de formation « active » est bien entendu complétée

par la gamme habituelle des offres documentaires, et par la mise à disposition d'espaces de travail. L'étendue des horaires d'ouverture - 44 heures par semaine, dimanche compris - et la mise à disposition de 200 places assises fait de la médiathèque le lieu de travail incontournable des usagers en situation de formation ou d'autoformation. L'outil informatique est omniprésent, avec une offre comprenant pour le seul secteur adultes 24 PC sous diverses configurations combinées entre elles : accès aux outils bureautique, accès au réseau de cédéroms, accès à Internet avec ou sans liste de « signets », accès à la messagerie.

Les langues et les didacticiels

Dès son ouverture, la médiathèque a été dotée d'un laboratoire de langue. Comprenant six cabines, il était équipé au départ de magnétophones spécifiques. Très utilisé les premières années, ce service s'est ensuite étiolé. Les usagers regrettaient souvent auprès de nous l'absence de « tutorat », de « poste maître », sans doute parce que l'image qu'ils se faisaient d'un laboratoire de langue impliquait un tel service.

Nous avons décidé de développer parallèlement un fonds de méthodes de langue en prêt, et les usagers ont très rapidement choisi de recourir à cette solution beaucoup plus souple, d'autant qu'elle permettait un choix de supports élargi à la vidéo d'abord, puis au cédérom. Ce dernier support a l'avantage de comporter des fonctions de « tutorat » automatique. Cette arrivée des méthodes de langue sur

LA FORMATION DES ADULTES À LA MÉDIATHÈQUE D'ISSY-LES-MOULINEAUX

céderom et l'équipement des cabines avec deux, puis six PC spécialement équipés a relancé l'utilisation du laboratoire. Sous forme de « Formathèque langue et didacticiels », cet espace donne maintenant accès à 9 méthodes de langues intégrées au réseau de céderoms, et à 19 méthodes disponibles à la demande. Le taux d'utilisation de ces six cabines a été en 2001 de 40 % des heures disponibles. Dans quelques cas restés isolés malgré la promotion que nous avons pu faire de ce service auprès des entreprises de la ville, l'inscription à la médiathèque nécessaire à son utilisation a été payée par une entreprise pour l'un de ses salariés. L'absence de certification est à l'évidence responsable de ce faible succès.

Cette formathèque donne aussi accès à 20 didacticiels spécifiques de la micro-informatique : en réseau ou hors réseau, l'utilisateur trouve là des outils d'autoformation à Windows et à l'ensemble des produits Office Microsoft, à Illustrator, à Photoshop, au format HTML, mais aussi à Linux. Ce panel est enfin complété par l'accès - illimité celui-là - à tous les didacticiels disponibles sur le web. Cet outil d'autoformation pure est maintenant très performant, et son utilisation se développe rapidement. Cependant, la maîtrise technique de l'outil informatique reste une condition essentielle à son utilisation efficace : c'est sur ce point que nous nous emploierons à développer une offre pertinente.

Cours d'anglais

C'est dans une continuité par rapport à la formule initiale du laboratoire de langue que se place l'accueil par la médiathèque d'un cours d'anglais. Cet enseignement - en fait, un club de conversation plus qu'un cours - existait sur la ville depuis de nombreuses années, géré par une association para-municipale d'actions culturelles et touristiques essentiellement destinées au troisième âge. Au départ du professeur d'anglais

Formatbèque de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux.

© Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux

qui exerçait depuis de nombreuses années, l'association a souhaité se défaire de son organisation : la ville a demandé à la médiathèque de le reprendre, d'en élargir le public et d'en moderniser l'image. Dans la mesure où un local était disponible dans l'équipement, atelier d'animation à l'origine destiné aux jeunes, sous-utilisé en semaine, et comme nous disposions dans l'équipe du savoir-faire nécessaire à cette action et à son contrôle, nous avons accepté. La bibliothécaire chargée des méthodes de langues et des fonds en langues étrangères était en effet professeur de formation, spécialisée dans l'utilisation des méthodes audiovisuelles. Nous avons donc recruté deux professeurs à mi-temps, de nationalité anglaise - élément déterminant pour le succès public de cette action -, avec un statut de vacataires horaires de la ville.

Le cours accueille maintenant 150 personnes. Les « élèves » déposent leur candidature à la rentrée, subissent un bref test qui permet de les classer en 15 groupes de 3 niveaux différents. Ils ne peuvent en théorie s'inscrire plus de trois années de suite : la demande est considérable ! Cependant, la nécessité dans laquelle nous sommes de faire fon-

ctionner ce cours en journée (lundi, mardi, jeudi et vendredi) en limite l'accès. Les « actifs » y sont peu représentés, quelques chômeurs sont inscrits. Mais c'est aussi cette configuration qui empêche que nous soyons perçus par le privé comme concurrents. Un groupe spécifique a été créé le mardi soir, pendant l'ouverture en nocturne, pour des sessions semestrielles alternées de « *business English* » ou de « *survival English* » (le kit de survie du touriste en terre anglo-saxonne !). Les méthodes utilisées font largement appel à l'audiovisuel (vidéo). Malgré la demande, nous nous refusons à mettre en place un cours pour les enfants : c'est le rôle de l'éducation nationale. Ce cours est payant, 228 euros par an (environ 100 heures de cours).

Nous projetons la mise en place d'un cours de langue et civilisation chinoises, lié au jumelage de la ville avec un district de Pékin, et au développement en cours d'un fonds en chinois.

Alphabétisation

L'alphabétisation n'a jamais fait l'objet d'initiatives propres à la médiathèque. Cependant, nous avons

accompagné à plusieurs reprises le travail de l'Association de solidarité avec les travailleurs immigrés, en accueillant régulièrement ou ponctuellement un cours d'alphabétisation, pour des jeunes femmes immigrées récentes d'Afrique noire notamment. Ce partenariat me semble particulièrement intéressant, l'apport du fonds d'albums pour enfants étant utilisé aussi comme matériel de travail incitant au retour individuel dans l'équipement. L'utilisation dans ce cadre des méthodes de français langue étrangère sur cédérom, entraînant de fait une initiation aux nouvelles technologies est aussi un complément non négligeable à l'objectif initial.

Initiation aux nouvelles technologies

La formation aux nouvelles technologies est l'action de formation la plus développée. C'est aussi la seule action pour laquelle il y a intervention directe de professionnels de l'équipe comme formateurs. Dès l'ouverture d'un accès public à Internet, en 1995, nous avons proposé des formations à la connexion et à la recherche. Une circonstance particulière nous a permis de doter la médiathèque d'un outil de formation performant. La chaîne de télévision « La 5 » est venue s'installer à une centaine de mètres de la médiathèque, en 1995. La ville informant systématiquement toutes les entreprises qui s'installent sur la ville de la disponibilité de services et de locaux à la médiathèque, la directrice des ressources humaines de la chaîne est venue solliciter l'utilisation à titre onéreux de notre ensemble d'ordinateurs publics (6 à l'ouverture de l'équipement) dans le cadre de la formation permanente à la micro-informatique du personnel. Nous avons décidé ensemble de ne pas utiliser les ordinateurs du public, mais de doter - à titre de loyer - une salle de réunion de postes fournis par la chaîne. Complété par un dépôt permanent de 4 PC fait par

Compaq, dont le siège est à Issy, cet ensemble est donc devenu un instrument de formation particulièrement intéressant.

Le matériel a évolué, renouvelé par la ville. Il est maintenant composé de 10 PC en réseau, connectés à Internet à haut débit, avec vidéo-projecteur, scanner et imprimantes. Cette salle est devenue un espace de formation, utilisé par nous-mêmes, et en prêt ou en location par divers partenaires : les élèves du primaire en « plan d'aide à la lecture » ou en « classe multimédia », des groupes de jeunes adultes de 16 à 25 ans dans le cadre de stages de réinsertion, un groupe de médecins de la ville mutualisant leur formation, des entreprises voisines, le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), etc. Un tel outil de travail est extrêmement précieux, et je pense qu'il devrait être inclus dans tous les programmes de construction.

Un assistant qualifié de conservation est depuis l'an dernier chargé de la formation du public. Il a élaboré plusieurs supports de cours, et organise deux sessions hebdomadaires de formation : alternativement « Découverte d'Internet », « Rechercher sur le web : quelques outils », « Création et utilisation d'une boîte aux lettres électronique », « Initiation pratique à l'utilisation d'un ordinateur PC ». Chaque session regroupe 8 stagiaires, une centaine de personnes ont été touchées pendant la phase de démarrage en 2001. L'objectif est de former 400 à 500 personnes en 2002.

Par ailleurs, le bibliothécaire documentaliste chargé du fonds spécialisé « Infocime » (service de documentation emploi/économie/gestion à destination des demandeurs d'emploi et des entreprises) organise une fois par semaine, en alternance, des formations « Sensibilisation à la recherche d'emploi sur Internet » et « Exploitation du *curriculum vitae* sur Internet et réception d'une offre par *mail* ». Ces sessions sont gratuites, mais réservées aux inscrits. Ce service « Infocime » et son volet forma-

tion sont appelés à se développer, notamment à la suite de la signature de la convention que nous venons de finaliser avec l'agence locale de l'ANPE (Agence nationale pour l'emploi), qui prévoit un ensemble d'échanges de services et d'informations.

La médiathèque n'organise pas de formations ou d'ateliers liés à d'autres usages de la micro-informatique, notamment dans les domaines de la créativité (écriture, musique, création numérique). L'ouverture en septembre 2001 à Issy-les-Moulineaux d'un Espace culture multimédia (ECM), « Le Cube », nous a en effet amenés à un partage des responsabilités, qui leur attribue ce secteur. Mais nous développerons sans doute le service très demandé d'une initiation au traitement de texte et à quelques autres outils de base. Ce service est déjà offert en autoformation.

Cette offre nous oblige à inventer de nouvelles méthodes d'accueil du public, et de régulation de la demande : pour éviter les déceptions des usagers, il nous faut en effet être capable d'exprimer de manière efficace les objectifs - limités - de ces formations, leur caractère non diplômant, et savoir apprécier avec l'usager l'ensemble des pré-requis nécessaires.

Vers une Université inter-âges ?

La médiathèque organise chaque année un grand nombre de conférences et un café-philosophie.

Ces conférences sont proposées par cycles, qui peuvent varier d'une année sur l'autre. Cette construction par cycles permet de leur donner un caractère régulier, et d'en faire ressortir la valeur formatrice, en fidélisant le public. Ils correspondent moins à un souci « d'animation » ou de mise en valeur des collections, qu'à un projet éducatif et informatif. Bien entendu, il y a retour sur les collections, puisque des bibliographies consacrées à ces thèmes sont régulièrement publiées.

LA FORMATION DES ADULTES À LA MÉDIATHÈQUE D'ISSY-LES-MOULINEAUX

Cette saison 2001-2002, 15 conférences sont programmées : « Les expositions parisiennes », « Les métiers de l'information et de l'édition », et un cycle initié par « L'Espace parents-enfants » (service para-municipal consacré à la prévention) en partenariat avec la médiathèque, consacré aux problèmes de violence de société, et aux rapports du couple et de l'enfant.

Le café-philos, qui se déroule à la médiathèque annexe, est organisé sur 10 séances dans la saison. Les conférences attirent de 30 à 70 personnes, le café-philos de 15 à 30.

Si ces conférences ne sont pas à proprement parler des actions de formation, elles participent de la construction d'une offre municipale qui pourrait prendre la forme d'une « Université inter-âges ». Mais la coordination entre tous les partenaires de la ville intervenants potentiels dans ce projet et les moyens sont encore insuffisants pour qu'une offre commune puisse être proposée sous ce label.

Formation dans les domaines éducatifs

La médiathèque intervient aussi pour former des adultes travaillant dans les domaines éducatifs. En particulier, le service étant chargé de la gestion des bibliothèques-centres de documentation (BCD) de toutes les écoles maternelles et élémentaires de la ville, nous intervenons de manière régulière ou ponctuelle dans la formation des maîtres : formation à l'utilisation du logiciel de gestion choisi pour les BCD, formation à la gestion de la BCD, formation à l'utilisation des documentaires et de la littérature jeunesse dans la classe.

De même, nous intervenons régulièrement auprès des assistantes maternelles des crèches familiales, pour des actions qui sont à mi-chemin entre l'animation directe pour les enfants dont elles ont la garde, et la formation de ces personnes qui de-

vraient à terme être capables de mettre elles-mêmes en œuvre l'utilisation des livres pour enfants dans leur activité.

Formation professionnelle

La formation pour adultes dans une médiathèque se traduit aussi par les multiples interventions de formation pour lesquelles les professionnels sont sollicités. Sept agents de la médiathèque ont ainsi été sollicités ponctuellement ou régulièrement en 2001, tant en formation initiale qu'en formation continue, par divers organismes : Centre national de la fonction publique territoriale, Association des bibliothécaires français, Institut universitaire de technologie, Institut

pour les adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux propose cependant au public une offre dont l'image va bien au-delà de l'efficacité concrète auprès d'un grand nombre d'usagers. L'effet d'image, de « potentialité » de l'équipement est en effet très fort : il me semble qu'un grand nombre de nos usagers, sans être forcément utilisateurs des différentes offres que nous pouvons leur faire, sont en quelque sorte rassurés par ce biais sur le « sérieux » de l'équipement.

Au-delà, il reste encore beaucoup à faire pour répondre à l'ensemble des demandes, et la caractéristique principale d'une offre comme celle d'Issy-les-Moulineaux est d'entraîner parfois une surenchère de la demande. Ce n'est pas forcément négatif, c'est parfois difficile à assumer !

*Formatbèque
de la médiathèque
d'Issy-les-Moulineaux.
© Médiathèque
d'Issy-les-Moulineaux.*

universitaire professionnalisé, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, bibliothèque départementale de prêt, etc. De nombreux stagiaires ont été accueillis. Ce rôle n'est, me semble-t-il, pas suffisamment reconnu par nos tutelles, alors que nous l'avons vu se développer considérablement ces dernières années, les professionnels étant de fait les principaux formateurs de leurs collègues et futurs collègues.

Conclusion

Ni exemplaire, ni très cohérente, l'offre de formation ou d'autoforma-

tion des missions possibles sont vite atteintes, mais comment définir ces limites ? De la médiathèque (lieu de la médiation) à un concept comme « la Maison des savoirs » (l'exemple d'Agde), il n'y a pas de véritable frontière, mais un élargissement progressif des missions.

Les besoins de la population dans le domaine de la formation et de l'autoformation ne cessent de croître, sans que de nouvelles offres publiques et collectives apparaissent : l'enjeu pour les médiathèques n'est-il pas de jouer dans ce champ un rôle de réponse de proximité et de mutualisation des moyens ?

Février 2002