

LA FORMATION DES PUBLICS DANS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES D'AMIENS

En bibliothèque municipale, la formation des usagers est rarement une question prioritaire ; le plus souvent, ce n'est même pas une préoccupation. Il est vrai que ces établissements s'appuient sur des idéaux – liberté, universalité, accessibilité – qui se prêtent mal à l'idée de contrainte contenue dans le terme de formation. La notion de liberté est liée à l'anonymat et à l'efficacité d'un accompagnement discret. La formation reste du domaine de l'école qui permet l'accès au savoir et à un métier. L'organisation des bibliothèques municipales s'appuie plutôt sur l'auto-initiation de l'utilisateur au moyen de guides, plaquettes d'information, signalétique et repères visuels.

Cependant, l'autonomie des usagers est parfois soumise à un apprentissage de savoir-faire et de méthodes qu'il est difficile d'acquérir sans formation préalable. Les bibliothèques universitaires l'ont compris qui proposent, de plus en plus souvent, aux étudiants des formations à la recherche documentaire. Devons-nous alors parler de médiation ou de formation ?

Dans le cadre de leurs missions de service public, les bibliothèques municipales d'Amiens se sont trouvées confrontées à des difficultés

liées soit à la méconnaissance des technologies nouvelles, soit à l'accueil de publics spécifiques. Trois services s'apparentant à de la formation y ont été développés, pour répondre à des besoins nouveaux et rendre ainsi une partie du public plus autonome face aux ressources de la bibliothèque.

Un axe prioritaire : Internet

Comme beaucoup de bibliothèques, celles d'Amiens, pour rendre possible l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), se sont dotées de postes informatiques multimédias qui permettent la navigation sur Internet et la consultation de cédéroms en libre accès, ceci dans le cadre d'un projet régional « Picardie en ligne ».

La formation des utilisateurs est devenue un axe prioritaire. Le projet prévoyait l'obligation, pour le public, de suivre une formation avant d'accéder aux postes en libre accès. Pour plus de souplesse, et afin de rester en cohérence avec les missions de la bibliothèque, cette obligation a disparu dans la réalisation du projet, mais un véritable espace de formation a été créé :

CHRISTINE CARRIER

**Bibliothèque
municipale d'Amiens**

Bibliothèque d'Amiens : Formation à Internet

© Antoine Després

– une salle comportant six postes multimédias reliés à Internet a été ouverte ; deux personnes par poste peuvent suivre cette formation ;
– un formateur a été recruté ;
– un programme a été monté. Il comprend la découverte d'Internet, du navigateur, des moteurs de recherche et de l'exportation des informations, un jeu électronique, la communication par Internet : *e-mail*, forums de discussions...

Cette formation, gratuite, dure six heures réparties en quatre modules d'une heure trente chacun, qui peuvent se dérouler soit sur une journée, soit sur une période plus longue. La bibliothèque organise ainsi cinq formations par semaine du mardi au samedi. Les plannings d'inscription sont disponibles au 15 du mois pour le mois suivant.

Dès le démarrage du projet, la demande du public a été forte et les formations prises d'assaut. Au début, le public était plutôt constitué par les usagers de la bibliothèque, mais très vite, il s'est composé de 40 % d'usagers pour 60 % de personnes ne fréquentant pas la bibliothèque. L'équilibre homme/femme est plutôt respecté – une forte majorité de personnes a entre trente et soixante ans –, sauf en période de vacances

scolaires où les moins de quinze ans deviennent majoritaires. En moyenne, 8 % de chômeurs suivent la formation. Toutes les catégories socioprofessionnelles sont représentées, sauf les agriculteurs.

C'est surtout grâce au bouche à oreille qu'a été connue l'existence de la formation ; quant à la publicité faite dans la bibliothèque, elle a amené 30 % du public. Les personnes formées sont globalement satisfaites, mais 50 % d'entre elles estiment avoir encore besoin d'aide dans la navigation sur Internet.

Cet espace s'est révélé également utile pour le personnel de la bibliothèque qui a ainsi directement les moyens de suivre une formation continue et approfondie.

Les postes en libre accès sont réellement conçus comme des outils à utiliser de manière autonome par le public. Celui-ci peut toujours être orienté vers l'espace de formation.

Cette formation, qui répondait au départ à une sollicitation régionale, semble aujourd'hui indispensable au bon fonctionnement de la bibliothèque. Elle permet notamment de « désengorger » les postes en accès libre qui sont ainsi un réel moyen d'accéder à l'information, complémentaire des autres supports docu-

mentaires. Elle doit également permettre aux bibliothécaires qui se trouvent en service public, de rester disponibles pour le conseil aux lecteurs sans être accaparés par l'initiation à Internet.

Le livre et la petite enfance

Depuis longtemps, les bibliothèques d'Amiens proposent des livres et des animations autour de la petite enfance. Depuis 1997, cette offre a été renforcée par la participation de la bibliothèque au « Contrat enfance », dispositif destiné à promouvoir une politique d'action sociale globale et concertée en faveur de l'accueil des enfants jusqu'à six ans et en faveur d'actions sociales et culturelles menées vers ce public.

Il s'agit d'un contrat d'objectifs cofinancé par une municipalité et une caisse d'allocations familiales (CAF). L'intervention financière de cette dernière se fait par une prestation de services supplémentaire variant de 50 à 70 % des dépenses nouvelles de fonctionnement engagées par la municipalité.

Cette aide a permis de développer considérablement le secteur et les actions en faveur de la promotion et de la découverte de la lecture des tout-petits, et de réaliser un travail auprès des personnels qui sont en contact avec des enfants de moins de six ans.

Parallèlement au développement du programme d'animations destinées à la petite enfance – par le renforcement de l'animation bébé lecteur, par l'accueil de groupes, et par une augmentation du nombre des contes et des spectacles pour les petits, dans la bibliothèque et hors les murs (actions nouvelles vers les crèches, les centres de protection maternelle et infantile, les classes maternelles) –, ont été organisées des séances de formation et de découverte de la littérature jeunesse. Ouvertes aux parents et aux professionnels de la petite enfance, puéricultrices et assistantes maternelles, ces séances sont destinées à faire connaître les livres pour les petits, à

les désacraliser, à donner envie de lire ou à les expliquer.

Elles se composent d'une présentation d'albums, de contes, de comptines ou de jeux de doigts en rapport, soit avec les nouveautés, soit avec un thème défini. Elles répondent parfois à des demandes spécifiques et peuvent s'accompagner de projections sur un thème ou un personnage.

Ces formations/présentations sont organisées deux fois par trimestre, le mercredi en fin d'après-midi et le samedi matin. Elles se rapportent plus particulièrement aux livres pour les enfants de la naissance à trois ans. En outre, des rencontres spécifiques sont organisées le jeudi matin pour les professionnels de la petite enfance ; le même groupe revient, en général, toutes les trois semaines.

Ces formations permettent aux puéricultrices et aux assistantes maternelles de découvrir la bibliothèque et d'en devenir utilisatrices.

L'aide à la recherche d'emploi

Le troisième projet, qui concerne le développement d'un service d'aide à la recherche d'emploi, est encore en cours de réflexion. Un fonds spéci-

fique a été constitué, qui se compose de documents sur le droit du travail, les entreprises, la recherche d'emploi (test d'embauche, *curriculum vitae*, lettre de motivation, annuaire de « chasseurs de tête »...), de livres sur les métiers (répertoires, annuaires..) et d'un pôle documentaire d'orientation scolaire, depuis le lycée jusqu'aux études supérieures. Il s'accompagne d'un fonds portant sur la préparation aux concours comprenant des exercices, des QCM (questionnaires à choix multiples), des ouvrages de méthodologie.

Les bibliothécaires ont établi une liste des organismes régionaux spécialisés dans la recherche d'emploi et l'orientation scolaire. L'ensemble en accès libre est à consulter sur place. Situé près du bureau d'information - ce qui rend possible un conseil permanent sur l'utilisation des différents outils - il est aujourd'hui très consulté. Il peut être complété par une recherche sur Internet, notamment pour les emplois disponibles en France. Une liste des sites a été réalisée et elle est régulièrement mise à jour.

Tout ceci devra s'accompagner d'ateliers de formation, ateliers qui auront pour but d'accueillir des groupes d'utilisateurs de la bibliothèque sur ins-

cription individuelle, ou des groupes réunis par les organismes de formation et d'insertion professionnelles de la région. L'objectif, à l'issue de la formation est de rédiger un CV et une lettre de motivation, avec un suivi personnalisé.

Afin de conseiller et d'orienter les usagers dans leurs recherches et leurs démarches, il est envisagé un partenariat avec l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et les organismes de formation pour mettre en place des permanences au sein de la bibliothèque.

Cette extension du projet initial permettra de répondre à leur demande, mais aussi de faire découvrir la bibliothèque et ses ressources à un nouveau public.

Très différents dans leurs finalités, ces trois nouveaux services de formation sont donc des exemples de ce qui peut être réalisé dans une bibliothèque, et qui lui permet de renforcer son rôle de service public de la lecture : le premier dans le domaine de l'accès à l'information, le deuxième dans la promotion de la lecture des jeunes et le troisième dans la mission sociale et citoyenne de plus en plus dévolue aux bibliothèques publiques.

Novembre 1998