

Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble

Nos bibliothèques publiques, ces dernières années se sont converties, bon gré mal gré, au multimédia. Murs d'écrans, réseaux de cédéroms et accès à Internet se sont multipliés. Le discours professionnel a interrogé la modernité de la bibliothèque numérique, du livre électronique, de la « civilisation de l'écran ».

Sylviane Teillard

sylviane.teillard@bm-grenoble.fr

Maryse Oudjaoudi

maryse.oudjaoudi@bm-grenoble.fr

Bibliothèque municipale
de Grenoble

Dans le même temps s'est développé le thème de la « fracture numérique ». Et c'est Roger Chartier qui nous interpelle : « *Le risque est grand d'un nouvel "illettrisme" défini non par l'incapacité de lire et écrire, mais par l'impossibilité d'accès aux nouvelles formes de l'écrit¹.* »

Les bibliothèques municipales du réseau de Grenoble ont, comme d'autres, intégré à leurs missions cette lutte contre « l'illectronisme » en proposant des consultations de cédéroms et des accès gratuits à Internet dans leurs 15 bibliothèques. Dans un premier temps, l'offre a privilégié la technologie, ce fut le temps des découvertes pour les lecteurs et pour les professionnels aussi. Mais rapidement s'est fait jour le constat que la prégnance technologique ne pouvait l'emporter sur l'analyse des usages et des contenus.

Quand nous proposons l'accès au multimédia indistinctement de la même manière à tous nos usagers, nous ne faisons que renforcer les

exclusions. L'approche du numérique par les publics en insertion ou en cours d'alphabétisation ne peut se construire par une politique de l'offre, mais à travers des partenariats avec des organismes de formation, et elle suppose une forte mobilisation des équipes de bibliothécaires.

Le multimédia, facteur d'exclusion

L'intrusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) touche désormais l'ensemble de la population : retirer de l'argent, acheter un titre de transport, etc., de nombreux actes de la vie quotidienne nous amènent à nous confronter aux écrans. Ce développement explosif de la technologie s'accompagne d'effets très variés. Pour certains, c'est une source de plaisir, et pour d'autres, une source d'exclusion.

En effet, aujourd'hui, pour accéder à cette société de l'information, il faut impérativement :

- *savoir lire sur un écran*. On a longtemps cru que l'utilisation d'icônes permettrait de se passer de la lec-

1. Roger Chartier, « Lecteurs et lecture à l'âge de la textualité électronique » sur : <http://www.text-e.org>

Conservateurs de bibliothèque, **Maryse Oudjaoudi** et **Sylviane Teillard** sont responsables, la première, du service Développement de la lecture et, la seconde, de trois bibliothèques à la bibliothèque municipale de Grenoble. Maryse Oudjaoudi a coécrit dans *Bibliothèques et emploi (BPI, 1998)* et dans le *BBF (2000)* et Sylviane Teillard dans *la Revue des livres pour enfants (2002)*.

ture d'un texte écrit. Dans les faits, on s'aperçoit que toutes les icônes sont accompagnées d'un texte qui précise leur sens. Maîtriser la lecture devient encore plus qu'avant une nécessité absolue. Or, d'après le GPLI (Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme), en 1999, 10 % des adultes avaient des problèmes de base en lecture ;

- *comprendre le vocabulaire et la logique utilisés.* Il ne suffit pas de savoir lire l'écran, encore faut-il comprendre le sens exact des mots affichés. Dans un traitement de texte par exemple, comment faire la distinction entre « quitter » et « fermer » ? Au-delà des mots, c'est la logique même qui est parfois difficile à maîtriser. En effet, pour certains, la représentation en « dossiers » et la hiérarchie des différents dossiers entre eux sont source de difficultés ;

- *découvrir le mode d'emploi par tâtonnements.* Le mode d'emploi d'un logiciel interactif n'est jamais linéaire, mais est toujours en « arborescence ». Aucune notice ne peut facilement en rendre compte. Il faut donc accepter de découvrir le « mode d'emploi » en utilisant le système. Cet apprentissage peut être déstabilisant ;

- *réagir vite.* L'interactivité exige des réactions rapides, car souvent le temps d'attente de la réponse est limité. Cette obligation de rapidité - sous peine de voir sa demande rejetée ou sa carte bancaire avalée - engendre un stress insupportable chez ceux qui n'arrivent pas à agir en temps restreint.

Les usagers exclus prioritairement de l'accès au multimédia sont bien sûr les jeunes ou adultes faiblement

qualifiés, les étrangers en cours d'alphabetisation, ou les personnes en situation d'illettrisme.

Lecture à l'écran, compréhension intuitive, découverte, rapidité peuvent aussi provoquer du plaisir. Si bien que l'on constate que l'informatique, si elle contribue à exclure, peut être également un outil ludique. L'envie de « jouer » est un puissant moteur pour apprendre à lire et comprendre.

Comment dès lors inverser le processus d'exclusion et faire des TIC un outil facilitant l'intégration et la formation ?

Il y a décalage entre le discours sur la « fracture numérique » et les pratiques éducatives. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont surtout utilisées

pour des formations pointues, ce qui en écarte les jeunes et les adultes peu qualifiés. Pourtant les qualités de cet outil sont nombreuses. Et les bibliothèques se doivent non seulement de les mettre à disposition de leurs usagers, mais aussi d'accompagner l'utilisation qu'ils en font.

La confrontation d'un individu à une offre ou une technique - fut-elle multimédia - ne suffit pas à garantir qu'il y aura apprentissage. Dans cette démarche, le formateur est indispensable. La machine informatisée à enseigner ne se substitue pas à la relation de médiation, surtout pour les adultes peu qualifiés. Loin de réduire le rôle du formateur, les TIC créent un contexte plus exigeant.

« La logique d'apprentissage... c'est la logique conflictuelle d'un sujet en relation et en situation instable d'appropriation qui se construit en construisant ses connaissances, divisé par la contradiction entre dépendance et autonomie². »

La bibliothèque publique a été de tout temps un lieu naturel de formation. Aujourd'hui elle peut aménager des espaces interactifs d'apprentissage. Elle peut permettre l'auto-apprentissage individuel intégral par la mise à disposition du matériel didactique nécessaire. L'apprenant y trouvera l'essentiel des informations, mais aussi les guides méthodologiques nécessaires et se « débrouillera » seul. C'est la pratique des « cabines de langue ».

Adultes en autoformation à la bibliothèque Arlequin à Grenoble.
© Ville de Grenoble.
Clicbé : Sylvain Frappat.

Dans le cadre des « formations ouvertes » et en partenariat avec un organisme de formation, elle peut être un centre ressources de l'autoformation individuelle en mettant à disposition des matériels variés dans un « cyberspace », avec assistance technique et environnement humain.

L'accueil (gratuit bien sûr) et l'accompagnement des publics en exclusion doivent être l'objet de formation du personnel et sont inscrits dans nos missions. Le bibliothécaire est un médiateur, facilitateur d'accès à l'équipement et aux médias.

2. Monique Linard, *Des machines et des hommes : apprendre avec les nouvelles technologies*, Paris, L'Harmattan, 1996.

Le multimédia, outil de formation et d'insertion

Nous allons donner l'exemple de l'atelier d'apprentissage du français Tip Top Emploi à la bibliothèque Arlequin à Grenoble (cf. encadré).

Fiche d'identité

Tip Top Emploi : une association loi de 1901 ayant vocation à faire de la formation pour adultes dans le domaine de la lecture et de l'écriture*.

Bibliothèque de l'Arlequin : une bibliothèque au cœur d'un quartier de 12000 habitants, où la volonté municipale de mixité sociale et culturelle a engendré sur le long terme une riche vie associative et a limité puissamment les risques de ghettoïsation.

* La directrice de cette association est Béatrice Lissot qui a participé à cet article.

Pour Tip Top Emploi, de nombreuses personnes sont en difficulté avec la langue française. Les partenaires de terrain les identifient, mais ne parviennent pas toujours à les guider jusqu'à un apprentissage que ces personnes jugent éloigné de leur vie, de leurs préoccupations immédiates. Il est donc nécessaire que la formation proposée s'inscrive dans leur univers et puisse constituer un moyen d'exprimer puis de partager leurs centres d'intérêts.

Dès 1987, les bibliothèques de Grenoble publient *Les nouvelles stratégies de lecture*, document faisant état d'expériences et de projets visant entre autres à tisser des liens avec des publics illettrés et/ou en réinsertion sociale et professionnelle. Ce fut une occasion de réfléchir aux efforts à fournir pour élargir la base des publics, démocratiser l'usage de l'écrit et faire du lieu bibliothèque un espace de circulation des idées et des cultures.

La bibliothèque Arlequin, l'une des 15 bibliothèques du réseau de lecture publique de Grenoble, fut choisie pour entreprendre des actions innovantes. Cette bibliothèque a été à nouveau qualifiée en 2000 et se trouve équipée d'outils multimédias

qu'elle doit mettre au service d'un public le plus large possible.

Les premiers publics visés sont les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion, des personnes en contrat emploi solidarité, des demandeurs d'emploi, des jeunes de moins de 26 ans. Ensuite, ce sont des habitants du secteur sud de la ville, où se situe la bibliothèque Arlequin, qui possèdent quelques bases d'écriture et de lecture, mais qui n'ont pu acquérir suffisamment d'aisance pour utiliser cet outil de communication et d'accès à la culture.

Les stagiaires potentiels sont identifiés, puis orientés et suivis par les partenaires de terrain que sont les assistantes sociales de secteurs, les correspondants de l'Agence nationale pour l'emploi et de la Mission locale, les agents locaux d'insertion employés par la collectivité appelés aussi Relais emploi, ou des écrivains publics des centres sociaux voisins...

L'apprentissage du français et l'utilisation des outils multimédias relèvent des formateurs de Tip Top Emploi.

Le travail autour du livre, de la presse, la présentation des différents outils de recherche, imprimés ou numériques, sont l'affaire de la bibliothécaire accompagnant le projet.

Apprentissage de la lecture et de l'écriture autour du multimédia

L'objectif principal d'une session d'apprentissage de la lecture et de l'écriture autour du multimédia est de parvenir à une maîtrise efficace de la lecture, de l'écriture et de l'expression du français³. La méthode, centrée sur l'apprenant, repose sur l'utilisation de tous les outils de communication écrite (papier, crayon, traitement de texte, logiciels, cédéroms, Internet, courrier électronique...) et permet de développer la créativité et la curio-

sité de la personne en s'appuyant sur ses richesses personnelles.

L'accès à Internet va permettre à chaque stagiaire d'appréhender la réelle dimension d'outil de communication de l'écriture en choisissant comme matériau d'apprentissage du français des sujets répondant à ses centres d'intérêt.

L'originalité de cette démarche repose essentiellement sur la prise en compte de l'expression écrite individuelle comme base d'apprentissage de la langue et comme contenu privilégié d'échanges avec d'autres apprenants. Elle permet à chaque stagiaire de progresser à son rythme, de développer son autonomie et son expression personnelle et enfin d'atteindre l'objectif central qui est de transmettre à d'autres ce qui lui paraît important (échanges intergénérationnels, interculturels...).

Objectifs

Les objectifs communs des deux partenaires sont de :

- permettre à chacun l'appropriation de son écrit ;
- développer l'autonomie ;
- valoriser l'image que le stagiaire a de lui-même ;
- démystifier l'usage de l'ordinateur et des multimédias en les associant tout naturellement à la démarche. L'apprentissage des manipulations informatiques s'effectue au travers d'une réponse individuelle selon le besoin exprimé par chacun ;
- mettre en place une méthodologie de la recherche d'information grâce aux outils multimédias, mais aussi à tout autre document écrit ;
- renforcer la capacité de chacun à défendre et transmettre ses valeurs à ceux qui les entourent.

Méthodologie

La méthodologie repose sur la question suivante : « Pourquoi apprendre à lire et à écrire le français si ce n'est pour transmettre, communiquer ces écrits à d'autres ? »

3. Voir en complément le site : <http://perso.wanadoo.fr/riptopemploi>

Les textes écrits par les stagiaires constituent leurs supports d'apprentissage et de maîtrise des outils de l'écriture. C'est le fondement de la pédagogie développée dans cette démarche qui se déroule en quatre phases :

- chaque participant s'exprime par écrit sur une idée, un sujet qui l'intéresse ;
- la relecture avec le formateur permet le repérage des erreurs, puis la mise en place d'un programme individuel de formation visant progressivement à les rectifier ;
- enfin, chacun transcrit son texte sur l'ordinateur, puis le transmet aux autres membres du groupe qui pourront le lire ;
- vient alors le travail d'élaboration d'un document enrichi de liens conduisant à des informations recherchées par les stagiaires sur le web, dans des cédéroms ou dans tout autre document. Ce document sera transmis à d'autres groupes par Internet en vue d'échanges (jeunes de collège, autres francophones en apprentissage...).

Cette démarche très souple et très individualisée permet de prendre en compte la personnalité et le niveau de chacun des participants et ainsi de travailler efficacement avec des groupes hétérogènes. Cela permet aussi de mesurer à tout moment les acquis qui se manifestent très clairement dans l'évolution de l'expression écrite.

Les supports d'apprentissage sont constitués d'un classeur individuel, d'un recueil du travail de chaque stagiaire, d'un répertoire de mots ou d'expressions, d'un classeur collectif de recueil de textes, de logiciels de lecture adaptés à différents types de besoins : Lectra, Elmo, ou Elsa, de logiciels de traitement de texte et de traitement de l'image pour retranscrire et mettre en valeur les documents produits par chacun, de cédéroms (encyclopédies, atlas...), de dictionnaires, de livres et de revues.

Modalités d'intervention de la bibliothèque de l'Arlequin

Lors de chacune des séances, le formateur rebondit sur les centres d'intérêt exprimés dans chaque texte, et, une fois par semaine, la bibliothécaire⁴ intervient autour des axes de travail suivants :

- *Présentation de la bibliothèque*, du catalogue en ligne, explicitation des différents types d'écrits que l'on peut trouver à la bibliothèque : fiction, documentaire, conte, presse, bande dessinée, cédéroms, dictionnaires et encyclopédies.
- *Pédagogie du document* : comment faire le meilleur choix parmi différents documents traitant du même sujet.
- *Apprentissage des outils permettant de se repérer dans un documentaire* : sommaire, index, table des matières, glossaire, rubriques dans un article, par exemple dans le *Quid* pour répondre à un questionnaire sur le pays d'origine de chacun.

Ce type d'intervention n'est pas forcément adapté à l'ensemble des stagiaires, c'est pourquoi, parallèlement et en tenant compte des profils de chacun, la bibliothécaire essaie de répondre au mieux, de « nourrir » les centres d'intérêt particuliers. Elle propose, par exemple, des articles de revues ou de quotidiens, comme des articles de *Libération* et du *Monde* sur Léopold Sédar Senghor destinés à une stagiaire sénégalaise très concernée par sa disparition, suscitant ainsi l'envie de lire un article paru dans *Jeune Afrique*, ou elle recherche et présente des nouvelles traduites du persan avec texte original pour un stagiaire iranien, ou encore des articles sur les femmes et l'Islam entraînant une demande de lecture des ouvrages écrits par Yamina Benguigui.

Il convient de préciser que la plus grande attention est prêtée aux demandes individuelles, comme celle d'apprendre à se servir d'un annuaire

pour arriver à se sortir des situations « limites » de la vie quotidienne.

L'environnement livres n'est pas une condition suffisante pour créer le besoin de lire et les formateurs de Tip Top Emploi doivent intégrer plus radicalement l'offre culturelle dans les apprentissages, car l'on doit pouvoir se saisir de toutes les occasions culturelles - et elles sont nombreuses à Grenoble - pour encourager l'ouverture d'esprit, qualité qui ne fait pas défaut aux stagiaires.

L'ensemble du temps de formation et de sensibilisation proposé est de trois demi-journées de 4 heures par semaine pour un module de 100 heures. La troisième demi-journée, un prolongement du travail de recherche, de mise en forme et d'entraînement sur les logiciels, tout en étant proposé au groupe de stagiaires, est ouvert à l'ensemble du public fréquentant la bibliothèque pendant les heures d'ouverture. Cela permet d'accueillir et d'intéresser des usagers aux outils multimédias ou au travail d'écriture, les participants de l'atelier leur servant de médiateurs.

Le nombre de stagiaires accueillis en formation est de 9 à 10 personnes au maximum. Mais lors de l'ouverture de la bibliothèque au public, l'accès n'est pas limité, l'accueil étant alors orienté vers une sensibilisation des personnes et non plus vers un objectif de formation. L'animation se fait en collaboration avec les personnels des deux structures.

Bilan d'un trimestre d'activités en commun

Pour la responsable de la bibliothèque Arlequin, cette expérience, pour être aboutie, sollicite une compréhension fine et généreuse des enjeux de la lecture et des missions d'une bibliothèque. Pour autant, il serait vain de minimiser les risques de dérive et d'incompréhension venant tant du personnel que des usagers.

La bibliothèque est une sorte de plaque tournante sur le quartier, un

4. La bibliothécaire référente est Françoise Nouet.

**Grille d'évaluation élaborée par l'Ovarep
(Observatoire des ressources multimédias) ***

| | |
|------------------------------------|--|
| 1 • Le contenu du produit | <ul style="list-style-type: none"> - la structure du produit - le domaine et les objectifs du produit - le public ciblé et les prérequis - les mises en situation proposées - les fonctions des logiciels utilisés |
| 2 • La démarche pédagogique | <ul style="list-style-type: none"> - la démarche de guidage des activités - les domaines sur lesquels porte le guidage - les outils mis en œuvre pour guider les activités - les durées d'utilisation préconisées |
| 3 • Les activités proposées | <ul style="list-style-type: none"> - les activités d'apprentissage - les situations d'apprentissage - les lieux d'apprentissage |
| 4 • La gestion pédagogique | <ul style="list-style-type: none"> - les recommandations de mise en œuvre pédagogique et d'intervention - l'intervention du formateur - les outils d'évaluation - l'administration de l'utilisation du logiciel - la préparation de documents |
| 5 • La médiatisation | <ul style="list-style-type: none"> - la description des médias - l'ergonomie - les aspects techniques d'installation et de fonctionnement |
| 6 • La valeur ajoutée | <ul style="list-style-type: none"> - les avantages du produit - l'originalité du produit |

* <http://www.algora.org/fr/index.html>

public ne devant en exclure aucun autre. Travailler avec un partenaire qui « occupe le terrain » suppose une mise à plat rigoureuse des règles du jeu.

Et, de même que pour les stagiaires sont prises en compte les qualités d'adaptation, de curiosité, d'ouverture aux autres, de même, pour les professionnels du livre présents, ces qualités sont indispensables, comme d'ailleurs la notion de prise de risque et d'engagement. Une information de départ, claire et assortie d'ajustements réguliers, permet la réussite du projet. Affaire de temps, encore, et de respect mutuel.

Les perspectives pour la bibliothèque Arlequin intègrent aussi, en collaboration étroite avec le centre ressources Isère Relais Illettrismes (IRIS), installé dans la Maison de quar-

tier qui abrite la bibliothèque, la présentation et la mise à disposition du public des logiciels d'apprentissage de la lecture conçus par l'Association française pour la lecture (AFL), en écho aux logiciels utilisés dans les écoles du quartier et en élargissant leur champ d'application aux adultes (Elsa Famille par exemple). Il est également prévu de présenter régulièrement les logiciels de français langue étrangère en ayant toujours le souci de faire prendre en charge l'évaluation des expériences de chaque utilisateur par des agents compétents, enseignants ou formateurs.

Il faut souligner que les outils de formation doivent affirmer des intentions pédagogiques d'autant plus fortes dans le fond (donc la structure) et claires dans la forme (donc acces-

sibles) que le niveau de formation des publics visés est faible. Les adultes faiblement qualifiés exigent des ressources riches, complexes et en même temps adaptées à leur culture.

Le grand public est inondé de ressources ludo-éducatives dans les grandes surfaces, mais pour les publics faiblement qualifiés l'offre de logiciels est faible.

Le bibliothécaire se doit d'assurer la veille, le traitement bibliographique et l'analyse des logiciels de formation et d'insertion comme il a déjà appris à le faire pour valider des sites Internet. Des outils existent déjà, fruit de la réflexion de formateurs (cf. encadré).

« *Bibliothèque exposée en plein vent*⁵ » selon les termes d'Anne-Marie Bertrand, bibliothèque pour expérimenter de nouveaux liens de sociabilité, pour trouver un lieu calme, motivant, lieu d'accompagnement des projets individuels et collectifs, lieu aux usages multiples et aux formes d'appropriations singulières, lieu du temps pour soi sont effectivement les atouts que les bibliothèques publiques peuvent fournir à ces publics dignes d'attention.

« *À l'écoute des besoins ou des désarrois des lecteurs, la bibliothèque est à même de jouer un rôle essentiel dans l'apprentissage des instruments et des techniques capables d'assurer aux moins experts des lecteurs la maîtrise des nouvelles formes de l'écrit... Le lecteur navigateur risque fort de se perdre dans des archipels textuels sans phare ni havre. La bibliothèque peut être l'un et l'autre*⁶. »

Janvier 2002

5. « Le développement des bibliothèques municipales », *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques au XX^e siècle, 1914-1990*, sous la dir. de Martine Poulain, Paris, Promodis/Cercle de la Librairie, 1992.

6. Roger Chartier, *op. cit.*, sur : <http://www.text-e.org>