



Georges Perrin (dir.)

Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi Les atouts des bibliothèques

Presses de l'enssib

1. De l'information à l'insertion, d'une offre de collection à une offre de service l'autoformation à la Bibliothèque publique d'information

Anne Jay-Ghilain

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1905
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Villeurbanne
Année d'édition : 2013
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
EAN électronique : 9782375460856



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2013

Référence électronique

JAY-GHILAIN, Anne. 1. *De l'information à l'insertion, d'une offre de collection à une offre de service
l'autoformation à la Bibliothèque publique d'information* In : *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : Les atouts des bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013 (généré le 19 octobre 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1905>>. ISBN : 9782375460856. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1905>.

Ce document a été généré automatiquement le 19 octobre 2023.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

1. De l'information à l'insertion, d'une offre de collection à une offre de service : l'autoformation à la Bibliothèque publique d'information

Anne Jay-Ghilain

- 1 Pari audacieux, la Médiathèque de langues, ouvre dès 1977 au cœur de la Bpi ; en 1986, la Logithèque propose des didacticiels pour acquérir de nouveaux savoirs ou savoir-faire ou les revisiter. En 2000, après trois ans de réflexions, médiathèque et logithèque sont réunies pour devenir l'Espace Autoformation (EAF) qui offre une collection et des services pour tous, y compris des publics en situation d'exclusion sociale ou culturelle, d'échec scolaire ou professionnel. Comme en 1977, le public s'approprie ce lieu unique à Paris, ouvert à tous, et qui devient, souvent par le bouche-à-oreille, un lieu d'apprentissage et d'insertion.

La bibliothèque lieu de la formation ouverte

Autoformation : passer du rôle de formé au rôle d'apprenant

- 2 Qui dit autoformation dit démarche active, choix personnel qu'il soit volontaire ou par nécessité, autonomie dans l'apprentissage, dans le choix des outils, du rythme de travail et des accompagnements. Il y a toujours un objectif, voire un projet professionnel ou personnel, un désir d'évaluer les progrès accomplis et souvent une nécessité de validation. C'est une démarche difficile et exigeante.

Se former à la bibliothèque, pourquoi pas ?

- 3 L'EAF est ouvert, comme la Bpi, à tous, gratuit et anonyme, sans aucune formalité. On y vient pour se former dans des conditions matérielles favorables (120 cabines, 84 PC en réseau et 36 lecteurs audio et vidéo), en toute liberté, seul, mais au milieu d'un voisinage, d'une communauté dont l'attitude studieuse est un encouragement, dont la présence permet de ne pas se sentir isolé et donne l'occasion d'échanges informels de savoirs. Certains usagers, au chômage, viennent là pour s'obliger à sortir de chez eux et trouver le courage de travailler. On vient aussi pour la richesse de la collection et on sait qu'on peut poser des questions aux bibliothécaires, mais aussi ne pas le faire ! Si on n'ose pas toujours les questionner au bureau d'information, on les aborde plus facilement quand ils se déplacent dans l'espace.

Des publics qui se croisent, motivés, parfois découragés

- 4 Le public est fidèle ; on le sent déterminé et motivé, parfois découragé et en dehors des circuits de formation. En 2005, une enquête sociologique du service Études et recherche en a donné une vision plus précise. Le public étranger est le plus nombreux : majoritairement des hommes, parfois très jeunes, en situation précaire et dont les nationalités changent au fil des vagues de migration. Ils viennent pour apprendre le français (FLE). En 2012, ce sont surtout des Tibétains (hommes et femmes) et des Afghans. Ils arrivent souvent sans dire un mot de français ni d'anglais, introduits par des compatriotes arrivés avant eux, ou envoyés par des associations (France Terre d'Asile, Emmaüs, etc.). Certains n'ont jamais été à l'école, mais leur envie d'apprendre et leur progrès sont manifestes.
- 5 Les autres usagers sont plutôt des hommes, sans emploi ou en reconversion, des femmes, en situation familiale ou sociale difficile, qui veulent « rester dans le coup ». Ils n'ont pas forcément choisi l'autoformation mais n'ont pas d'autre endroit où aller : l'EAF est pour eux un lieu de recours. D'autres viennent en complément d'une formation pour s'entraîner, parce qu'ils ne peuvent pas le faire chez eux.
- 6 Il y a enfin « les nouveaux autodidactes ». Ils ont choisi l'autoformation et la Bpi pour la liberté : travailler à son rythme, sans rendre de compte ni agacer personne... Ils n'ont pas toujours de projet professionnel, tout comme ceux qui viennent pour le plaisir... Il n'y a donc pas un public fréquentant l'autoformation mais plusieurs qui se croisent et peuvent eux-mêmes varier au cours de leur parcours.

Du côté des bibliothécaires

- 7 Une trentaine de collègues se relaient à l'EAF. Parfois inquiets au cours de leurs premières permanences, ils s'attachent à ce poste de service public. Tous se posent des questions sur leur rôle : ni formateurs, ni prescripteurs, ni évaluateurs, mais pas non plus assistants sociaux. Ils ont la volonté d'aider, mais une crainte manifeste des débordements de certaines demandes.

Et les autres acteurs de la formation ?

- 8 On nous pose souvent la question de la concurrence avec d'autres acteurs. Les formateurs craignent que le multimédia se substitue à eux. Ils rappellent à juste titre leur rôle pédagogique et se demandent ce que viennent faire les bibliothèques dans la formation¹. En fait, ils ignorent que la plus grande partie du public touché par l'autoformation dans la bibliothèque n'a pas accès aux circuits de formation. Quant aux éditeurs, qu'ils se rassurent : les apprenants font rarement une formation de A à Z et la bibliothèque est une vitrine pour eux. Certains l'ont d'ailleurs bien compris, et ont engagé des négociations avec le CAREL.

Construire une collection d'autoformation

De l'afrikaans au zoulou, d'Excel à la gestion du stress

- 9 L'autoformation de la Bpi, c'est en 2012, 2 600 titres multimédias : 1 850 titres pour apprendre 170 langues dont 500 titres pour le FLE et 750 titres pour les S@voirs multiples (informatique, gestion, développement personnel, rédaction de CV, sciences, examens et concours, savoirs de base : lecture, écriture, compréhension en français, opérations mathématiques, sans oublier le Code de la route). Le principe, longuement discuté, est de ne s'interdire aucun domaine, pour peu que le multimédia apporte une réelle plus-value didactique.

Des outils multimédias spécifiques pour l'apprentissage

- 10 Contenu pédagogique et didactique de qualité et adapté aux adultes, interactivité, interface simple et claire, parcours conseillé mais aussi navigation libre, cours, exercices, tests et évaluation, reconnaissance vocale et traduction éventuelle sont nos critères de choix. Comme peu de documents y répondent, la collection inclut aussi des documents plus scolaires ou pour enfants si leur qualité pédagogique le justifie. Il est difficile de définir un bon document d'autoformation, car il y a de multiples manières d'apprendre, qui dépendent des capacités et de l'histoire de chacun, souvent de son rapport avec l'école. D'où l'intérêt de l'ordinateur : il permet à la fois l'autonomie, l'interactivité, mais surtout, n'a pas de regard critique, ne juge pas et peut corriger éternellement la même erreur sans se lasser !
- 11 L'offre éditoriale d'autoformation pour adulte est assez confidentielle². C'est sur les salons (ExpoLangues, ElearningExpo, llearningforum³) et surtout lors de rencontres avec des professionnels, bibliothécaires⁴ ou formateurs⁵, que l'on découvre de nouvelles ressources. Il y a aussi les demandes des usagers : c'est leur nombre qui a suscité, dès 1977, la constitution d'une importante collection de FLE ; et en 2000, l'unique didacticiel de dactylographie a été pris d'assaut !
- 12 Une fois la sélection faite, reste le délicat problème de la compatibilité avec le système informatique qui demande de longues heures de travail avec les informaticiens et aboutit parfois à des échecs même pour des produits en ligne !

Remettre en question sa façon d'apprendre

- 13 Pour s'adresser à tous les publics, il faut proposer divers niveaux d'apprentissage et surtout plusieurs approches pédagogiques. Les bibliothécaires doivent s'abstraire de leur propre manière d'apprendre, ce qui n'est pas facile. La question est très sensible pour les usagers grands débutants en FLE ou dans une langue étrangère : doit-on leur proposer des méthodes avec traduction et de la grammaire, ou au contraire, une approche de type bain linguistique ? Les avis sont toujours partagés au sein même de l'équipe et parmi les usagers.

La question du lieu

- 14 Où mettre les postes d'apprentissage : les répartir dans la bibliothèque à proximité des documents sur le même thème ou les rassembler ? La Bpi a fait ce dernier choix. Le public de l'autoformation n'est pas unique, ni uniforme, mais une partie importante a besoin d'un lieu bien identifié, en quelque sorte réservé, où la médiation s'exerce différemment et un peu plus qu'ailleurs. Il doit se sentir bien, au milieu d'utilisateurs ayant la même démarche, auxquels il pourra, au hasard des difficultés ou des pauses, poser des questions, demander de l'aide ou en donner.
- 15 À la Bpi, la convivialité du lieu, le confort de travail doivent évoluer : modernisation de l'informatique, création d'un salon d'échange informel, et à terme, rapprochement de l'autoformation, de la recherche d'emploi et des savoirs pratiques et création d'espaces spécifiques pour les initiations aux ressources et les ateliers.

Que fait-on à l'autoformation ?

- 16 Les outils pratiques ou à usage immédiat sont plébiscités : le français langue étrangère (FLE) surtout (35 % des consultations), l'anglais, l'informatique et la bureautique, le Code de la route et la dactylographie. Les principales ressources utilisées en FLE sont les outils pour grands débutants⁶ ; en anglais, elles sont utilisées pour les remises à niveau et préparations au Test of English for international communication (TOEIC) et au Test of English as a foreign language (TOEFL). Les demandes en informatique sont plus variées : initiation, Internet, utilisation d'Office 2003, création de CV, avec possibilité d'impression et de sauvegarde dans un espace personnel, didacticiels pour débutants ou, au contraire, recherche de points précis. Les principales ressources sont en ligne : EduPerformance, ENI et Vodélic. Et, dans la dernière ligne droite avant le Bac, les lecteurs apprécient vivement le site Maxicours.com !
- 17 La collection des savoirs de base, cruciale pour l'insertion, est moins consultée : elle nécessite une médiation importante qu'il nous faut encore développer.

De l'offre de collection à l'offre de service

Une interface documentaire conçue pour les usagers

- 18 La collection d'autoformation, plus encore sans doute que d'autres, doit être très lisible et accessible facilement grâce à un système informatique fiable et à la clarté de l'interface documentaire. L'expérience, depuis 2000, a montré qu'un accès par liste de

thèmes arborescente est plus simple que le catalogue de la Bpi⁷. La future interface de recherche fédérée proposera donc trois approches : catalogue, liste thématique et tags. Elle intégrera aussi des listes spécifiques, nouveautés, coup de cœur, « Premiers pas en français », « Objectif Bac », « En libre accès sur le Web ».

Des bibliothécaires à l'écoute, médiateurs, facilitateurs

- 19 Les demandes au bureau d'information vont de l'édition de ticket de réservation pour les usagers autonomes, à l'aide au choix de méthode ou de parcours. On doit souvent répondre au lecteur qu'il est impossible de lui indiquer la meilleure méthode ou le document miracle, une bonne méthode pour l'un ne convenant pas forcément à l'autre. L'idéal est d'en essayer plusieurs, de panacher son apprentissage. Ensuite, il faut accompagner le nouvel usager jusqu'à sa cabine, l'aider à démarrer sa session et à entrer dans la méthode. Les questions les plus complexes viennent lors de ces déplacements dans l'espace : demande d'aide, d'explications supplémentaires, d'assistance informatique, question apparemment anodine sur Word, qui se transforme en demande plus personnelle sur le CV ou le courrier en cours. Les bibliothécaires sont disponibles pour répondre aux questions, mais libres de choisir ce qui est de leur ressort ou pas : où s'arrête le renseignement, la médiation, où commence l'assistantat ? Ils se définissent comme des conseillers, des médiateurs, des « facilitateurs » de parcours pédagogique. En face, le public a un fort désir d'autonomie, mais aussi des moments de découragement devant la machine, il a besoin d'aide ou de contact mais n'ose pas toujours l'exprimer. Le bibliothécaire doit donc rester professionnel, être à la fois discret et présent, patient, parfois directif et toujours à l'écoute.

Premiers pas en français

- 20 En 2010, l'afflux de migrants venus d'Afghanistan, nous a lancé un nouveau défi : répondre à la demande d'un public ne parlant pas français, ni anglais. Avec des associations (Emmaüs, Français langue d'accueil, France Terre d'Asile), nous avons organisé un accueil spécifique pour les réfugiés tous les jeudis matins, en dehors des heures d'ouverture. Ils viennent, avec leurs accompagnateurs, que nous avons formés aux principales ressources de FLE, pour se familiariser avec le lieu et les outils et pouvoir y revenir seuls et plus autonomes. D'autres associations (la Mie de pain, le Samu social) profitent aussi de cet accueil pour de la remédiation et des initiations à la bureautique.

Et si on parlait ?... français, espagnol, chinois, ...?

- 21 Apprendre une langue en autoformation, c'est bien, mais la parler ? L'EAF propose des ateliers de conversation en langue étrangère pour échanger librement autour d'un thème pendant une heure et quart, à une quinzaine de personnes de niveau intermédiaire. Il n'y a pas d'inscription préalable et on peut venir quand on veut. Animés par des locuteurs natifs : collègues (dont une spécialiste de FLE qui forme les animateurs), ou vacataires de langue maternelle étrangère, ils sont proposés en FLE, anglais et espagnol toutes les semaines, en allemand, chinois ou portugais en fonction des langues maternelles des vacataires. La demande est telle qu'il a fallu dédoubler les

ateliers de FLE et d'anglais et on nous demande l'arabe, le russe. Un des participants, documentariste autrichien, doit même faire son prochain film sur ces ateliers.

Déclics informatiques : questions autour d'un PC

- 22 Les usagers n'étant pas tous à l'aise avec l'informatique, un informaticien de la Bpi propose de se mettre à leur disposition le lundi après-midi au bureau d'information. Partant de leurs questions, il donne des réponses individuelles, qui deviennent collectives, le premier restant pour écouter la réponse aux questions du second et ainsi de suite. Cet informaticien anime aussi des ateliers thématiques : se créer une boîte mail, un blog, ...
- 23 Ancrage au cœur de la Bpi, échange de pratiques avec d'autres bibliothèques, collaboration avec le monde de la formation, discussions avec les éditeurs enrichissent régulièrement nos réflexions et nos pratiques sur le rôle fédérateur de la bibliothèque. Après maintenant 35 ans, force est de constater que le pari audacieux de 1977 était en fait une idée visionnaire sur la place des bibliothèques dans la « biodiversité des apprentissages » indispensable à l'heure de la formation tout au long de la vie.
-

NOTES

1. Question posée en préalable à un exposé sur l'offre d'autoformation à la Bpi au 7^e Colloque Autoformation, Toulouse, 2006.
2. Voir le tableau de la contribution d'Anne Jay-Ghilain, Aurélie Andry et Charlotte Henard : « Un panorama des outils multimédias pour l'autoformation et la recherche d'emploi », page XXXX.
3. *iLearning forum* : manifestation qui réunit tous les professionnels du e-learning. En 2013, cette manifestation s'est tenue à Paris les 12 et 13 février : < <http://www.ilearningforum.org/fr/index.php> >.
4. Au sein de l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque (ADDNB).
5. En particulier, ceux des ateliers de pédagogie personnalisée (APP) : < <http://app-reseau.eu> > (consulté le 4 octobre 2012).
6. Voir note 2.
7. < www.bpi.fr >, onglet « recherche documentaire », collection « autoformation », (consulté le 4 octobre 2012).

AUTEUR

ANNE JAY-GHILAIN

Responsable du service Autoformation, Bibliothèque publique d'information (Paris)