



Gérald Grunberg, Thierry Grognet, Philippe Carré, Pascaline Blandin, Joëlle Muller, Reza Ebrahimi, Martine Blanc-Montmayeur, Anne Jay, Brian Gambles, Pierre Verbeke, Chérif Lounici, Michel Fauchié, Marion Lhuillier, Sylviane Brunel, Florence Couvreur-Neu, Bernard Blandin et Agnès Camus-Vigué

Bibliothèques et autoformation La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Témoignages croisés : Rueil-Malmaison, Grenoble, Lorient, Melun

Maxime Greze, Marion Lhuillier, Sylviane Brunel et Florence Couvreur-Neu

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.2223
Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information
Lieu d'édition : Éditions de la Bibliothèque publique d'information
Année d'édition : 2006
Date de mise en ligne : 21 septembre 2018
Collection : Études et recherche
ISBN électronique : 9782842462321



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

GREZE, Maxime ; et al. *Témoignages croisés : Rueil-Malmaison, Grenoble, Lorient, Melun* In : *Bibliothèques et autoformation : La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2006 (généré le 02 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2223>>. ISBN : 9782842462321. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.2223>.

Témoignages croisés : Rueil-Malmaison, Grenoble, Lorient, Melun

Maxime Greze¹, Marion Lhuillier², Sylviane Brunel³, Florence Couvreur-Neu⁴

La médiathèque de Rueil-Malmaison

Maxime Greze

Je vais vous faire une rapide présentation de l'offre sur l'autoformation faite à l'ouverture de la médiathèque. Nous avons ouvert en janvier 2002 avec un outil informatique omniprésent dans les lieux, une offre répartie sur trois pôles adultes avec soixante ordinateurs, six ordinateurs de cabines de langues et deux pour la bureautique. Nous avons également dix-huit ordinateurs répartis dans deux petites salles appelées ateliers multimédias. Et, dans le pôle jeunesse, neuf ordinateurs. Les personnes pouvaient imprimer dans chaque pôle (trois imprimantes noir et blanc et une couleur). L'ensemble des postes, à l'exception des deux postes de bureautique, étaient sécurisés avec un navigateur MmédiaView (société INEO). Leur utilisation était réservée aux adhérents de la médiathèque après inscription auprès du bibliothécaire. La gestion des inscriptions s'effectuait alors simplement grâce à une feuille Excel dans chaque pôle. Bien sûr, cette gestion nous a posé des problèmes dès le début avec un public qui oubliait de venir s'inscrire et notre difficulté à repérer les écrans qui pouvaient être en panne dans chaque pôle. Cela obligeait également les adhérents à circuler dans les différents étages. L'interface de navigation permettait d'accéder à des cédéroms en réseau, à Internet libre ou alors via notre sitothèque, l'utilisation de la messagerie étant autorisée, la lecture des pièces jointes se faisant uniquement sur les postes de bureautique.

Des collections de documents multimédias empruntables venaient compléter l'offre de consultation sur place. Dans l'espace langues, fin 2002, nous avons quatre-vingt-quinze méthodes de langue audio-vidéo, quatre-vingt-quinze livres à écouter en VO, et deux cent trente-deux DVD, CD, cédéroms de méthodes de langue à consulter sur place et à emprunter. Nous offrions également au prêt, dans l'espace musique, cent sept méthodes d'apprentissage sur support vidéo et cédérom.

1. Maxime Greze est bibliothécaire, administrateur d'applications de la médiathèque de Rueil-Malmaison.

2. Marion Lhuillier est bibliothécaire à la Bibliothèque municipale internationale de Grenoble.

3. Sylviane Brunel est responsable Image et Son à la Médiathèque de Lorient.

4. Florence Couvreur-Neu est responsable de l'espace Autoformation de l'Astrolabe (médiathèques et archives) de Melun.

Le laboratoire de langues est passé de six cabines à quatre en novembre 2003, deux des cabines ayant été transformées pour la création d'un espace pour les malvoyants et les non-voyants. Les quatre cabines restantes sont consacrées pour l'une aux cédéroms en réseau et pour les trois autres aux langues suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, chinois. Ces postes, bien sûr, proposent des titres de niveaux débutants, intermédiaires, avancés et business (pour l'anglais uniquement). Une sélection de sites d'*e-learning* gratuits constitue nos dernières nouveautés.

L'atelier Multimédia n'avait pu ouvrir en juin 2002 par manque de personnel. Nous avons demandé deux personnes en accompagnement des lecteurs, mais la mairie ne nous en a accordé qu'une seule. C'est donc à ce moment-là que les sessions de formation proposées par les services de la ville ou des associations se sont donc implantées. Courant juin 2002, une personne a été recrutée et il a été assez difficile de récupérer des horaires d'accès pour le public, mais nous avons cependant réussi à utiliser ces salles pour proposer quelques initiations informatiques. Les sessions s'adressaient à des vrais débutants, afin de leur donner par la suite une autonomie dans l'usage des postes de la médiathèque. Dans cette salle, nous proposons des outils d'autoformation dans les domaines de la bureautique, la gestion, la révision scolaire et la vie pratique. À la suite de ces initiations, l'animateur continue d'accompagner l'utilisation de ces sites ou ces cédéroms. Les adhérents peuvent retrouver certains titres d'autoformation en prêt.

Nous avons mis en place cette année un logiciel de réservation de postes sur place qui permet une gestion par le public lui-même. Les personnes qui désirent réserver peuvent sélectionner l'un des lieux disponibles – le laboratoire de langues, les pôles adultes ou la salle atelier. Elles peuvent choisir leur date, le temps de consultation ainsi que le nombre de sessions par semaine qu'elles souhaitent. Au-delà de ce type d'utilisation, les lecteurs s'adressent aux bibliothécaires qui demeurent des intermédiaires importants pour l'accès aux ressources. Grâce à ce logiciel, nous avons aussi une vision beaucoup plus globale des postes disponibles et, enfin, la possibilité de bloquer les postes hors service, d'assurer ainsi une maintenance correcte du matériel.

En ce qui concerne le fonds proposé sur supports multimédias, nous avons continué d'acquérir des méthodes de musique pour l'apprentis-

sage et la pratique d'instruments. Nous possédons donc actuellement en musique (solfège, instrument et mixage), cent et une vidéos et quinze cédéroms, destinés surtout au prêt. Notre fonds de méthodes de langues consiste en cent soixante-huit méthodes audio-vidéo et cent trente-six livres à écouter en VO ainsi que cent quatre-vingt-dix-sept DVD, CD et cédéroms. Des méthodes de langues sont aussi disponibles dans le fonds jeunesse. Dans les différents espaces, les collections sont complétées par des cédéroms et des accès en bibliothèque dans les domaines suivants: savoirs de base, accompagnement scolaire, sciences et techniques, économie, entreprise et vie pratique. On retrouve, dans la répartition de ces ressources, les résultats de l'étude présentée par Michel Fauchié.

Pour conclure rapidement, le questionnaire proposé par l'ADDNB a été l'occasion pour nous de faire un point sur les documents que nous avions acquis. Nous avons en effet réalisé que les documents exemplarisés manquaient de critères. Pour les documents en langue ou en musique, c'était assez simple, mais nous étions perdus en économie ou accompagnement scolaire. Il nous est donc apparu que nous devions mener une réflexion à la médiathèque sur la consultation de l'OPAC pour une meilleure information des lecteurs sur les titres disponibles en autoformation.

En projet pour 2006, l'espace d'autoformation au sein du pôle musique sera plus clairement identifié: présentation des méthodes de musique multimédias avec les documents livres et partitions afin d'améliorer la diffusion de ces collections. Enfin, en discutant de l'autoformation dans la médiathèque, nous avons aussi réalisé que certains collègues n'étaient pas vraiment sensibilisés. Les journées d'autoformation proposées par la Bpi, la Cité des sciences et l'Agora sont donc une véritable occasion pour nous de former le personnel.

Olivier Chourrot : Je crois que cette présentation nous a permis de relever des points intéressants sur la place de l'autoformation, y compris en interne, dans la bibliothèque. Je réserve peut-être ce sujet pour des questions ultérieures et passe maintenant la parole à Marion Lhuillier.

Brève présentation des bibliothèques de Grenoble

Marion Lhuillier

Le réseau des bibliothèques de Grenoble comporte seize bibliothèques : neuf bibliothèques de quartier, une bibliothèque d'étude, deux grandes bibliothèques (la bibliothèque du centre-ville et la bibliothèque Kateb Yacine qui a été réouverte et inaugurée début 2005), deux bibliothèques spécialisées (la bibliothèque des Relais lecture et la bibliothèque municipale internationale), quatre bibliothèques associées (Conservatoire national de région, École supérieure d'art, musée de Grenoble, musée de la Révolution française de Vizille). Il n'existe pas de bibliothèque tête de réseau. Toutes les tâches (acquisitions, catalogue...) sont décentralisées dans chaque équipement. La population que dessert ce réseau est de cent cinquante six mille habitants pour la ville de Grenoble et de quatre cent mille habitants pour la communauté d'agglomérations.

L'autoformation au sens strict

La politique de la Ville a été, en l'an 2000, d'innover l'agglomération de « cyberspaces », c'est-à-dire d'accès publics à Internet. Le forum pour l'emploi des 5, 6 et 7 octobre 2005 a permis de recenser l'ensemble des cyberspaces existants, soit plus d'une centaine, implantés soit dans des centres sociaux, soit dans les MJC, soit dans des structures plus spécifiques (ANPE). Chacune des structures a spécialisé son offre en fonction de son domaine d'intervention. Les bibliothèques de Grenoble ont naturellement trouvé leur place dans ce dispositif.

Toutes les bibliothèques de Grenoble, sauf la bibliothèque des Relais lecture et trois des quatre bibliothèques associées, proposent aujourd'hui des accès à Internet en plus ou moins grand nombre et permettent la consultation de cédéroms : au total une soixantaine d'accès à Internet et consultation de cédéroms sont mis à la disposition des lecteurs : la bibliothèque d'étude propose douze postes multimédias (Internet, bases de données et cédéroms) ; la bibliothèque du centre-ville propose deux postes multimédias ; la bibliothèque Kateb Yacine propose quinze postes multimédias : Internet, bureautique, cédéroms, abonnements en ligne, zone de travail ; la bibliothèque municipale internationale propose un poste Internet (qui devrait être doublé prochainement) et un poste dédié

aux méthodes de langue sur cédéroms; les bibliothèques de quartier proposent vingt-sept accès à Internet.

La seule consultation d'Internet et des cédéroms est gratuite dans tout le réseau et donne lieu à l'établissement d'une carte d'abonné gratuite spécifique à cet usage. Les temps d'accès proposés sont, pour la bibliothèque d'étude et la bibliothèque Kateb Yacine, de deux heures de consultation sur réservation (trois postes à la bibliothèque d'étude, neuf postes à la bibliothèque Kateb Yacine) ou en accès libre (trois postes à la bibliothèque d'étude, cinq postes à la bibliothèque Kateb Yacine) et sur un poste équipé pour les malvoyants à la bibliothèque Kateb Yacine. Partout ailleurs ils sont d'une heure de consultation sur rendez-vous. Enfin, les horaires d'accès dépendent de chaque équipement.

L'offre est majoritairement orientée vers l'accès à Internet et vers la mise à disposition en prêt ou en consultation sur place d'outils d'apprentissage à la bureautique et aux langues étrangères. L'accès à des bases de données est le seul fait de la bibliothèque d'étude, de la bibliothèque Kateb Yacine et de la bibliothèque du centre-ville. Certaines bibliothèques de quartier proposent quelques cédéroms éducatifs aux enfants et aux adultes ou ludiques aux enfants.

L'offre de la bibliothèque Kateb Yacine

L'espace Multimédia comporte quinze postes dont neuf en accès réservé, pour deux heures d'utilisation par semaine et six postes en accès libre. Il comporte également un poste spécialisé pour un public mal et non voyant (accompagné d'un logiciel de synthèse vocale, d'un scanner, d'un logiciel de reconnaissance des caractères, d'une plage en braille et d'un appareil de lecture automatique, d'une loupe écran). Parmi ces quinze postes, deux sont dédiés aux méthodes de langues avec aménagement de l'environnement (grand carrel).

Les cédéroms accessibles sont gérés par Archimed qui n'est installé pour le moment que dans cinq bibliothèques (les autres disposent de Virtual CD). Son installation va se généraliser à l'ensemble du réseau en 2006.

Les ressources mises à la disposition des lecteurs à la bibliothèque Kateb Yacine sont les suivantes :

- En consultation sur place :
 - trente cédéroms, présentés par thème (calqués sur les centres d'intérêt de la bibliothèque : art, sports, loisirs ; littérature ; sciences sociales-sciences et techniques/histoire et géographie dont héraldique ; encyclopédies et dictionnaires ; Dauphiné ; presse), et par ordre alphabétique des titres, dont huit méthodes de langues. Parmi les méthodes de langues figurera prochainement Rosetta Stone en six langues ;
 - des outils bureautiques (Paintshop Pro, Powerpoint, Word, Excel) ;
 - un espace de travail qui accepte CD, clés USB et disquettes ;
 - la possibilité d'imprimer avec une carte (SEDECO) qu'on peut acheter sur place, utilisable aussi à la BE et sur le campus, et avec les photocopieurs.
- En prêt, la bibliothèque Kateb Yacine propose deux mille trois cent soixante cédéroms dont environ trois cents méthodes de langues réparties sur environ soixante-treize langues différentes.

Le personnel de l'espace Multimédia équivaut à deux postes et demi à temps complet, soit un bibliothécaire à mi-temps et une vacataire à mi-temps, un assistant qualifié de conservation à temps complet, une formatrice et conseillère malvoyante à mi-temps. Il ne s'agit pas d'un espace clos et parmi les vingt personnes en poste à la bibliothèque, une dizaine connaît le fonctionnement de l'espace Multimédia et peut en assurer la bonne marche. Ce personnel maintient le fonctionnement matériel de l'espace Multimédia et assure l'accompagnement des lecteurs non avertis, sur la base d'interventions courtes à la demande (pas de formations d'une heure).

L'offre de la bibliothèque municipale internationale (BMI)

Spécialisée dans l'apprentissage des langues étrangères et la découverte des cultures qui leur sont associées, la BMI, ouverte en septembre 2003, propose 90 % de ses collections en versions originales déclinées en six langues (arabe, anglais, allemand, espagnol, français langue étrangère, italien, portugais). Ce sont des collections multisupports, c'est-à-dire des documents imprimés, des CD audios, des documents vidéo, des cédéroms essentiellement pour les méthodes de langues en prêt ou en consultation sur place (un poste leur est dédié avec un accès sur réservation). L'installation se fait actuellement grâce à Virtual CD (en attendant la généralisation de l'implantation d'Archimed

sur l'ensemble du réseau de Grenoble). Partenaire du Centre de documentation et d'information de la cité scolaire, la BMI offre environ trente mille documents à ses lecteurs dont cent vingt-quatre méthodes de langues (en sept langues), incluant soixante-huit cédéroms. Le choix des méthodes et des supports (cédéroms, CD audio, livres) a été fait en partant des préconisations de la Bpi : multiplier les types d'apprentissages par niveau, par genre (ludique, plus sérieux), par thème (de voyage à business).

La médiation à la BMI se fait tant pour le prêt que pour la consultation sur place. Sur place, un ajustement est fait avec le lecteur pour déterminer le niveau optimum, lui offrir une présentation rapide de la méthode et de ses fonctionnalités essentielles même si, en général, leur maniement est très intuitif. Pour le prêt, l'ajustement se fait par une discussion du niveau optimum, le choix du support en fonction de l'installation personnelle du lecteur et une orientation vers d'autres outils d'apprentissage : l'album, les versions bilingues (mais malheureusement l'édition bilingue française, même en anglais est très pauvre), les romans jeunesse, les romans policiers, les romans pour adultes éventuellement couplés avec l'édition française et avec une version enregistrée sur CD (où l'offre est assez abondante en anglais et en allemand – ce marché explose en Allemagne – mais quasiment inexistante dans les langues latines et en arabe). Les DVD, par la souplesse dans le choix des langues parlées et sous-titrées et la facilité du retour en arrière, sont fréquemment proposés.

L'équipe de la BMI se compose de trois équivalents temps plein, répartis sur quatre personnes. Le relativement faible volume des prêts (l'ouverture est de quinze heures trente par semaine) nous autorise à accompagner le lecteur dans son choix, peu habitué qu'il est à se trouver confronté à une offre de cette nature.

Les bibliothèques de quartier

Une bibliothèque de quartier, la bibliothèque de l'Abbaye, est spécialisée dans la lutte contre l'illettrisme et met à la disposition de ce lectorat spécifique une cabine dont l'équipement est dédié aux cédéroms de méthodes de langues (essentiellement français langue étrangère). Une véritable démarche de persuasion a été engagée auprès des professionnels de ce secteur pour changer l'image de la bibliothèque et les convaincre de l'intérêt

que représentent les ressources de cet équipement. Le public ciblé vient lorsqu'il a été informé et qu'il a pu établir une relation de confiance avec un membre privilégié de l'équipe de la bibliothèque.

Les bibliothèques de quartier proposent également des actions en direction des publics non pratiquants (personnes âgées, public jeune ne disposant pas d'équipement à domicile). Grâce à une médiatrice en nouvelles technologies, deux des bibliothèques du réseau proposent une assistance sur rendez-vous: cela concerne l'utilisation d'Internet et des cédéroms, la découverte du Pack Office, l'utilisation des tableurs, du traitement de texte et de l'image, du « chat » pour les enfants.

Sont également en projet « les petits déjeuners du numérique » qui viseront en premier lieu la population jeune des quartiers de Grenoble qui ne disposent pas d'équipement informatique et auront pour thèmes la création de blogs et de sites Internet, l'utilisation d'Internet. Mais les difficultés techniques liées à la réalisation de ce projet semblent encore nombreuses.

Résultats

La très grande fréquentation de l'espace Multimédia de Kateb Yacine et des postes dédiés à l'utilisation d'Internet dans les autres bibliothèques démontre leur réussite. En revanche, si le prêt de cédéroms, et notamment celui des méthodes de langues, rencontre un succès absolument incontestable, la consultation sur place, pour ces dernières, peine à trouver des utilisateurs, dès lors qu'elle entre en concurrence avec le prêt. Les statistiques issues d'Archimed (module Datamart) montrent les résultats suivants en 2005 (à fin octobre) dans la bibliothèque Kateb Yacine, en temps d'utilisation cumulé :

- Carte IGN Isère, Savoie, Haute-Savoie:	31 jours
- Rosetta Stone, français langue étrangère	6 jours
- Civilisations anciennes	3 jours
- Le Monde	1 jour
- Alternatives économiques	13 heures

Les autres résultats sont trop éparpillés pour que l'on puisse en tirer des conclusions. Les conclusions sont équivalentes à la BMI: un très grand succès du prêt de méthodes de langues, mais très peu d'utilisation des méthodes en consultation sur place. Lors d'un voyage d'étude à Berlin, la

constatation était identique à la Stadt Bibliothek pourtant dotée d'un véritable espace multimédia.

Conclusion

Les bibliothèques du réseau de Grenoble n'ont pas vocation à formation. On peut tout au plus parler d'accompagnement. De plus, la population de Grenoble, d'après les résultats d'une étude récente, est particulièrement « branchée » puisque 60 % des Grenoblois se connectent au moins une fois par semaine à Internet et 40 % au moins une fois par jour.

Pour les méthodes de langues et à la bibliothèque Kateb Yacine, les niveaux les plus empruntés semblent être les niveaux moyens (intermédiaire) et avancés. Il nous semble impossible de vraiment démarrer l'apprentissage d'une langue en autoformation (combien d'heures de travail seraient nécessaires pour arriver à un niveau satisfaisant?) malgré la médiation mise en place. L'utilisation vise plus une remise à niveau ou une remise en oreille après quelques années d'étude, en préalable à un éventuel voyage.

Les bibliothèques de Grenoble espèrent beaucoup en Rosetta Stone, dans l'achat de laquelle elles ont investi de façon très importante. Cette méthode est proche d'une méthode d'apprentissage ressemblant à de l'immersion (pas de références grammaticales, accessible à des apprenants quelle que soit leur langue d'origine). Une campagne de communication axée sur l'offre en langues étrangères dans les bibliothèques de Grenoble au premier trimestre 2006 accompagnera cet investissement. Accessible à la seule consultation sur place, Rosetta Stone devrait permettre de relancer l'utilisation in situ des cédéroms de méthode de langues.

Les cédéroms ont connu un engouement d'utilisation à leur début de mise sur le marché. Les conflits inhérents à leur installation, leur complexité et leur instabilité, qui les rendent finalement très onéreux, posent la question de leur pertinence et les mettent en concurrence avec les ressources directement accessibles sur le Net. Le prêt semble répondre davantage aux demandes du public mais handicape peut-être leur utilisation sur place. Pourtant, les différents supports ne sont pas concurrents les uns des autres mais complémentaires et leur multiplication, pour l'apprentissage des langues étrangères en tout cas, permet de répondre au mieux aux multiples attentes des lecteurs.

Olivier Chourrot : Je vous remercie beaucoup. On remarque les faibles résultats de la consultation sur place, qui sont plutôt à l'inverse de ce que l'on a pu constater ce matin. Nous y reviendrons peut-être tout à l'heure.

La médiathèque de Lorient

Sylviane Brunel

Bonjour. La logithèque de la médiathèque de Lorient a été créée à l'ouverture de la médiathèque en 1992. Lorient est une ville de soixante-cinq mille habitants et la médiathèque de Lorient est déjà une bibliothèque assez importante avec ses quatre mille mètres carrés auxquels on peut ajouter deux annexes. La logithèque s'intègre dans une offre multimédia assez conséquente, présente bien sûr dans toutes les salles où l'on peut consulter non seulement le catalogue mais aussi Internet librement. Si un poste est libre, il suffit donc de s'installer et, si l'on ne reste pas plus d'une heure, on n'est pas dérangé.

Nous avons également des espaces Multimédia, dont une salle de la Centrale que l'on appelle salle Image et Son et dont je suis responsable, mais aussi des espaces Multimédia dans les deux annexes de quartier. Ces espaces proposent un accès Internet, de la bureautique et, dans la Centrale, un espace d'autoformation. L'offre multimédia intègre aussi la presse numérisée qui n'est disponible actuellement qu'en salle Bretagne et des cédéroms, consultables dans les secteurs jeunesse et les médiathèques (centrale et annexes). Nous travaillons pour fédérer l'offre multimédia depuis maintenant plus d'un an et nous attendons aujourd'hui l'ouverture du portail qui est actuellement en phase de test. Du même type de poste, on pourra donc avoir accès aussi bien à la presse numérisée qu'aux cédéroms du réseau, à la sélection de sites Internet, à Internet ou à la bureautique.

La logithèque vit sa vie à part, c'est un choix lié à la technique. Elle est située au fond de la salle Image et Son dans une salle fermée. L'autoformation a lieu dans cette « grotte », en opposition à l'@telier, espace ouvert dans la salle Image et Son, où Internet est libre d'accès. Mille personnes par mois fréquentent l'@telier, soixante-cinq personnes fréquentent la logithèque. Dans l'atelier, huit postes donnent accès à Internet et deux postes à la bureautique. Les dix postes devraient offrir à la fois l'accès à la bureautique

et à Internet, mais ce n'est pas le cas pour le moment, pour des raisons techniques. La logithèque, quant à elle, propose neuf postes multimédias et deux postes en cabine de langue. Une personne est présente dans la salle pour accompagner les utilisateurs de la logithèque. L'espace Logithèque est ouvert vingt-sept heures et demie sur les trente-deux heures de la médiathèque. La majorité du temps d'ouverture est consacré à l'autoformation et quatre heures à la formation. Cette répartition est liée à l'historique du lieu car logithèque et espace Culture multimédia sont maintenant regroupés au sein du même espace que nous appelons l'@telier. La formation fait partie des missions de l'espace Culture multimédia, mais elle a lieu dans la logithèque.

Nous avons une collection assez vaste de deux cent cinquante titres, traitant, comme toute autre logithèque, de domaines très variés. Nous insistons beaucoup sur les langues, et aussi sur la bureautique et l'informatique. J'avoue franchement que la culture générale est très sous-représentée, mais je vous expliquerai éventuellement pourquoi.

Notre mode de fonctionnement est encore très artisanal. Les postes sont reliés à Internet mais ne sont pas en réseau. Une personne assure la médiation dans la salle. Les cédéroms sont installés à l'avance puisque les gens ont pris un rendez-vous, le planning se faisant sur un tableau. Par exemple, si quelqu'un doit venir travailler sur Rosetta Stone en français langue étrangère sur le poste Orénoque, nous installerons le cédérom cinq minutes avant qu'il n'arrive et il l'utilisera pendant l'heure qui lui est allouée. Si, après lui, il n'y a personne, il pourra sans problème rester plus longtemps. Après son départ, nous reprendrons le cédérom, nous le rangerons dans sa pochette de prêt indirect, puis dans le bureau... En revanche, nous avons fait un effort pour présenter la collection au public dans des bacs dans la salle, pour encourager la curiosité naturelle de certains emprunteurs qui n'ont pas forcément envie de discuter avec nous. Ce fonctionnement artisanal nous permet d'avoir deux cent cinquante titres installés. Et la médiation est actuellement assurée par sept personnes différentes, ce qui pose parfois des problèmes de concertation.

Je vais vous parler d'autonomie et de médiation. La première fois qu'un utilisateur entre à la logithèque, il pense une fois sur deux qu'il s'agit de nouveaux postes Internet. Nous lui expliquons donc qu'il s'agit ici d'une

salle consacrée à la formation et surtout à l'autoformation, qu'il faudra prendre rendez-vous, travailler seul – ou plutôt « en autonomie » –, mais que les logiciels que nous utilisons sont faits pour ça. Nous lui indiquons les horaires et nous lui demandons, à moins qu'il ne nous le dise spontanément, ce qu'il veut faire, ce qui l'intéresse, quels sont ses objectifs. Avec lui, nous choisissons le logiciel le plus adapté parmi ceux qui sont proposés et, s'il le souhaite, nous l'inscrivons sur le planning en notant clairement qu'il s'agit d'une première fois. Parce que, quand il reviendra, ce sera peut-être un autre collègue qui s'occupera de lui. La première fois que cette personne vient, la personne en charge de la médiation dans la salle l'accompagne et lui montre brièvement comment fonctionne le logiciel – je pense notamment aux logiciels d'Edu-performance qui sont très intéressants mais pour lesquels il n'est pas toujours très simple ni très direct d'arriver aux leçons. Elle lui explique comment fonctionne l'aide et surtout elle lui précise bien que, même si l'utilisateur est censé être en autonomie, il ne doit pas hésiter à faire appel à elle pour cette première leçon plutôt que de rester désemparé devant l'écran. Nous intervenons donc plus fréquemment au cours de la première leçon et, à la fin de l'heure, nous prenons le temps de discuter avec la personne pour lui demander si le titre lui convient. Nous la rassurons également car, en général, on n'apprend rien pendant la première heure, on se bat avec le logiciel, on apprend plutôt à connaître l'utilisation de ce logiciel que le sujet et il faut prendre un nouveau rendez-vous.

Ensuite, les personnes prennent leur rythme de croisière et nous n'intervenons qu'en cas de panne. Ce mode de fonctionnement est généralement bien compris par les personnes qui utilisent la logithèque, sauf dans quelques cas, en particulier lors des initiations à l'informatique. Tout le monde comprend que nous ne sommes pas professeurs de russe, tandis que l'on sait que nous connaissons l'utilisation de l'informatique et certains peuvent se monter alors envahissants, n'hésitant pas à nous appeler toutes les deux minutes...

En 2002, il était question de réinformatiser la médiathèque et nous avons donc regardé d'un peu plus près le fonctionnement de la logithèque puisque nous pouvions nous poser des questions sur les heures d'ouverture. Nous avons remarqué que le mardi et le vendredi étaient des jours de forte fréquentation de la logithèque, comme cela peut être le cas aussi

en salle Image et Son. Les heures de l'après-midi ont plus de succès, mais cela s'explique par le peu de créneaux horaires disponibles le matin.

En 2002, les logiciels d'informatique et de bureautique étaient les plus demandées, un peu moins ceux qui avaient trait aux langues. Nous nous attendions à ce qu'il y ait beaucoup de débutants pour les langues, alors qu'en fait, ils ne représentaient qu'un tiers pratiquement des trois niveaux – débutant, intermédiaire et avancé. Les langues les plus demandées étaient en grande majorité l'anglais puis le français langue étrangère. Ensuite venait l'espagnol, l'allemand étant littéralement boudé par les Lorientais. Les domaines de l'entreprise – y compris la rédaction d'un CV – et de la culture générale restaient consultés de manière très anecdotique, ignorés du public. En bureautique, la demande portait surtout sur Word et sur la dactylo. En informatique, une très forte demande portait essentiellement sur l'initiation à l'informatique et sur Internet. Aujourd'hui, en 2005, les domaines les plus consultés sont les langues, un peu moins l'informatique et un peu plus la recherche d'emploi. Cela est dû sans doute à la proximité de l'espace Multimédia qui est largement visité par les chercheurs d'emplois. Nous leur conseillons alors, pour améliorer leur CV, de venir à la logithèque où nous pourrions les aider. Il y a là une médiation importante de la part de la salle Image et Son.

Les statistiques de fréquentation de la logithèque, qui étaient très positives en 1997, sont beaucoup plus décevantes pour 2005. On peut en donner plusieurs explications. Depuis 2002, nous n'avons pas fait de publicité autour de la logithèque. Elle est assez difficile à trouver, au fond de la salle Image et Son et les gens s'arrêtent devant les postes Internet ; ils ne vont pas jusqu'au fond. Lorsque l'on a commencé à offrir Internet en libre accès à notre public dès 1997, celui-ci a déjà commencé à moins fréquenter la logithèque puisqu'il trouvait partout ce qu'il cherchait. En 1999, l'espace Multimédia a ouvert et nous avons commencé à dispenser de vraies formations avec un animateur. Du coup, les gens se sont également moins inscrits en autoformation sur les initiations, demandant en revanche plus de formations. Enfin, nous avons été fermés trois mois au début de l'année 2005 en raison de la réinformatisation de la médiathèque et des problèmes techniques que nous avons rencontrés. Ce qui nous a fait perdre une partie de notre public.

Mais en discutant avec les utilisateurs, nous avons aussi compris qu'ils souhaitaient pouvoir emprunter les logiciels d'autoformation. Or, sans parler des questions de droit, étant donné le prix de ces logiciels, le prêt est évidemment impossible. Enfin, lorsque les utilisateurs ont des questions, ils ne veulent plus chercher la réponse dans le logiciel. Ils veulent des vraies formations avec un animateur derrière eux qui les rassure. Moi-même, en tant que lectrice, je suis entrée dans la logithèque en 1997 et j'en suis ressortie, effrayée par tous ces ordinateurs. Et pourtant, vous voyez où je suis maintenant... Nous nous posons donc aujourd'hui la question de l'avenir de cette salle. Tout le multimédia à la médiathèque de Lorient est en chantier. Nous sommes en attente depuis un an du nouveau portail. Le site de la médiathèque de Lorient est encore en phase test et nous attendons depuis un an des améliorations et une mise en ligne. Nous allons essayer d'équilibrer formations et autoformations, faire peut-être plus de formations au public. Enfin, il nous faudra aussi revoir l'organisation de la médiation, notre rôle de formation.

L'espace Déclic, à l'Astrobale de Melun

Florence Couvreur-Neu

L'espace Déclic a été prévu comme un centre de ressources multimédia destiné à la formation continue et à l'acquisition de connaissances dans des domaines variés. Chacun peut y apprendre à son rythme et de façon autonome.

L'espace propose plus de deux cents titres de cédéroms, ressources électroniques en ligne et logiciels en réseau permettant un apprentissage interactif. Le public dispose de: treize postes d'autoformation pluridisciplinaires équipés de micros et de casques (langues, informatique, culture générale...), cinq postes dédiés à la bureautique avec un accès au lecteur de disquette, au lecteur cédérom et à une clé USB, un poste avec scanner, graveur de cédérom et un clavier Cherry à caractères agrandis et trois postes de télévision, « Les Écrans du monde », qui proposent des programmes en langues étrangères.

Le principe est celui de l'accès libre aux différents services sur présentation de la carte Astropasse. Les sessions sont limitées à une heure en cas d'affluence. Les réservations sont possibles et les groupes sont accueillis sur rendez-vous. Différents accueils et types de groupes sont accueillis à l'espace Déclic: des visites « Découverte de la médiathèque » pour les

classes de collèges et lycées, ainsi que pour l'université Interâges et les groupes de personnes âgées; des éducateurs avec leur groupe pour l'aide et l'insertion des personnes handicapées; des formateurs avec leur groupe des institutions et associations d'aide à l'insertion professionnelle; des formateurs avec leur groupe pour la lutte contre l'illettrisme et l'alphabétisation; des professeurs avec leur classe pour le français ou les langues.

L'espace est ouvert les mardis et vendredis après-midi et les mercredis et samedis toute la journée, ce qui représente une amplitude d'ouverture de vingt-sept heures par semaine.

Le public ciblé est un public d'adultes et d'adolescents. Quatre niveaux ont été déterminés. Le niveau 1 pour les débutants, le niveau 2 qui est un niveau intermédiaire, le niveau 3 « confirmé » et le niveau 4 « spécialisé ».

Quatre actions ciblées ont été mises en place. Il s'agit de l'alphabétisation et de la lutte contre l'illettrisme, de l'aide à l'insertion et la réinsertion professionnelle, de l'aide à l'autonomie et au développement de la personne handicapée et d'une initiation à la maîtrise de l'outil informatique et accès favorisé aux TIC.

Le fonds de deux cent sept titres se répartit de la manière suivante entre les différents domaines :

Culture générale	21
Français	14
Informatique	23
Langues	84
Lire, écrire, compter, comprendre	20
Vie pratique	12
Vie professionnelle	14
Sciences et techniques	19

Des ateliers sont également organisés. La prise en main d'un micro-ordinateur représente une initiation sur trois séances de deux heures à la manipulation d'un micro-ordinateur et de l'environnement Windows. Cet atelier accueille des groupes de six personnes et nous en organisons deux par trimestre. L'aide à la rédaction d'un CV est un atelier conçu en partenariat avec le service Kiosque et la mission Insertion et Développement.

Il s'adresse à des groupes de quatre à six personnes. L'atelier « Tandem » consiste en échanges sous forme de visioconférence avec la bibliothèque de la ville allemande Vaihingen, jumelée avec Melun, dans le cadre du laboratoire de langues et dans le but d'apprendre l'allemand et d'aider un Allemand à apprendre le français. Enfin, l'atelier « Fais-moi signe » est une initiation à la langue française des sourds qui rassemble un interprète, une personne sourde et l'aide des logiciels sur ce thème.

En ce qui concerne la fréquentation de l'espace, la logithèque remporte les suffrages avec 38 % des usagers de l'espace, tandis que le laboratoire de langues et les trois écrans du monde en accueillent 20 % et les postes dédiés à la bureautique, 22 %. On constate que la fréquentation de l'espace est en augmentation constante, principalement grâce au bouche-à-oreille et aux accueils de groupes. L'utilisation des différents services fluctue selon les publics. Au départ, il y avait une plus grande utilisation du laboratoire de langues et des écrans du monde, mais, maintenant, la tendance s'inverse et privilégie les besoins en bureautique et en autoapprentissage : français langue étrangère, savoirs de base, code de la route et vie professionnelle.

D'un point de vue technique, comme cela a déjà été souligné par certains de mes collègues, il existe de réelles difficultés d'installation des ressources en réseau. L'abonnement en ligne apparaît comme une solution viable au niveau technique mais très onéreuse pour les prochaines années. La gestion des licences et des droits de consultation et de prêt doit être très rigoureuse et demande une attention toute particulière, sans oublier la déclaration à la SACEM.

En conclusion, ce service spécifique reste encore peu répandu mais il s'impose comme une évidence pour répondre aux besoins et aux aspirations des publics. Leurs demandes et leurs attentes aident l'équipe à faire évoluer l'offre. C'est un véritable espace de découverte et d'autonomie.

Pour revenir aux dernières remarques de Sylviane Brunel sur notre rôle de médiation, nous nous posons les mêmes questions. Notre service a démarré depuis un an et demi et nous sommes donc encore dans une phase d'observation de retours du public et de notre propre expérience afin d'essayer de mettre au point une politique. Mais nous avons aussi

l'impression de partir un peu à l'aveuglette. La médiation est effectivement permanente puisque nous passons notre temps à aller voir les gens en salle, à les aider, à les débloquer ou à discuter avec eux de leur parcours de formation ou à les orienter. Nous devons à la fois connaître le contenu, être des magiciens de l'informatique pour trouver des solutions non seulement à l'installation des ressources, mais ensuite pour pouvoir les débloquer. Les gens nous prennent souvent pour des conseillers techniques en Internet. Aujourd'hui, nous leur disons que ce n'est pas notre travail mais, au début, nous nous sommes un peu laissés envahir. Les gens nous prennent pour des informaticiens fous, qui passons nos journées, nos nuits et nos week-ends dessus. Non, pas du tout! Nous sommes des bibliothécaires, mais nous les accompagnons pourtant, et nous nous connaissons maintenant : ils prennent rendez-vous, ils reviennent et c'est un public fidèle.

Marion Lhuillier : À Grenoble, je pense pouvoir affirmer que nous ne sommes délibérément pas des formateurs. Nous avons transmis tout cet aspect de l'autoformation à des structures beaucoup plus spécialisées dont il a été question tout à l'heure. Il s'agit plutôt, pour notre part, d'un accompagnement de deux à trois minutes par personne ou un peu plus long chez nous puisque l'offre de la bibliothèque internationale est singulière.

Maxime Greze : À Rueil-Malmaison, nous renvoyons le public le plus souvent sur l'initiateur multimédia et sur quelques personnes qui s'y connaissent assez bien en informatique, notamment lorsqu'il s'agit de débloquer des personnes en bureautique (création de CV, mise en page, impression, petits conseils pratiques). Sinon, nous offrons surtout notre conseil pour le choix des documents qu'ils peuvent emprunter. Je connais moins le fonctionnement du laboratoire de langues, mais mes collègues accompagnent également les usagers dans le choix des méthodes de langues suivant leur niveau.

Marion Lhuillier : Je voudrais juste ajouter, à propos de Grenoble, que l'on vient de connaître les résultats d'une étude concernant la population

grenobloise qui semble légèrement atypique par rapport à la population française, en ce sens que 41 % de la population se connecte au moins une fois par jour à Internet et 60 % au moins une fois par semaine. C'est déjà une population bien branchée, si j'ose dire.

Olivier Chourrot : Des questions me brûlent les lèvres, mais je vais passer la parole à la salle. Y a-t-il des questions ?

Anne Jay : Je voulais simplement préciser qu'à la Bpi il n'y a pas de texte non plus sur la médiation, mais lorsque nous travaillons avec les collègues qui font leur service public dans notre espace il y a un certain nombre de choses qui sont dites. De toute façon, il y a toujours une médiation technique car il faut pouvoir débloquer les postes informatiques. Éventuellement, nous apportons une petite aide à l'utilisation des logiciels quand les gens sont un peu perdus, ne serait-ce qu'en leur rappelant que tout est généralement écrit sur l'écran et qu'il faut donc bien regarder. Nous aidons bien sûr à choisir les documents en langues, soit en leur proposant de consulter les classeurs d'analyses de nos documents soit, pour les primo arrivants, en les aidant vraiment à choisir. Pour ce qui est de l'accompagnement plus poussé dans les logiciels, nous nous posons aussi souvent la question de la limite de notre intervention.

C'est un peu à chacun de choisir, de décider s'il aide, s'il a le temps, et d'abord s'il est compétent. Mais c'est souvent très difficile. Et cela reste une grosse interrogation sur la médiation dans les bibliothèques.

Sylviane Brunel : On peut parfois aller très loin. Je pensais, par exemple, à la rédaction des CV. On voit des gens arriver qui n'en ont jamais fait et qui sont tellement perdus que, malgré nous, nous nous y mettons. J'ai d'ailleurs l'impression, dès qu'il s'agit de multimédia, que nous nous retrouvons plongés rapidement en dehors de nos missions parce que l'on fait de l'assistance à personnes désemparées. Et, nous-mêmes, nous retrouvons parfois désemparés par rapport à la demande ! Nous connaissons parfois moins bien les logiciels que nos utilisateurs et, lorsqu'ils nous interrogent, nous sommes obligés de leur avouer notre impuissance, ce qui est parfois difficile à vivre.

Sophie Danis : Je voulais juste faire une remarque. Un certain nombre de chartes documentaires ont été rédigées dans les bibliothèques. On pourrait aujourd'hui se lancer dans la rédaction de chartes de médiation, mais plus généralement de chartes de service. Voilà qui appliquerait de manière plus approfondie la fameuse charte Marianne qui a été recommandée au service public.

Olivier Chourrot : La charte Marianne, d'ailleurs, n'est pas très adaptée aux bibliothèques, c'est une des difficultés.

Michel Fauchié : L'une des compétences essentielles de l'autoformation est, me semble-t-il, la capacité à s'autodocumenter, à naviguer dans des univers de ressources de plus en plus nombreux. Et je voulais vous demander s'il existe, dans vos médiathèques, des modules d'apprentissage à l'autodocumentation, à une initiation à des méthodes de navigation dans les univers de la connaissance ?

Olivier Chourrot : Formons-nous à notre propre spécialité, en quelque sorte ?

Florence Couvreur-Neu : Il y a plusieurs pistes. Nous organisons déjà des groupes de formation à la recherche documentaire. Nous traitons alors de la navigation dans le catalogue, de l'identification des sources, nous donnons une explication de la Dewey, du rangement dans notre médiathèque, qui n'est pas forcément le rangement qu'utilisent toutes les bibliothèques, etc. Il faut bien expliquer aux gens nos clés d'organisation de la documentation parce que ce ne sont pas des professionnels. Nous faisons ce travail ; ce rangement en petites cases est typique des bibliothécaires. Après l'agencement des collections vient l'agencement de la signalétique. Nous avons une très jolie signalétique, mais je ne suis pas sûre que les gens la lisent. Et puis nous venons aussi, par exemple, de réaliser un film multimédia sur le mode d'emploi du service autoformation en langue des signes – car nous avons une personne ressource en langue des signes – sous-titré et en voix off. Ce film permet également aux gens qui ne savent pas lire de pouvoir entendre le mode d'emploi, et aux gens qui savent lire de suivre le mode d'emploi à la fois par écrit, en images et en audio. C'est un outil utile pour expliquer

à quelqu'un comment entrer dans le réseau et quelle est l'offre documentaire et comment s'en servir, et aussi simplement quelles sont les règles de base, comme de venir présenter sa carte à la banque d'accueil. Mais rappelons que notre but n'est pas de les surveiller. Ils peuvent rester autant de temps qu'ils le souhaitent tant qu'il n'y a pas d'affluence. Nous avons même eu des anglicistes fous qui sont restés huit heures sur les postes... Ils ne dérangent personne, mais ils venaient s'installer de l'ouverture jusqu'à la fermeture sans lever le nez. Nous étions obligés d'aller les voir pour leur demander de faire des pauses. Donc, ce mode d'emploi existe en effet, et nous réfléchissons actuellement à ce genre d'accompagnement, à la formation du public sur rendez-vous.

Maxime Greze : Pour la médiathèque de Rueil, notre animateur multimédia, lors de ses initiations, utilise le site Internet de la médiathèque (les renseignements, les bibliographies, les actions culturelles et l'accès au catalogue). Cette initiation inclut l'utilisation du catalogue, la recherche, l'utilisation de son compte personnel, de son mot de passe, etc.

Public : Dans le même ordre d'idées, il est question de mettre en route des formations à l'intention du personnel tout d'abord, puis du grand public, notamment à l'ouverture de notre futur portail dont l'utilisation est plus complexe que celle d'un simple navigateur.

Michel Fauchié : Au-delà du mode d'emploi de votre institution, ne pourrait-on pas imaginer des modules plus larges, qui porteraient sur l'usage de ressources documentaires ?

Public : En général ? Un guide de l'autodidacte finalement.

Public : Et une initiation à l'interrogation critique des sources documentaires, à des méthodes de travail intellectuelles au sens où l'on peut les découvrir dans un mouvement d'éducation populaire. Cela ne concernerait pas que la culture, mais aussi, par exemple, l'entraînement mental.

Marion Lhuillier : Cela n'existe pas à l'intérieur des bibliothèques de Grenoble, mais cela existe sur le campus. Plusieurs universités ont construit un module de formation à la recherche documen-

taire. Mais il faut aller à l'université.

Olivier Chourrot : Dans les bibliothèques, la question se pose de former à la recherche documentaire, mais aussi sur la manière d'adapter nos outils pour que les usagers aient de moins en moins besoin de connaître la recherche documentaire. Les usagers se sont habitués à utiliser des moteurs de recherche à fenêtre unique, où l'on tape trois mots et où l'on obtient une liste de résultats. Il y a donc la question de la formation, mais aussi celle de l'offre, de la façon de rejoindre les nouveaux comportements. Cela évoque des réflexions que nous avions, il y a quelque temps, dans la même enceinte, sur l'indexation des requêtes et la mémorisation des parcours de façon à capitaliser la façon dont les gens cherchent et non plus simplement l'indexation des documents.

Je voudrais faire une autre remarque. Un chiffre de votre enquête m'a un peu inquiété. 37 % des bibliothèques n'auraient aucun partenariat, tout au moins parmi celles qui pratiquent l'autoformation, ni avec des organismes spécialisés ni avec le service public de l'emploi. Si l'on s'interrogeait sur le parte-

nariat, par exemple, entre l'école et la bibliothèque, je pense que le pourcentage serait au contraire très élevé. Alors, de deux choses l'une, soit la bibliothèque est très tournée sur elle-même – la semaine dernière, Régis Debray nous disait, de façon un peu provocante, que dans modèles « encyclopédiques », il y avait « cyclo » et que « cyclo » cela signifie « qui tourne sur lui-même » –, soit la complémentarité avec ces organismes est mal comprise ou même vécue comme une concurrence. Cela serait peut-être intéressant que Michel Fauchié réponde à cette remarque, et puis chacun de vous, afin d'illustrer cette question.

Michel Fauchié : J'avoue que je n'ai pas d'explication. Pour ma part, je trouvais intéressant le chiffre de 63 % de bibliothèques entretenant des partenariats. Si ce sont les 37 % qui vous posent question, il s'agit de bibliothèques de villes moyennes et il y a plusieurs explications à cela. D'autres espaces dédiés peuvent déjà traiter de manière très pointue ces questions – les maisons de l'emploi par exemple, tout ce qui concerne l'accompagnement à la vie professionnelle autour de missions locales,

de centres d'information jeunesse, voire même des regroupements d'associations de luttes contre l'illettrisme et pour l'alphabétisation. Peut-être aussi que certaines ANPE très dynamiques assument pleinement leur mission. Ailleurs, un tissu d'associations, de maisons de quartier, par exemple, ce qui est courant dans des villes moyennes qui offrent déjà bon nombre d'activités, prendraient en compte un certain nombre de tâches. Il faudrait peut-être reposer la question différemment: « Connaissez-vous les autres activités de type autoformation qui s'exercent dans votre ville ou sur le territoire d'audience de votre bibliothèque? Les pratiquez-vous? » Je pense qu'on aurait une réponse plus exacte. Je le retiens pour l'année prochaine.

Maxime Greze : En ce qui concerne Rueil-Malmaison, cette offre est justement très succincte. Une maison de l'emploi propose une aide à la rédaction de CV et à la recherche d'emploi. Nous avons également noué un petit partenariat sur les deux cabines pour les déficients visuels avec le comité local d'action sociale qui nous a donc fourni le matériel. Normalement, nous avons une animatrice sur le

pôle pendant deux heures tous les samedis matin. Elle accueille le public potentiellement intéressé. Un autre partenariat a été mis en place avec un autre service de la ville, le club « Imagin' » accueillant les classes de lecture multimédia. Depuis la rentrée 2005, nous recevons des collégiens et des lycéens; nous nous orientons donc plutôt vers l'Éducation nationale.

Florence Couvreur-Neu : Le partenariat fonctionne très bien à Melun, que ce soit pour l'alphabétisation, les personnes handicapées, la recherche d'emploi, les institutions de réinsertion professionnelle, etc. Mais c'est une action très chronophage, très usante puisque c'est nous qui démarchons. Nous allons offrir nos services, notre structure, nos compétences et nos espaces techniques. Nous leur « vantons » nos postes informatiques, nos accès Internet, les suites bureautiques. Et nous leur expliquons que si, eux, savent rédiger les CV, nous, nous avons les outils pour les rédiger. Mais cela prend des mois et beaucoup d'énergie. Ensuite, même si nous nous sommes mis d'accord entre professionnels, il faut rendre compte aux autorités supérieures des deux côtés qui, elles, ne sont pas

forcément d'accord. Ce ne sont pas les mêmes ministères, ce ne sont pas les mêmes bords politiques entre la ville et le conseil général et il y a parfois des points d'achoppement... Nous, nous sommes au milieu de tout cela et nous essayons de nous débrouiller. Ce qui fait que, par moment, on laisse un peu tomber parce qu'il n'y a pas que ça à faire dans une bibliothèque...

Sylviane Brunel : Pardonnez-moi l'expression, mais je dis souvent que l'on est aussi un peu le nez dans le guidon... Comme je l'expliquais, à Lorient, la logithèque fait partie de la salle Image et Son qui mène beaucoup d'actions en partenariat, mais autour d'autres domaines – la vidéo, l'espace Culture multimédia, etc. –, centrés sur l'aspect culturel. Et pour ce qui est de la formation, nous sommes encore en train de nous demander comment et avec qui nous allons fonctionner. Nous nous posons encore des questions sur le portail, par exemple. Nous avons toujours les mains dans la technique, dans le cambouis, et sommes donc encore loin de proposer nos services à l'ANPE... Ils connaissent notre existence grâce aux liens individuels que nous avons pu nouer – une

personne au sein de l'ANPE nous envoie des gens et vient nous voir régulièrement. Mais nous n'irons les voir officiellement que lorsque nous aurons un vrai programme, une plaquette, lorsque notre service renaîtra réellement.

Olivier Chourrot : Je vous propose de conclure là cette table ronde qui a été très vivante et je vous en remercie infiniment. Je passe la parole à Bernard Blandin pour la synthèse de la journée.