

# La formation du bibliothécaire-documentaliste en Fédération Wallonie-Bruxelles est-elle en adéquation avec les nouveaux besoins des bibliothèques universitaires et centres de documentation ?

Mémoire réalisé par  
**Muriel Lesuisse**

Promoteur  
**Frédéric Brodtkom**

Année académique 2016-2017  
**Master en sciences et technologies de l'information et de la communication**  
**Finalité spécialisée : bibliothéconomie**

## REMERCIEMENTS

Je souhaiterais remercier particulièrement :

- mon promoteur et directeur, Frédéric Brodtkom, pour sa compréhension et sa confiance, pour le temps et les conseils judicieux qu'il a pu me communiquer dans la réalisation de ce mémoire ;
- mon mari, Hugo Cattarin, pour son soutien, tant dans le milieu scolaire que dans le milieu personnel, durant ces deux années d'études ;
- ma collègue, Fabienne Moreau, sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour.

Je remercie ensuite les différentes personnes qui m'ont consacré du temps et qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Je remercie ma famille pour leurs encouragements, pour les lectures, conseils et corrections des différents travaux réalisés durant ces deux années.

Je remercie enfin mes collègues qui ont supporté mes humeurs et mes absences.

Université catholique de Louvain –la-Neuve

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)

Ecole de communication (COMU)



**La formation du bibliothécaire-documentaliste en Fédération  
Wallonie-Bruxelles est-elle en adéquation avec les nouveaux  
besoins des bibliothèques universitaires et centres de  
documentation ?**

Mémoire présenté par Muriel LESUISSE

en vue de l'obtention d'un diplôme en Master en sciences et technologies de l'information et  
de la communication. Finalité spécialisée : bibliothéconomie

Promoteur : Frédéric BRODKOM

Année académique 2016-2017

Session de juin

## RÉSUMÉ

Les nouvelles technologies (catalogues informatisés, automates de prêt, bases de données, moteurs de recherche, livres électroniques, réseaux sociaux et académiques, etc.) ont modifié le travail des bibliothécaires-documentalistes. La jeune génération, qui constitue une grande partie du public, jongle avec tous ces outils. Elle est connectée à tout moment, elle peut trouver de l'information partout, tout de suite, grâce à ce smartphone qu'elle considère comme le prolongement de sa main. Comment le bibliothécaire-documentaliste peut-il encore être utile et apporter une plus-value ?

Bibliothèques publiques, bibliothèques universitaires, centres de documentation n'ont plus, à l'heure actuelle, les mêmes objectifs : les bibliothèques publiques sont tournées vers l'éducation permanente et les projets d'animation qu'elles peuvent proposer à leurs publics. Les bibliothèques universitaires et centres de documentation sont axés sur la recherche documentaire, la connaissance des bases de données, des moteurs de recherche, l'orientation et l'aide au public pour évaluer la pertinence de leurs recherches, etc.

Aujourd'hui, la formation du bibliothécaire-documentaliste de la Fédération Wallonie-Bruxelles réunit ces différentes compétences et forme ses étudiants à chacune d'entre elles. Mais est-ce encore suffisant ? Ces métiers ne sont-ils pas de plus en plus éloignés, de plus en plus différents ? Les étudiants en bibliothéconomie et documentation sont-ils prêts à se lancer dans un monde où la technologie est omniprésente et où les bibliothèques doivent continuellement travailler avec Internet ?

C'est la question que nous allons poser dans ce mémoire.

« Je déclare sur l'honneur que ce mémoire a été écrit de ma plume, sans avoir sollicité d'aide extérieure illicite, qu'il n'est pas la reprise d'un travail présenté dans une autre institution pour évaluation, et qu'il n'a jamais été publié, en tout ou en partie. Toutes les informations (idées, phrases, graphes, cartes, tableaux, ...) empruntées ou faisant référence à des sources primaires ou secondaires sont référencées adéquatement selon la méthode universitaire en vigueur. Je déclare avoir pris connaissance et adhérer au Code de déontologie pour les étudiants en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses et savoir que le plagiat constitue une faute grave. »

## TABLE DES MATIERES

|                                                                                                                             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1. INTRODUCTION .....</b>                                                                                                | <b>- 8 -</b>  |
| <b>2. BREF HISTORIQUE DES BIBLIOTHEQUES EN EUROPE ET DE LA<br/>FORMATION DU BIBLIOTHECAIRE-DOCUMENTALISTE EN FW-B .....</b> | <b>- 10 -</b> |
| 2.1. Antiquité ( - 476).....                                                                                                | - 10 -        |
| 2.2. Moyen Age (476 – 1517) .....                                                                                           | - 11 -        |
| 2.3. Temps Modernes (1517 – 1789).....                                                                                      | - 13 -        |
| 2.4. Révolution française.....                                                                                              | - 13 -        |
| 2.5. XIXe siècle .....                                                                                                      | - 14 -        |
| 2.6. XXe siècle .....                                                                                                       | - 14 -        |
| 2.7. IIIe millénaire .....                                                                                                  | - 15 -        |
| 2.8. La formation du bibliothécaire-documentaliste en FW-B .....                                                            | - 16 -        |
| 2.8.1. Les bibliothèques publiques .....                                                                                    | - 16 -        |
| 2.8.2. Les bibliothèques universitaires .....                                                                               | - 17 -        |
| 2.8.3. La formation .....                                                                                                   | - 18 -        |
| 2.8.4. Les écoles en FW-B.....                                                                                              | - 20 -        |
| <b>3. EVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET SOCIALE.....</b>                                                                           | <b>- 22 -</b> |
| 3.1. Nouvelles technologies.....                                                                                            | - 22 -        |
| 3.1.1. Informatisation .....                                                                                                | - 22 -        |
| 3.1.2. Documentation en ligne .....                                                                                         | - 22 -        |
| 3.1.3. Médiation numérique documentaire .....                                                                               | - 23 -        |
| 3.2. Nouveaux publics .....                                                                                                 | - 25 -        |
| 3.2.1. Evolution du public .....                                                                                            | - 25 -        |
| 3.2.2. Besoin du public .....                                                                                               | - 26 -        |
| 3.3. Nouveaux espaces .....                                                                                                 | - 27 -        |
| 3.3.1. Définitions .....                                                                                                    | - 27 -        |
| 3.3.2. Origine .....                                                                                                        | - 28 -        |
| 3.3.3. Evolution de l'enseignement supérieur.....                                                                           | - 30 -        |
| 3.3.4. Services et personnel .....                                                                                          | - 31 -        |
| 3.3.5. Les bibliothèques troisième lieu .....                                                                               | - 32 -        |
| 3.4. Nouveaux métiers.....                                                                                                  | - 35 -        |
| 3.4.1. Crise identitaire .....                                                                                              | - 36 -        |
| Hyper-polyvalence .....                                                                                                     | - 37 -        |
| 3.4.2. Médiateur.....                                                                                                       | - 38 -        |
| 3.5. Vocation de la bibliothèque universitaire .....                                                                        | - 40 -        |
| <b>4. ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES .....</b>                                                                           | <b>- 41 -</b> |
| 4.1. Aperçu des nouvelles compétences .....                                                                                 | - 41 -        |
| 4.2. Comment acquérir ces compétences ?.....                                                                                | - 43 -        |
| 4.2.1. Par la gestion de projets.....                                                                                       | - 43 -        |
| 4.2.2. Par la formation continue.....                                                                                       | - 43 -        |
| 4.3. Référentiel de compétences .....                                                                                       | - 44 -        |
| 4.3.1. Technique .....                                                                                                      | - 45 -        |
| 4.3.2. Relationnelle .....                                                                                                  | - 46 -        |
| 4.3.3. Linguistique .....                                                                                                   | - 47 -        |
| 4.3.4. Institutionnelle .....                                                                                               | - 47 -        |
| 4.3.5. Managériale .....                                                                                                    | - 48 -        |
| 4.3.6. Savoir-être .....                                                                                                    | - 49 -        |

|                                   |                                                                                                             |               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 4.4.                              | Compétences informationnelles .....                                                                         | - 49 -        |
| 4.4.1.                            | Origine .....                                                                                               | - 50 -        |
| 4.4.2.                            | Définition.....                                                                                             | - 50 -        |
| 4.4.3.                            | Quel impact ?.....                                                                                          | - 51 -        |
| 4.4.4.                            | Référentiel des compétences informationnelles.....                                                          | - 51 -        |
| 4.4.5.                            | InfoTrack .....                                                                                             | - 52 -        |
| <b>5.</b>                         | <b>L'AVENIR DE NOTRE MÉTIER, L'AVIS DE QUELQUES</b>                                                         |               |
| <b>PROFESSIONNELS .....</b>       | <b>- 53 -</b>                                                                                               |               |
| 5.1.                              | Besoin de professionnels de l'information .....                                                             | - 53 -        |
| 5.2.                              | Nouvelle dimension.....                                                                                     | - 53 -        |
| 5.3.                              | Prise de conscience.....                                                                                    | - 54 -        |
| 5.4.                              | Service au public .....                                                                                     | - 55 -        |
| 5.5.                              | Bibliothécaire et documentaliste .....                                                                      | - 55 -        |
| 5.6.                              | Quelle formation ?.....                                                                                     | - 56 -        |
| <b>6.</b>                         | <b>PROGRAMMES D'ÉTUDE EN BIBLIOTHÉCONOMIE ET</b>                                                            |               |
| <b>DOCUMENTATION EN FW-B.....</b> | <b>- 57 -</b>                                                                                               |               |
| 6.1.                              | Haute École de Namur-Liège-Luxembourg HENALLUX, Malonne.....                                                | - 59 -        |
| 6.2.                              | Haute école de la province de Liège.....                                                                    | - 59 -        |
| 6.3.                              | Haute Ecole Bruxelles-Brabant « HE2B », IESSID, Bruxelles.....                                              | - 60 -        |
| 6.4.                              | Tableau comparatif des programmes de cours .....                                                            | - 60 -        |
| <b>7.</b>                         | <b>ENTRETIENS ET QUESTIONNAIRE .....</b>                                                                    | <b>- 71 -</b> |
| 7.1.                              | Entretiens.....                                                                                             | - 71 -        |
| 7.2.                              | Questionnaire .....                                                                                         | - 72 -        |
| <b>8.</b>                         | <b>ANALYSE ET CONCLUSION.....</b>                                                                           | <b>- 73 -</b> |
| <b>9.</b>                         | <b>TABLE DES ILLUSTRATIONS .....</b>                                                                        | <b>- 77 -</b> |
| <b>10.</b>                        | <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>                                                                                   | <b>- 78 -</b> |
| <b>11.</b>                        | <b>ANNEXES.....</b>                                                                                         | <b>- 85 -</b> |
|                                   | Annexe 1. Référentiel de compétences établi par les 3 Hautes Ecoles et les écoles de promotion sociale..... | - 85 -        |
|                                   | Annexe 2. Etablissements d'enseignement en FW-B .....                                                       | - 89 -        |
|                                   | Annexe 3. Questionnaire adressé aux professionnels .....                                                    | - 90 -        |
|                                   | Annexe 4. Questionnaire adressé aux jeunes diplômés .....                                                   | - 97 -        |
|                                   | Annexe 5. Analyse des résultats .....                                                                       | - 103 -       |
|                                   | Annexe 6. Entretiens .....                                                                                  | - 110 -       |
|                                   | Fabienne Moreau - UCL .....                                                                                 | - 110 -       |
|                                   | Sébastien Blondeel - HE Francisco Ferrer .....                                                              | - 112 -       |
|                                   | Emmanuel di Pretoro – IESSID.....                                                                           | - 113 -       |
|                                   | Christine Lanners – UCL.....                                                                                | - 115 -       |
|                                   | Françoise Rossion – KM .....                                                                                | - 116 -       |
|                                   | François Frédéric – ULB .....                                                                               | - 117 -       |
|                                   | Marc Borry – Police fédérale.....                                                                           | - 119 -       |
|                                   | Nathalie Boonen – CESI.....                                                                                 | - 120 -       |
|                                   | Samuel Piret – FARES .....                                                                                  | - 122 -       |
|                                   | Bérengère Schietse – ULB.....                                                                               | - 124 -       |
|                                   | Paul Thirion – ULg.....                                                                                     | - 125 -       |
|                                   | Julie Monaux – HENALLUX.....                                                                                | - 127 -       |

|                                                                                   |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Caroline Collette, Delphine Dechamps, Florence Liénard, Sandrine Vandenput – Ulg- | 129 -   |
| Christine Lipczynski – LABORELEC.....                                             | - 132 - |
| Guy Delsaut – ABD-BVD .....                                                       | - 133 - |
| Isabelle Somville – HENALLUX.....                                                 | - 136 - |
| Jean-Sébastien Vandenbusshe-IESSID.....                                           | - 137 - |
| Benjamin Scraeyen – Institut Lallemand, école de promotion sociale.....           | - 139 - |

## 1. INTRODUCTION

---

Avec l'arrivée du numérique, le monde des bibliothèques a été bouleversé et l'est peut-être encore un peu actuellement. La bibliothèque n'est plus l'endroit exclusif où trouver de l'information. Internet a révolutionné l'organisation de la bibliothèque, avec lui, on trouve tout, tout de suite, sans se déplacer. Grâce aux moteurs de recherche, aux bases de données, l'information est à portée de main.

Depuis l'époque de la bibliothèque d'Alexandrie et jusque dans les années '70, le bibliothécaire avait pour responsabilités d'organiser ses collections, de faire des notices, d'indexer, etc. Il connaissait sa bibliothèque et était le garant du savoir. Aujourd'hui, le bibliothécaire n'est plus une personne qui lit et range les livres comme beaucoup peuvent encore le penser. Dans certaines bibliothèques, ce n'est même plus lui qui est en charge des emprunts et des retours, la technologie RFID<sup>1</sup> rend les utilisateurs autonomes. Son métier évolue avec l'arrivée des NTIC<sup>2</sup>, il doit s'adapter pour devenir « médiateur, patrouilleur, passeur, intermédiaire, expert, instructeur, formateur » (McAdam, 1999, p. 10) en plus de ses tâches habituelles.

Désormais, la bibliothèque universitaire est plus qu'un endroit où l'on emprunte des livres, c'est un lieu où les étudiants viennent pour être au calme, étudier sans les bruits du kot, ils viennent en groupes, travailler sur un projet ou étudier, ils viennent passer le temps entre deux cours, au chaud, manger et papoter. Nous sommes à l'ère des Learning Center<sup>3</sup>, de ces lieux qui offrent ses services aux étudiants, qui les aident, qui les guident à travers l'information.

En quelques années, le bibliothécaire a vu son métier et ses habitudes changer. Il faut mettre de côté les tâches plus administratives et se tourner vers le public qui a toujours du mal à s'y retrouver parmi cette multitude d'informations. Mais le bibliothécaire est-il bien préparé ? Est-il prêt, en sortant de l'enseignement supérieur, à affronter cette évolution ?

Le sujet n'est pas neuf, plusieurs enquêtes et tables rondes ont été réalisées ces dernières années en Belgique francophone :

---

<sup>1</sup> RFID signifie Radio Frequency Identification, en français, identification par radio fréquence

<sup>2</sup> Nouvelles technologies de l'information et de la communication

<sup>3</sup> Cfr. 3.3. Nouveaux espaces, p. 27



Dans les années 2000, une table ronde a été organisée entre professeurs, directeurs (de l'IESSID) et bibliothécaires concernant les attentes et les compétences en formation documentaire<sup>4</sup>. En 2005-2006, à l'ULg, directeurs de bibliothèques et enseignants se sont réunis afin d'évaluer les compétences des étudiants qui, selon les directeurs, n'avaient pas le niveau exigé<sup>5</sup>. Il y a environ deux ans, l'IESSID a lancé un sondage pour une appellation différente et plus attrayante de la formation mais celui-ci est resté sans suite<sup>6</sup>.

Ce travail est divisé en quatre parties. La première (du chapitre 2 à 5), plus théorique, reprendra l'évolution des bibliothèques et du métier de bibliothécaire, depuis leur création jusqu'à aujourd'hui. Cette partie nous permettra de mieux comprendre les changements provoqués par le numérique et comment le bibliothécaire s'est adapté et devra s'adapter. Dans la deuxième partie (chapitre 6), je comparerai les différents programmes d'étude de bibliothécaire-documentaliste des Hautes Ecoles existant en Fédération Wallonie-Bruxelles au niveau des cours et des crédits attribués. La troisième partie (chapitre 7), plus pratique, présentera la façon dont les interviews et questionnaires ont été réalisés et une analyse des résultats sera proposée. Plusieurs personnes, autant des jeunes diplômés que des professeurs ou des professionnels seront interrogés afin de mieux comprendre quels sont les besoins des bibliothèques universitaires et centres de documentation et comment se sentent les jeunes diplômés en bibliothéconomie et documentation sortis des écoles supérieures par rapport à ces besoins. Je ferai enfin une analyse personnelle dans la dernière partie (chapitre 8) et conclurai ce travail.

---

<sup>4</sup> Cfr. propos de François Frédérique, Annexe 6. Entretiens, p. 117

<sup>5</sup> Cfr. propos de Paul Thirion, Annexe 6. Entretiens, p. 125

<sup>6</sup> Propos de Samuel Piret au cours de différents échanges de mails

## 2. BREF HISTORIQUE DES BIBLIOTHEQUES EN EUROPE ET DE LA FORMATION DU BIBLIOTHECAIRE-DOCUMENTALISTE EN FW-B

---

Le mot bibliothèque vient du grec βιβλιοθήκη, signifiant l'armoire des livres : biblio, « livre » ; thêkê, « place ». Il désigne d'abord le meuble où l'on range les rouleaux, les livres, ensuite, la ou les pièces où se trouvent ces meubles<sup>7</sup>.

### 2.1. Antiquité ( - 476)

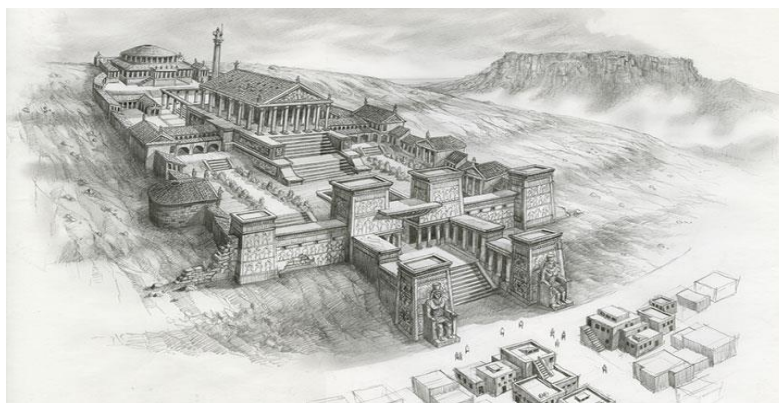
Les bibliothèques apparaissent là où l'écriture est déjà connue et où la diffusion est assez large bien qu'elles ne concernent qu'une minorité, la majorité de la population étant analphabète. Elles apparaissent ensuite avec l'envie d'organiser, de conserver et de contrôler des textes.

La bibliothèque la plus connue est celle d'Alexandrie, en Égypte, créée au III<sup>e</sup> siècle avant J.C. par Ptolémée I<sup>er</sup> Sôter (305-283 av. notre ère) pour affirmer son pouvoir. La bibliothèque et le Musée sont des instruments de prestige pour asseoir le pouvoir des Lagides sur le monde grec dans une ville excentrée. La bibliothèque rassemble tous les livres du monde, plus précisément tous les livres grecs ou traduits en grec.

Il est difficile de situer exactement le lieu où se trouvaient la bibliothèque et le musée ; excepté des anecdotes, les archéologues n'ont retrouvé aucun texte précis. La réalité et les mythes se confondent, ne laissant place qu'à des suppositions.

---

<sup>7</sup> L'Histoire est inspiré de Wikipédia et de l'ouvrage de Barbier (2013)



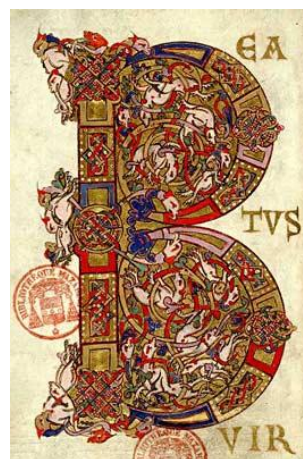
**Figure 1 L'emblématique bibliothèque d'Alexandrie<sup>8</sup>**

D'autres bibliothèques voient le jour à Athènes (Grèce) et à Pergame (Turquie), principale concurrente de la bibliothèque d'Alexandrie, qui comptait plusieurs centaines de milliers de volumes.

Les bibliothèques du monde antique rassemblaient de grandes richesses pour la plupart disparues suite à des incendies, des guerres ou tout simplement tombées dans l'oubli. Le papyrus, unique support, est fragile et n'a pas résisté au temps.

## **2.2. Moyen Age (476 – 1517)**

Les bibliothèques ne disparaissent pas au Moyen Age, elles sont essentiellement entretenues par les monastères où les moines recopiaient les textes liturgiques mais aussi les textes antiques, ce qui a permis la conservation d'un grand nombre de documents anciens qui auraient disparu. Le scriptorium était généralement accolé à la bibliothèque, les moines y consacraient leur temps obligatoire.



**Figure 2 Lettrine extraite du Bréviaire du Mont-Cassin<sup>9</sup>**

<sup>8</sup> <http://soocurious.com/fr/lemblematique-bibliotheque-dalexandrie-a-ete-detruite-par-les-restrictions-budgetaires-et-non-par-les-flammes/> (consulté le 13/01/2016).

<sup>9</sup> <https://osauvage.wordpress.com/2015/09/05/complement-aux-cours-dhistoire-de-ls-2-sequence-ma-2-presentation-du-theme/> (consulté le 13/01/2016).

La bibliothèque du monastère de Mont-Cassin (Italie), fondée par Benoit de Nursie est la plus importante d'Occident, elle contenait 2 à 3 mille volumes. Elle a été pillée, saccagée et brûlée en 589 par les Lombards.

Dès le 12<sup>e</sup> siècle, les universités prennent le relais et développent leurs bibliothèques. A leur tour, les rois créent leurs propres bibliothèques (Charles V). Certaines existent encore aujourd'hui (Bibliothèque vaticane fondée par Sixte IV).

Suite à l'émergence du christianisme, on voit apparaître un double pouvoir, l'empereur et le pape, autour duquel la société chrétienne s'organise.

L'apparition du papier permet une plus grande diffusion car il est plus facile à fabriquer et moins cher que le parchemin. La demande augmente, les écoles et les structures d'enseignement aussi. La technique s'améliore : gravure sur bois, xylographie et enfin la typographie en caractères mobiles de Gutenberg (1452). Les bibliothèques sont bien sûr touchées, elles s'institutionnalisent, mettent en place des règlements, adoptent un mobilier spécialisé et de nouvelles pratiques de travail.

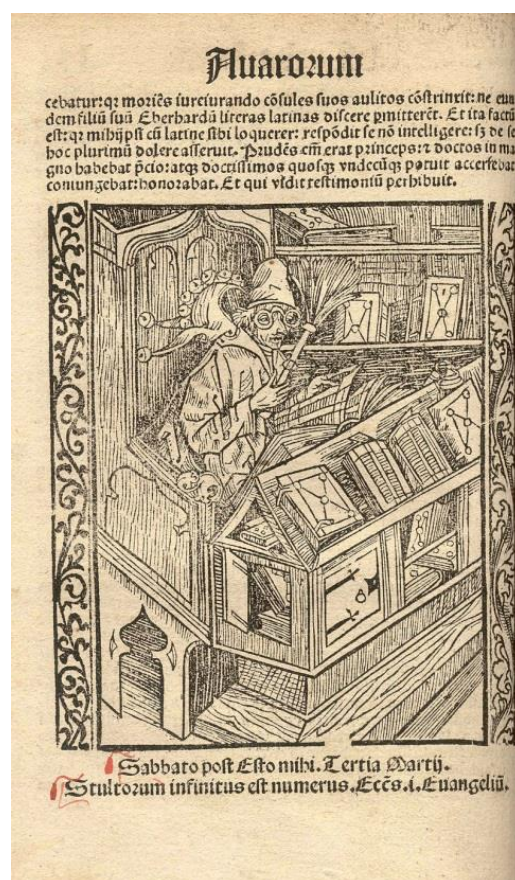


Figure 3 Le « fou de livres » (Béchernarr) dans une édition strasbourgeoise de 1510 où l'on peut voir le mobilier spécialisé<sup>10</sup>

C'est l'invention de la philologie et l'apprentissage des trois langues bibliques : le latin, le grec et l'hébreu.

<sup>10</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/La\\_Nef\\_des\\_fous\\_\(Brant\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/La_Nef_des_fous_(Brant)) (consulté le 14/01/2016)

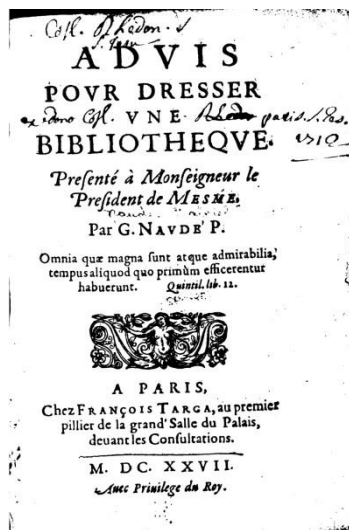
La société est soumise à la circulation de l'information et au développement de médias de masse.

### 2.3. Temps Modernes (1517 – 1789)

Le dépôt légal apparaît en 1530 pour enrichir la Bibliothèque du Roi et pour se faire le conservateur de la pensée humaine.

La masse de livres entraîne un marché du livre. Les ateliers se répandent, des réseaux de diffusion, des librairies de détails s'étendent de plus en plus. La gestion des bibliothèques est de plus en plus riche. La première bibliographie universelle voit le jour en 1545 « *Bibliotheca universalis* », elle répertorie tous les livres connus dans les trois langues bibliques, les 12000 titres sont classés par ordre alphabétique d'auteur.

Gabriel Naudé rédige le texte fondateur de la bibliothéconomie moderne, « *Advis pour dresser une bibliothèque* » en 1627. Ses objectifs :



- Constituer la bibliothèque comme support de la connaissance et de l'action, la primauté doit être donnée au texte.
- La bibliothèque sera universelle, ouverte à tous d'où la nécessité de classer les volumes et de rédiger un catalogue.
- La conservation est un réel souci : localisation, orientation des fenêtres, mobilier, précaution contre la poussière, sont autant d'éléments sur lesquels l'attention se porte.

Figure 4 Advis pour dresser une bibliothèque de G. Naudé<sup>11</sup>

### 2.4. Révolution française

Après la révolution, les bibliothèques subissent une importante mutation. Les livres sont confisqués au clergé, aux nobles et à certaines universités et académies et sont placés dans des dépôts littéraires dans le but d'enrichir les bibliothèques existantes et

<sup>11</sup> <http://histoire-du-livre.blogspot.be/2011/09/les-bibliotheques-modernite-du-xviie.html> (consulté le 14/01/2016).

de créer des bibliothèques publiques. La plupart des bibliothèques sont installées dans les hôtels de ville, les mairies, où elles sont à l'étroit. Avec l'arrivée d'Alexandre Vattemare, les bibliothèques publiques se développent.

## 2.5. XIXe siècle

On investit dans les bibliothèques : nouvelles constructions, personnel, acquisitions.

Les bibliothèques publiques s'imposent.

Le terme « bibliothéconomie » apparaît en 1839, celui-ci est attribué à Constantin Hesse. La bibliothéconomie s'intéresse aux « problèmes posés par les collections (constitution, accroissement, classement, catalogage, conservation), par les usagers (devoirs réciproques du personnel et du public, accès aux livres, prêt) et par la bibliothèque elle-même en tant que service organisé (règlement, personnel, comptabilité, local, ameublement) » (Diallo, s.d.). Ces trois facettes sont encore au cœur des préoccupations d'aujourd'hui.

## 2.6. XXe siècle

Durant le XXe siècle, les bibliothèques connaissent un grand nombre de destructions dues aux deux guerres mondiales. En Suisse, la bibliothèque de Lausanne est incendiée en 1914, la bibliothèque d'Arras est largement détruite en 1915. Les destructions sont parfois volontaires. En 1914, en Belgique, Leuven sera ravagée par les flammes, les collections artistiques, les archives et la bibliothèque de l'Université sont touchées ne laissant que des cendres une fois les flammes éteintes<sup>12</sup>. À Varsovie, la bibliothèque nationale a été détruite par les Allemands en 1944.

Malgré tout, depuis la première guerre mondiale, le développement des bibliothèques ne cesse d'évoluer. Le nombre de titres augmente d'année en année, les médias évoluent eux aussi, on passe du son et de l'image à la numérisation.

Le XXe siècle voit l'émergence des bibliothèques publiques. Leur structure, leur décoration, leurs espaces sont pensés.

---

<sup>12</sup> Histoire de la guerre : avant, pendant... et après ?

(<http://lesresistantsdelamemoire.be/forum/topic-1327-1+un-acte-barbare-contre-la-culture.php>)





Figure 5 Bibliothèque municipale de Reims

On peut citer la bibliothèque municipale de Reims comme modèle notamment au niveau des matériaux employés et de l'ornementation mais aussi au niveau des espaces où la distinction est faite entre espaces publics, de stockage et administratifs.

Des spécificités apparaissent, la section pour enfants ou encore le bibliobus.

Les médiathèques se développent, d'autres choses que le livre seront proposées à l'utilisateur. Les bibliothèques suivent le développement des médias : on va du film à l'accès Internet en passant par le CD Rom et l'abonnement aux bases de données et on assure la formation des utilisateurs.

Les bibliothèques universitaires, bien qu'existant depuis le Moyen Age, ne se développent que bien plus tard suite à la poussée de l'enseignement supérieur. Au départ, elles ne contiennent que des manuscrits, elles passent rapidement aux ouvrages imprimés avant de développer une édition plus universitaire grâce au cours, aux documents de recherche et aux thèses. Le budget reste un problème, il n'est pas toujours suffisant alors que le coût de la documentation augmente sans cesse.

## 2.7. IIIe millénaire

L'arrivée d'Internet (et le lien hypertexte) s'est généralisée dans les années 2000. Bibliothèque virtuelle, Google Books, archives ouvertes, la bibliothèque, selon son modèle original, n'est plus indispensable et change ses fonctions. « Elle est conçue comme une institution neutre, non seulement on s'approprie un patrimoine collectif, non seulement on accède à des informations de toutes sortes, mais on apprend aussi à vivre ensemble, en fonction des intérêts et des besoins des uns et des autres. » (Barbier, 2013, p. 290).

## 2.8. La formation du bibliothécaire-documentaliste en FW-B

### 2.8.1. Les bibliothèques publiques

De 1919 à 1921, Jules Destrée est Ministre des Arts et des Lettres. Personnage emblématique pour l'époque, il défendait notamment :

L'enseignement obligatoire et gratuit, [...] améliore la qualité de l'enseignement primaire et augmente le salaire des instituteurs en plaçant sur le même pied les hommes et les femmes, et augmente le nombre et le montant des bourses d'études. Il introduit aussi un cours de morale au programme de l'école primaire sous le titre « Éducation morale et civique », accorde la personnalité civile aux universités d'État, et, non sans avoir créé l'Académie de langue et de littérature française, fait voter la loi sur les bibliothèques (Delforge, 2011, p. 16).

La loi Destrée est promulguée le 17 octobre 1921 après une procédure particulièrement courte. Celle-ci va marquer l'histoire de la lecture publique belge pendant plus de 50 ans. L'Etat participe dès lors au financement des bibliothèques (acquisitions ou encore fonctionnement).

L'adaptation de la loi Destrée est envisagée plusieurs fois à partir des années '50 mais

[...] il faudra attendre la révision constitutionnelle de 1971 et la régionalisation qu'elle va instaurer pour que soit redéfini le cadre institutionnel du pays. Ce n'est, en effet, qu'en 1978 qu'ont vu le jour deux décrets, fort semblables pour l'essentiel, l'un voté par la Communauté flamande, ayant force légale pour la région de langue néerlandaise, ainsi que pour les bibliothèques bruxelloises gérées par la Communauté flamande, l'autre par la Communauté française<sup>13</sup> [aujourd'hui Fédération Wallonie-Bruxelles], dont la juridiction s'étend sur la région wallonne et sur les bibliothèques bruxelloises de langue française (Valkenborgh, 1999, p. 85).

Début des années '80, on peut observer une avancée significative en Belgique, tant au nord du pays, qu'au sud (décret promulgué le 28 février 1978). « Un véritable service est mis en place, aménagement de locaux, constitution de collections, professionnalisation du secteur et création de relations entre les opérateurs »

---

<sup>13</sup> Décret organisant le Service public de la Lecture  
([http://www.brunette.brucity.be/admin/RT/D\\_780228.pdf](http://www.brunette.brucity.be/admin/RT/D_780228.pdf))



(Bessem, 2014, p. 49). Les bibliothèques sont hiérarchisées. Apparaissent alors les bibliothèques centrales (en principe, une par province), les bibliothèques principales (qui ont en charge plusieurs communes), les bibliothèques locales (une par commune ou pour plusieurs communes), les bibliothèques itinérantes (bibliobus) et les bibliothèques spéciales (pour répondre à un besoin particulier). Elles sont toutes chapeautées par le Service de la lecture publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>14</sup>.

Le décret de 1978 sera modifié le 19 juillet 1991<sup>15</sup>. La reconnaissance de la bibliothèque publique sera décidée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. On rentre dès lors dans l'ère de l'informatique et de l'Internet.

Les habitudes, les comportements, les usages évoluent et en 2009, un nouveau décret voit le jour le 30 avril<sup>16</sup> (décret entré en application en juillet 2011). Celui-ci ne portera plus sur les services mais sur le développement des pratiques de lecture (Bessem, 2014). Ce décret est un nouveau défi pour les bibliothèques publiques, il demande un personnel plus nombreux, or les moyens financiers font défaut.

### **2.8.2. Les bibliothèques universitaires**

Les bibliothèques universitaires se développent elles aussi. Les quatre universités les plus anciennes en Belgique sont deux universités libres à Louvain et à Bruxelles et deux universités d'Etat à Gand et à Liège. Il existe à cette époque cinq grandes bibliothèques universitaires : celles des quatre universités reprises ci-dessus et la bibliothèque royale de Bruxelles qui comportent à elles cinq plus de 2 millions de volumes (Bisbrouck, 1995). Malgré certains points communs, une bibliothèque centrale et des bibliothèques spécialisées réparties dans les instituts ou laboratoires, le fonctionnement et les relations entre bibliothèques varient d'une université à l'autre.

---

<sup>14</sup> Avant 2011, La fédération Wallonie-Bruxelles était connue sous la dénomination Communauté française. Le service de la lecture publique se nommait alors Centre de lecture publique de la Communauté française (CLPCF).

<sup>15</sup> Décret du 19 juillet 1991 modifiant le décret du 28 février 1978 organisant le service public de la lecture (<http://archive.pfwb.be/99180RBEI032848>)

<sup>16</sup> Décret relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques ([http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=8d7ebca8555c6540701b4b00d68ec94053ff451e&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli\\_super\\_editor/bibli\\_editor/documents/PDF/DECRET\\_-\\_30.04.2009\\_01.pdf](http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=8d7ebca8555c6540701b4b00d68ec94053ff451e&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli_super_editor/bibli_editor/documents/PDF/DECRET_-_30.04.2009_01.pdf))

A partir des années '70, on peut voir une volonté de coopération entre bibliothèques grâce notamment au prêt entre bibliothèques (PEB), au catalogue collectif belge (CCB) et au catalogue collectif des périodiques courants (Antilope).

En 1988, une commission permanente des bibliothécaires en chef au sein du Conseil interuniversitaire de la communauté française (CIUF) est créée.

Cette commission a pour objectifs l'étude de l'évolution de la bibliothéconomie et des sources d'information, le développement de l'accès à l'information par tous les moyens, la mise au point de projets coopératifs et la représentation aux niveaux national et international. (Bisbrouck, 1995, p. 99)

En novembre 1977, les bibliothèques de l'université catholique de Louvain sont informatisées et font partie du réseau Libis. Un gros travail est alors effectué sur la standardisation des règles de catalogages et des règles d'accès.

### **2.8.3. La formation**

En 1878, les débuts de la formation ont lieu à la Bibliothèque royale de Belgique où des employés rédigeaient le catalogue alphabétique. En 1897, les conditions d'engagement sont modifiées par un arrêté ministériel. Un examen d'aspirant-stagiaire est obligatoire pour les « candidats possédant un diplôme d'humanités complètes (niveau du baccalauréat). » (Van Bellaiengh & Van Hove, 1966, para. 1). Pour obtenir le grade de candidat-bibliothécaire, il fallait posséder un diplôme de docteur ou d'ingénieur, réaliser un stage d'un an et passer un examen professionnel.

Après plusieurs modifications,

[les] nouvelles exigences lors du recrutement eurent pour effet de relever le prestige des bibliothécaires de la Bibliothèque royale et des bibliothèques universitaires, qui, du statut du personnel administratif qu'ils avaient auparavant, accèdent au rang du personnel scientifique ; les bibliothécaires furent assimilés aux professeurs de l'enseignement moyen supérieur. (Van Bellaiengh & Van Hove, 1966, para. 1).

Le 1<sup>er</sup> juin 1924, un arrêté ministériel est promulgué, celui-ci permettra l'apparition d'une formation au métier de bibliothécaire organisée par le ministère des Sciences

et des Arts. Il sera complété en septembre de la même année par l'organisation d'examens pour obtenir un certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire.

Le 20 août 1948, un programme détaillé de cours, tels que la législation, l'organisation matérielle des bibliothèques ou la bibliographie, est défini grâce à un nouvel arrêté ministériel. Ce n'est qu'en 1966 que le nombre de 100 heures par an sera défini. En 1979, on passe à 120 heures par an jusqu'à aboutir progressivement à 180 heures.

Le 6 novembre 1987, l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française distingue les différents paliers de la formation (Valkenborgh, 1999, p. 85) :

- Le certificat de base (60 périodes de 50 minutes) reconnu par le Ministère de la Culture ;
- Le certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (240 périodes) reconnu par le Ministère de l'Education et celui de la Culture ;
- Le brevet d'aptitude (480 périodes réparties sur 2 ans) reconnu par le Ministère de la Culture ;
- Le graduat, selon les modalités suivantes : via l'enseignement supérieur social de type court (3 ans, cours du jour) ; via l'enseignement de promotion sociale (4 ans, cours du soir).

A l'heure actuelle, il reste trois possibilités de devenir bibliothécaire (Bessem, 2014, pp. 51-54) :

- Le brevet donné en cours de promotion social. Il s'agit de cours du soir ou cours à horaire décalé. Les candidats doivent posséder le CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur) ou avoir passé un test d'admission. Le brevet ne s'intéresse qu'à la bibliothèque publique, aucune connaissance de langue étrangère n'est requise et la formation socioculturelle est une priorité.
- Le baccalauréat (anciennement graduat) est donné tant en cours de promotion sociale qu'en cours de jour à temps plein sur trois ans. La formation est plurielle (contrairement au brevet) et donne accès à plusieurs métiers dans le secteur privé et public. L'accent est mis sur la pratique (avec de 100 heures à 360 heures sur 800 selon l'école et l'année d'étude) et sur les langues étrangères. Au terme de ces trois années, l'étudiant obtiendra le titre de bibliothécaire documentaliste.

- Le master dont le programme varie selon les universités. L'UCL propose une finalité spécialisée, ingénierie et technologie de la connaissance, avec plusieurs options dont la bibliothéconomie, l'ULB propose deux finalités, information et communication tandis qu'à ULG, la médiation culturelle est privilégiée. Les programmes de master apparaissent dans les années '90 et permettent de former les futurs dirigeants des bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

A partir des années '90, avec l'arrivée des nouvelles technologies, on se rend compte de la nécessité de former le personnel des bibliothèques publiques à cette évolution. La formation continuée sera officialisée par l'arrêté du 14 mars 1995<sup>17</sup>, qui prévoit un minimum de 60 heures par période triennale pour le personnel subventionné des bibliothèques publiques reconnues par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En 2005, le décret de Bologne a modifié le programme d'enseignement européen afin de favoriser les échanges Erasmus. On ne parle plus d'heures de cours mais de crédits (60 crédits pour une année d'étude). Une grille horaire minimale est commune aux trois écoles et compte 150 crédits (1905 heures), auxquelles il faut ajouter 30 crédits (495 heures) qui seront spécifiques à chaque école (Duquesne, 2006).

#### **2.8.4. Les écoles en FW-B<sup>18</sup>**

Il existait à la base trois écoles francophones de bibliothécaires (Van Bellaiengh & Van Hove, 1966, para. 2) :

- Les Cours supérieurs pour bibliothécaires, fondés à Liège en 1942 ;
- L'Ecole provinciale de bibliothécaires du Brabant, fondée à Bruxelles en 1942 ;
- La section « Auxiliaire-sociaux bibliothécaires » de l'Institut des études sociales, fondée à Bruxelles en 1945.

Dans les années '60, un programme type commun aux différentes écoles sera proposé avec une importance particulière pour les langues étrangères.

<sup>17</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14 mars 1995 relatif à l'organisation du service public de la lecture ([http://www.brunette.brucity.be/admin/RT/AGCF\\_950314.pdf](http://www.brunette.brucity.be/admin/RT/AGCF_950314.pdf))

<sup>18</sup> Cfr. Annexe 2. Etablissements d'enseignement en FW-B, p. 89

Le baccalauréat apparaît en 1964 à Bruxelles (IESSID), en 1972 à Liège (Haute Ecole de la Province de Liège) et en 1989 à Namur (HENALLUX), L'accent est mis sur la pratique avec un grand nombre d'heures de stage et des cours de pratique professionnelle (recherche documentaire, catalographie, indexation, etc).<sup>19</sup> Chaque école propose une orientation particulière (Duquesne, 2006, p. 3) :

La Haute Ecole de la Province de Liège bénéficie de l'infrastructure des Chiroux-Croisier. L'HENac [devenu HENALLUX] va s'occuper de l'organisation du Salon du livre de jeunesse. L'IESSID collabore au sein du pôle universitaire européen de Bruxelles-Wallonie et participe aux formations à l'accueil et à l'animation organisées par la Bibliothèque publique centrale pour la Région Bruxelles-Capitale.

En 1977, l'ULB est pionnière en lançant sa section Infodoc (diplôme universitaire), aujourd'hui devenue MASTIC, master en Sciences et technologies de l'information et de la communication. L'objectif est de former des experts de la gestion de l'information. A l'ULg, deux masters sont proposés, le master à finalité approfondie (pour préparer au métier de chercheur) et le master à finalité spécialisée en Arts et métiers du livre et de l'édition (pour acquérir une expérience en librairie, maison d'édition ou bibliothèque). A l'UCL, la finalité spécialisée en sciences et métiers du livre a été remplacée depuis quelques années par le master en sciences et technologies de l'information et de la communication, STIC.

---

<sup>19</sup> Cfr. 6.4. Tableau comparatif des programmes de cours, p. 60

### 3. EVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET SOCIALE

---

#### 3.1. Nouvelles technologies

L'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) a modifié le métier de bibliothécaire. On ne cherche plus l'information comme avant, on ne consulte plus les documents comme avant et ceux-ci sont conservés de façon différente. Les citoyens se détournent des bibliothèques car ils deviennent plus autonomes et pensent d'abord à interroger Internet ou les réseaux sociaux où ils partagent les mêmes centres d'intérêt. Les bibliothèques ne sont plus la première source de savoir et trouvent dans ces nouvelles technologies de véritables concurrents. Calenge (2015, p. 11) parle de « désintermédiation de la diffusion d'information », une mutation qui entraîne la « suppression des intermédiaires entre les savoirs et les citoyens. Cette suppression est profondément ressentie par les publics qui, désormais habitués à obtenir ce qu'ils veulent et quand ils veulent, croient que l'individu est désormais maître de ses savoirs comme de ses choix<sup>20</sup> ».

##### 3.1.1. Informatisation

Les systèmes de gestion de bibliothèque (SIGB) ont permis l'informatisation des catalogues de bibliothèques. Ils facilitent la gestion du prêt, du catalogage grâce à la récupération des notices, des acquisitions, du prêt inter bibliothèques. Le travail des bibliothécaires s'est vu modifié. Les bibliothécaires peuvent passer moins de temps à la catalographie proprement dite et ont donc plus de temps à consacrer à d'autres tâches comme le service au public.

##### 3.1.2. Documentation en ligne

Le nombre de documents électroniques a explosé ces dernières années ce qui a transformé le monde scientifique ; de plus en plus de documents sont disponibles en ligne gratuitement. Pour le monde enseignant, il existe des cours en ligne, des tutoriels accessibles facilement.

Le bibliothécaire se doit d'évoluer avec ces technologies et de développer des compétences nouvelles, de « mettre en place de véritables systèmes de gestion de

---

<sup>20</sup> Ce qui rejoint les propos de Marc Borry. Annexe 6. Entretiens, p. 119

connaissances » (Van Dooren, 1999, p. 17), ce que les anglo-saxons appellent le *knowledge management*.

Selon Rey (2010, p. 22), « le bibliothécaire sort de son rôle traditionnel, il interprète, il construit un certain sens au savoir qu'il propose, il prend conscience qu'il est un acteur des connaissances. »

Pour Alexandre Vanautgaerden, directeur de la Bibliothèque de Genève, « l'arrivée du numérique change surtout la manière de conseiller et d'orienter le lecteur. » (cité par Moreillon, 2014, p. 2).

L'important pour les bibliothécaires est de fournir une médiation numérique aux utilisateurs, souvent noyés sous la masse des collections. Il est rejoint par Florent Dufaux, directeur adjoint des Bibliothèques municipales de Genève, qui déclare, « le défi, c'est d'accompagner les utilisateurs dans leur recherche face aux flux d'informations. » (cité par Moreillon, 2014, p. 2).

### **3.1.3. Médiation numérique documentaire**

Gardiès et Fabre définissent la médiation numérique documentaire comme « un concept qui renvoie à la notion d'intermédiaire, de lien entre le singulier et le collectif. [...] Elle permet de concilier deux choses jusque-là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. » (cité par Galaup, 2012, p. 45).

En 2010 à Tours, lors des journées TIC de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt, Silvère Mercier, bibliothécaire engagé pour le développement des médiations numériques et des biens communs de la connaissance, et auteur du blog Bibliobsession, s'exprime ainsi (cité par Vogel, 2011, p. 47) :

La médiation numérique en bibliothèque n'est non pas la solution, mais une voie de renouvellement de nos pratiques pour être présent dans l'environnement de l'utilisateur-internaute, répondre aux besoins d'orientation dans les contenus, insérer la bibliothèque comme une ressource parmi d'autres au sein de communautés d'intérêts, locales ou thématiques.

Il revendique la médiation comme une forme d'implication qui n'est ni de la communication, ni du marketing public au sens strict.

Il est rejoint par Lionel Dujol, responsable de la médiation numérique des collections des médiathèques du Pays de Romans (Drôme), auteur du blog Bibliothèque apprivoisée. Ces deux bibliothécaires font souvent équipe et ont réfléchi avec d'autres collègues sur le concept de médiation numérique.

Avec le développement du Web, le comportement des internautes se modifie, ils ne sont plus seulement lecteurs passifs mais aussi auteurs. Certains vont jusqu'à devenir aussi compétents que des professionnels. Wikipédia en est un bon exemple. Les bibliothèques se doivent d'évoluer avec les internautes et d'aller les chercher là où ils sont. On a pu voir ces dernières années des profils Facebook se créer, des comptes Twitter ou encore des blogs de bibliothèques (Queyraud & Sauteron (dir.), 2008). Mais la médiation numérique ne se résume pas à ça, c'est un projet global qui rencontre de nombreuses activités de la bibliothèque sans pour autant se fondre dans l'une d'elles. Pour Dujol (2010, le territoire numérique, la nouvelle frontière des bibliothèques, para. 1) :

Les bibliothèques doivent occuper ce territoire numérique, innover, répondre aux nouvelles attentes des usagers et s'adapter à leurs multiples usages dans leur diversité, sans perdre de vue leur spécificité locale. [...] le bibliothécaire a toutes les qualités pour être un élément essentiel du changement. C'est là que les bibliothécaires peuvent mettre en valeur la plus-value de leur expérience professionnelle dans le tri, la sélection et la mise en valeur des collections, mais aussi tout simplement de l'information. Tout cela dans un espace qui correspond au lieu social et convivial attendu par les usagers internautes.

En quelques années, ce concept a pris beaucoup d'ampleur jusqu'à lui donner d'autres définitions. En 2016, Silva (2016, para. 5) précise son concept et le définit comme « médiation numérique des savoirs ». Il ne faut pas confondre une culture numérique où on va former au numérique uniquement et « une médiation au numérique, sous-entendu aux compétences, outils et savoir-faire qu'il implique. »



### 3.2. Nouveaux publics

Selon Perrin (2014, p. 10), « le rapport des usagers est en pleine mutation. Ces derniers sont désormais autant sinon plus sensibles à l'attractivité du lieu en tant que tel qu'à sa finalité première. »

Anne-Marie Boutin (Le « design de services », 2010, para. 5), présidente de l'Agence pour le Promotion de la Création Industrielle (APCI) estime qu'« on ne cherche plus à imposer des produits de consommation, mais à comprendre les attentes et les besoins des utilisateurs. Ceux-ci ne sont d'ailleurs plus perçus comme de simples consommateurs, mais comme des acteurs à part entière. »

#### 3.2.1. Evolution du public

Plusieurs générations se concentrent au sein des universités, on parle de 4 générations. Les dates ci-dessous ont été établies par Sirinelli (2003) et Rioux (2012) :

Les baby boomers et la génération X (1943-1977) :

Selon les pays et selon les chercheurs, les dates du Baby-Boom varient. Celui-ci a eu lieu après la Seconde Guerre Mondiale, où les taux de natalité ont grimpé en flèche. Il commence en 1942 (pour la France) et en 1945 pour les autres pays européens et s'étend jusqu'en 1969.

La génération X se situe entre 1959 et 1977. A cette époque, trouver un emploi stable et bien rémunéré est difficile.

Ces deux générations constituent une grande partie de l'effectif professionnel.

La génération Y (1978-1994), les digital natives :

Cette génération s'étend de 1978 à 1994, on parle aussi de « E-generation » de « Génération millénaire » ou de « digital natives. »

Ils ont appris à vivre avec les médias, la télévision, le téléphone ou encore Internet.

Ceux-ci préfèrent la lecture sur écran et abandonnent la lecture papier au détriment des bibliothèques qui ne peuvent répondre à leurs besoins avant les années 2000.

La génération Z (1995-...), les hyper-connectés :

A partir de 1995, c'est la génération Z qui succède à la génération Y. Cette génération est parfois appelée « génération C pour Communication, Connexion, Création ». Elle passe en permanence du réel au virtuel, elle s'empare du Web social et considère les réseaux comme un nouvel espace de sociabilité. (Perrin, 2014, p. 29). Dans les bibliothèques universitaires, on retrouve cette diversité de population. Dans les bibliothèques de l'Université catholique de Louvain, on dénombre 79% d'étudiants, 12% de personnes extérieures et 9% de personnel UCL. Parmi les étudiants, 58% sont des BAC, 39% des masters et 3% des doctorants<sup>21</sup>. Ces étudiants sont nés entre 1998 et 2003.

Pour Lahary (cité par Bianchi, 2007, p. 96), « on ne reconnaît plus le public », qui « met tout en concurrence et va chaque fois à son avantage. » Aujourd'hui, avec Internet, les étudiants veulent tout, tout de suite et se croient maître en recherche d'informations. Les bibliothèques doivent donc s'adapter : heures d'ouverture, équipement, espace, mobilier, etc.

### **3.2.2. Besoin du public**

A présent, la relation au public prime sur le développement des collections. Selon Lynda Gadoury, directrice du service des bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal, « il faut passer d'une logique du « just in case » (être centré sur le développement des collections) à une logique du « just in time » (offrir à l'utilisateur ce dont il a besoin au bon moment). » (Clain & Gras, 2014, para. 2).

Mais il n'est pas évident d'identifier ce besoin, il varie du tout au tout selon chacun, les étudiants en BAC auront besoin d'être plus accompagnés, la transition entre les rénovés et l'université n'étant pas toujours un cap facile à passer, les étudiants en master, plus familier avec l'environnement auront juste besoin d'être orientés ; quant aux chercheurs-enseignants, ils désirent uniquement un endroit calme pour travailler.

Roche (2013, p. 48) distingue d'autres besoins de la part des étudiants :

De plus en plus, les étudiants attendent de leurs bibliothèques qu'elles remplissent tout à la fois une fonction sociale (lieu de rencontre, d'échange), une fonction culturelle (animations, expositions), une fonction conviviale

---

<sup>21</sup> Chiffres provenant du rapport d'activités 2015

(petits espaces de restauration, mobilier confortable, fonds de loisirs et détente).

C'est ce qu'il ressort de l'enquête LibQUAL+ réalisée en 2015 dans les bibliothèques de l'Université catholique de Louvain. Les étudiants veulent des heures d'ouverture très large (7jours/7, 24heures/24), des espaces calmes pour étudier, des places assises, confortables, des espaces pour travailler en groupe et des équipements (prises, wifi, ordinateurs). Pour les étudiants, tout ceci manque dans les bibliothèques, même dans le nouveau Learning Center des sciences et technologies (inauguré en 2014).

### **3.3. Nouveaux espaces**

#### **3.3.1. Définitions**

L'expression « Learning Center » n'a pas d'équivalent en français. On pourrait la traduire par « centre d'apprentissage » mais elle est beaucoup plus vaste que ça. Pour Jouguelet (2009, p. 1) :

L'intégration entre l'enseignement (teaching), l'acquisition de connaissances (learning), la documentation et la formation aux technologies (training) est en effet au cœur de cette notion qui renouvelle la conception de la relation entre formation et bibliothèque. Elle réduit les frontières entre enseignement et documentation et permet des modes de travail dynamiques et partagés (...).

Dans une version de travail d'un rapport technique de l'International Organization for Standardization (ISO), consacré aux bâtiments des bibliothèques, le Learning Center est défini ainsi (cité par Jouguelet, 2009, p. 7) :

Zone de la bibliothèque dédiée aux objectifs d'apprentissage des connaissances. Elle intègre le plus souvent la bibliothèque et les services liés aux nouvelles technologies, avec dans la plupart des cas, un réseau sans fil, des équipements multimédia et des services d'aide aux utilisateurs par des bibliothécaires ou des spécialistes des technologies. Un Learning Centre peut être, selon les cas, un équipement distinct, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, ou une partie intégrante de la bibliothèque

A l'UCL, le groupe de travail (GT) Learning Center l'a défini comme suit :

Le « Learning Centre » (LC) est un lieu qui présente un accueil, des espaces, des ressources et des services intégrés, diversifiés et répondant à des besoins exprimés, et dont la dynamique facilite les apprentissages des étudiants et appuie les activités de recherche. C'est aussi un lieu de vie offrant des espaces de convivialité et de culture. (UCL/BIUL GT Learning Center nov.-15)

Le Learning Center allie un lieu architectural novateur et différents services accessibles à distance. Il s'agit de services pédagogiques et technologiques où les dimensions sociale et pédagogique sont essentielles (Jouguelet, 2009). Le numérique y est devenu une préoccupation centrale (Carbonneil, 2016).

A Delft, l'Université de Technologie transforme sa bibliothèque en « Library learning centre » et résume ainsi sa nouvelle offre : « la bibliothèque de l'Université de Technologie deviendra votre demeure lorsque vous serez loin de chez vous. » (Jouguelet, 2009, p. 19).

### 3.3.2. Origine

La révolution numérique a soulevé certains questionnements quant à l'occupation des espaces des bibliothèques universitaires. Les professionnels se sont alors tournés vers les pays voisins, principalement au nord (Finlande, Grande-Bretagne). Le concept de bibliothèque hybride a émergé. Ce nouveau concept tend à faire « coexister de façon dynamique bibliothèque matérielle et bibliothèque immatérielle au sein d'espaces conciliant lieux d'études et de loisirs, lieux d'apprentissage et lieux d'échange et de débats. » (Bisbrouck, 2014, p. 17). En quelques années, de nouveaux modèles sont apparus : les bibliothèques publiques, désireuses d'offrir des horaires plus larges créent les *Ideas Stores* (Tower Hamlets, Londres). Pour les bibliothèques universitaires, ce sont les Learning Center qui se développent (Lecoq, 2010). Le terme apparaît dans les années '90 suite à l'évolution de l'enseignement supérieur. On voit apparaître des Learning Center dans les universités américaines, britanniques et néerlandaises. La première réalisation marquante se trouve en Grande-Bretagne à l'Université de Sheffield Hallam en 1996<sup>22</sup> (Bulpitt, 2010). Aujourd'hui, le Learning Center le plus emblématique est le Rolex Learning Centre de l'Ecole

---

<sup>22</sup> Sheffield Hallam University. The Learning Center (<https://www.shu.ac.uk/about-us/our-services/facilities-directorate/estates-development-and-sustainability/the-learning-centre>)

polytechniques fédérale de Lausanne<sup>23</sup>. Celui-ci offre, en plus de sa bibliothèque, de nombreux espaces différents : espaces de services, espaces culturels, espaces d'information scientifique, espaces de formation mais aussi des espaces de vie avec restaurants et boutiques (Aymonin & Rittmeyer, 2010).

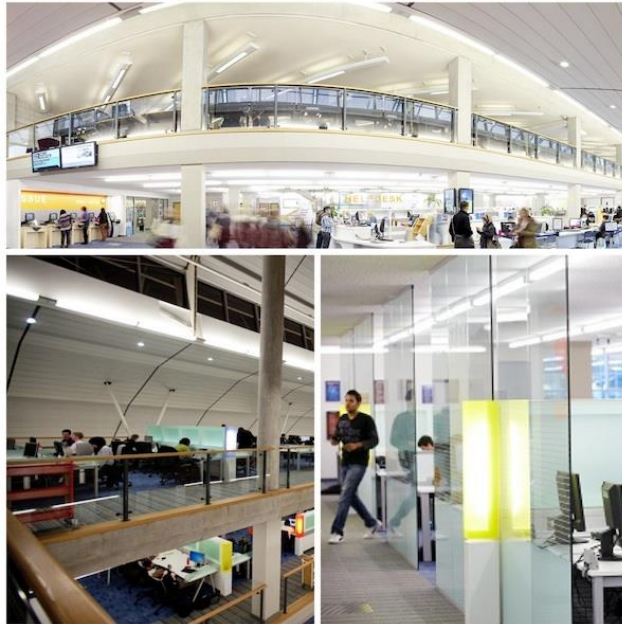


Figure 6 Learning Centre de l'Université Sheffield Hallam<sup>24</sup>



Figure 7 Rolex Learning Centre de Lausanne<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Rolex Learning Center EPFL (<http://rolexlearningcenter.epfl.ch/>)

<sup>24</sup> <http://www.libraryasincubatorproject.org/wp-content/uploads/2013/03/artsinlc1.jpg> (consulté le 13/02/2017).

<sup>25</sup> <http://design6-2010.blogspot.be/2010/10/rolex-learning-center-sanaa.html> (consulté le 13/02/2017).

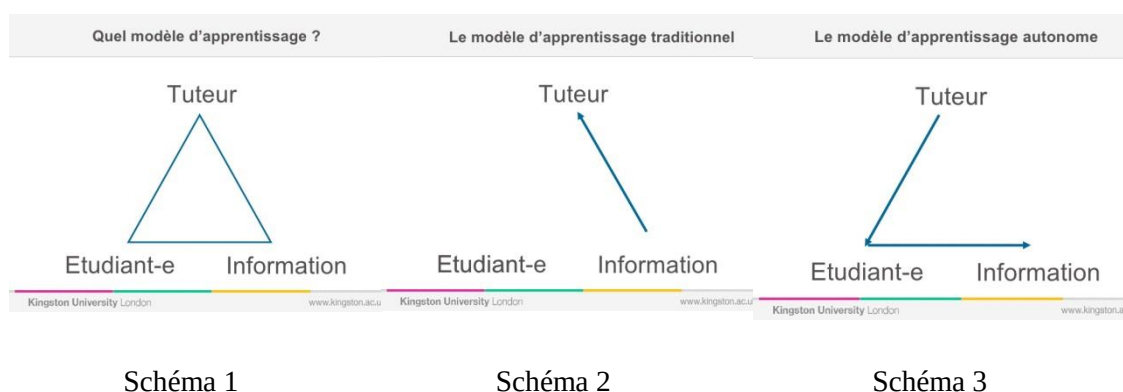
Les bibliothèques se transforment peu à peu de lieux documentaires en lieu de vie. La prochaine grande étape est de les transformer en lieux participatifs, où citoyens, étudiants et communautés de toutes sortes pourront travailler, créer, collaborer et organiser des activités d'échanges de connaissances au sein d'espaces flexibles, invitants et agréables (Chapdelaine, 2013, para. 15).

### 3.3.3. Evolution de l'enseignement supérieur

La fréquentation de plus en plus élevée des universités dans les années 90 a aussi modifié les modes d'apprentissage et de projets personnels. Il y a moins de cours magistraux au profit de travaux de groupes. Les étudiants se dirigent en bibliothèque où des espaces sont mis à leur disposition et où ils peuvent travailler ensemble. Les bibliothèques se doivent donc d'évoluer et d'accompagner au mieux ces étudiants.

Trois éléments constituent un modèle d'apprentissage : l'étudiant, le tuteur et l'information (schéma 1) (Jouguelet, 2009 ; Bulpitt, 2010). Dans l'apprentissage traditionnel (schéma 2), c'est le tuteur qui occupe la place centrale. Celui-ci détient l'information et la transmet aux étudiants (cours magistraux). Dans l'apprentissage autonome (schéma 3), l'étudiant devra faire des recherches, travailler en groupe, s'organiser afin de réaliser les tâches qui lui sont demandées. L'information, les livres, les ressources sont donc capitales. C'est dans ce contexte que les bibliothèques évoluent vers les Learning Center et participent à la transmission de leur contenu.

Figure 8 Modèle d'apprentissage



### 3.3.4. Services et personnel

Le Learning Center est un bâtiment réunissant différents services dans le but de faciliter l'apprentissage des étudiants. Hormis la bibliothèque, le Learning Center réunit des services qui étaient éparpillés dans l'Université comme le service informatique ou le service multimédia. A la Bibliothèque-Learning Center des sciences et technologies de l'UCL, un étudiant devant faire une présentation orale aura à disposition des ouvrages et des ressources électroniques pour préparer sa présentation, il pourra ensuite disposer d'un local multimédia équipé d'un large écran et d'un système audio avec une connexion HDMI. Il pourra dès lors s'exercer devant d'autres personnes. L'étudiant pourra aussi se cultiver grâce aux zones d'exposition et d'accueil pour les manifestations scientifiques<sup>26</sup>. D'autres services sont à disposition des étudiants, le soutien aux cours et à l'apprentissage, l'aide à la préparation de carrière, des bornes d'aide et de conseils, la mise en relation avec des psychologues (Bulpitt, 2009). En 2018, un grand projet réunissant l'ULB et la VUB devrait voir le jour sous le nom de Science and Technology Park. Celui-ci réunira un Engineering & ICT Center et un Library & Learning Center (ULB et VUB créent un campus..., para 3) :

[Ce] L&CL inclura une bibliothèque ainsi que des salles multimédias, des espaces de travail et des salles de réunion et de formation dotées d'équipements multimédias et de visioconférence. Egalement lieu de rencontre, ce centre servira d'incubateur pour les connaissances technologiques présentes dans les deux universités.

Cependant, tout cela ne se fait pas sans l'aide du personnel du Learning Center. Celui-ci doit acquérir de nouvelles compétences afin de répondre au mieux aux multiples questions des étudiants. Celles-ci vont du problème informatique à la recherche pointue d'informations en passant par la localisation d'un espace. Le modèle du Learning Center incarne la perméabilité des frontières entre les métiers : les rôles traditionnels se modifient sous l'impulsion des développements technologiques et du recentrage des activités autour des besoins des utilisateurs (Jouguelet, 2009 ; Bulpitt, 2010).

---

<sup>26</sup> Cette année 2016-2017, c'est l'année Louvain de l'Aventure scientifique, la Bibliothèque-Learning Center expose des travaux de ses chercheurs.



Graham Bulpitt (2009, slide 52), créateur du Learning Resource Center (LRC) et directeur du département des services d'informations de l'Université de Kingston à Londres, insiste sur le rôle des personnels pour le soutien à l'étudiant sous toutes ses formes :

[...] conseil, formations méthodologiques, assistance pour les problèmes d'information, pour les problèmes informatiques, soutien académique, tutorat et aussi accompagnement, motivation et confiance.

### 3.3.5. Les bibliothèques troisième lieu

Les bibliothèques deviennent un troisième lieu de vie à côté du foyer (premier lieu) et du travail (deuxième lieu). Un concept que l'on doit au sociologue Ray Oldenburg qui le définit comme un volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et le rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle (Servet, 2010).

Dans son ouvrage, Oldenburg établit les caractéristiques du troisième lieu (cité par Servet, 2010, p. 58) :

- Un espace neutre et vivant : l'ambiance est joyeuse et vivante, l'horaire et la localisation permettent à l'endroit d'être abordable, de rencontrer d'autres personnes.
- Un lieu d'habitués : les gens s'y sentent à l'aise, ils ont la certitude d'y trouver une bonne compagnie et ont envie d'y rester plus longtemps.
- Comme à la maison : ce sont les usagers qui lui donnent sa richesse, il y a un fort sentiment d'appartenance, véritable « home away from home ».
- L'œcuménisme social : les troisièmes lieux invitent à vivre une expérience inédite où la sensation d'aventure, d'excitation, d'inconnu est entretenue.
- Un cadre propice au débat : l'épanouissement de l'esprit est encouragé par le cadre propice à l'échange, aux débats publics.

Ce concept s'est bien développé dans les bibliothèques, certaines sont devenues des « home away from home » par excellence, le LILLIAD Learning Center Innovation de Lille<sup>27</sup> ou le Rolex Learning Center de Lausanne, par exemple.

---

<sup>27</sup> <https://lilliad.univ-lille.fr/services/se-detendre> (consulté le 18/02/2017).





Figure 9 LILLIAD, Learning Center Innovation, Lille. Cafétéria



Figure 10 LiLLIAD, Learning Center Innovations, Sonic chairs



Figure 11 Rolex Learning Center Lausanne - Espace détente<sup>28</sup>

<sup>28</sup> <http://www.bib-versailles.uvsq.fr/?p=1425> (consulté le 25/12/2016).

Mais aussi en bibliothèque publique, notamment à l'OBA d'Amsterdam

Figure 12 OBA-Poufs<sup>29</sup>



Figure 13 OBA-Cabine pour étudier<sup>30</sup>



Selon Jean-Philippe Accart (cité par Moreillon, 2014, p. 2) responsable de la Bibliothèque de l'Ecole hôtelière de Lausanne (EHL), « nous sommes en plein dans une période de transition et le numérique permet de libérer de l'espace pour créer cet endroit désiré par les professionnels du livre. »

La bibliothèque Mériadeck à Bordeaux a ouvert au quatrième étage un espace dédié à la détente où les usagers peuvent disposer de chaises longues pour se détendre, faire la sieste et profiter de la vue à couper le souffle sur la ville. Olivier Caudron directeur des bibliothèques municipales de Bordeaux en est ravi (cité par Rossignol, 2016, para. 1) :

« C'est la preuve que nous avons réussi notre pari : faire en sorte que les gens se sentent ici chez eux. Notre ambition est de les rendre heureux. »



Figure 14 Bibliothèque Mériadeck à Bordeaux

<sup>29</sup> <http://www.pnn.de/mediathek/587350/1> (consulté le 25/12/2016).

<sup>30</sup> [http://doreenwittenbols.com/artwork/1448251\\_OBA\\_Central\\_Bibliotheek\\_Amterdam.html](http://doreenwittenbols.com/artwork/1448251_OBA_Central_Bibliotheek_Amterdam.html) (consulté le 18/02/2017).

Inaugurée en septembre 2016, Puzzle (Thionville, France) est un bon exemple de réalisation 3<sup>e</sup> Lieu<sup>31</sup>. Son objectif : devenir un espace de sociabilité dont les usagers sont les coacteurs. Pour Sylvie Terrier, directrice de Puzzle, (cité par Frohnhofer, 2016, para. 3), « comme imaginé, Puzzle est un 3e Lieu, après la maison et le travail. C'est un lieu de rencontres qui doit permettre des interactions entre les publics, même si c'est un peu utopique. »

Puzzle réunit entre autres une médiathèque, un centre de ressources numériques, deux laboratoires pour l'apprentissage des langues étrangères, des ordinateurs et des tablettes sont mis à disposition des usagers. S'y trouvent également un restaurant, des salles d'exposition, des espaces dédiés à la jeunesse, un espace de projection et l'office du tourisme de Thionville.



Figure 15 Puzzle, Thionville<sup>32</sup>

On parle à présent de bibliothèque 4<sup>e</sup> lieu. Celle-ci serait « [...] comme un mélange de bibliothèque troisième lieu (« espace du rencontrer »), de Learning center (« espace de l'étudier ») et de FabLab (« espace de faire ») » selon Jill Hurst-Wahl, responsable à la bibliothèque de l'Université de Syracuse (cité par Peres-Labourdette-Lembe, 2012, p. 14).

### 3.4. Nouveaux métiers

Beaucoup se posent la question du devenir du métier de bibliothécaire. Maintes fois, il a été mis en péril suite à l'évolution des technologies : que va devenir le moine copiste avec l'arrivée de l'imprimerie ? Comme le souligne Joachim Schöpfel (2011,

<sup>31</sup> Photos, vidéos et maquettes : <http://coulon-architecte.fr/fr/projet/416/thionville> (consulté le 11/10/2016).

<sup>32</sup> <http://www.soprema-entreprises.com/realisations/item/204-mediatheque-troisieme-lieu.html> (consulté le 11/10/2016).

p. 63), directeur de l'UFR IDIST à l'université Charles-de-Gaulle Lille 3, « ce métier a plus de sept vies. »

Déjà en 2005, des journées d'étude interprofessionnelles avaient été organisées sous le titre : « Un métier, des métiers : convergences et spécificités des métiers des archives, des bibliothèques et de la documentation » (Bertrand, 2005, pp. 73-74). Comment mesurer écarts ou rapprochements ? La question de la polyvalence est considérée comme une nouvelle et majeure exigence des métiers. Selon Marie-Dominique Heusse (présidente de l'ADBU<sup>33</sup>), « la polyvalence des personnes se double de la polyvalence de la bibliothèque, qui intègre d'autres métiers (enseignants, informaticiens, juristes) pour améliorer sa « compétence collective. » (Bertrand, 2005, p. 74).

#### **3.4.1. Crise identitaire**

On pourrait se demander qui va encore en bibliothèque ? Les utilisateurs sont de plus en plus autonomes, ils imaginent le bibliothécaire comme une personne qui range, qui classe et non comme quelqu'un qui pourrait leur être utile dans leurs recherches. Les livres diminuent dans les rayons et le bibliothécaire a peur de perdre son identité.

Pour Tesnière (2008, p. 141), « les bibliothèques scientifiques deviennent en effet un lieu où la collection n'existe plus guère, ou du moins la collection bâtie par d'autres (éditeur, agrégateur de contenus) remet en cause le métier traditionnel de bibliothécaire (choix et conservation). »

Selon Renoult (2004, p. 272), « LA bibliothèque universitaire n'existe pas en soi, pas plus que LE métier de bibliothécaire défini de manière générale et abstraite. » « Comment les bibliothèques vont-elles évoluer ? » se demande Perrin. « Y aura-t-il encore un modèle de bibliothèque ou chaque bibliothèque évoluera selon son public ? » (cité par Rey, 2011, p. 28).

Accart (2003, p. 15) estime que les bases du métier sont encore bien présentes mais qu'il est de plus en plus influencé par la technologie :

---

<sup>33</sup> Association des directeurs et des personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation.



Tout en gardant ses bases traditionnelles, le métier est de plus en plus conditionné par la technologie et les réseaux. Il faut cependant avoir à l'esprit que, pour l'utilisateur, le repérage, l'accès et l'utilisation de l'information restent des problèmes majeurs et donc les questions au cœur du métier sont toujours aussi sensibles et représentent des défis pour l'avenir et la crédibilité de notre profession : à savoir, l'orientation, l'accès, la validation et le coût de l'information. On attend des professionnels une forte valeur ajoutée par rapport à l'information traitée, une expertise, une capacité d'anticipation.

Le bibliothécaire ne va pas disparaître, il faudra toujours une personne pour traiter l'information, l'archiver, la conserver. Les utilisateurs, même autonomes, apprécient le contact humain<sup>34</sup>. Bien que certains s'inquiètent de leur avenir, la plupart sont conscients qu'ils devront évoluer avec les nouvelles technologies et prouver leur valeur ajoutée.

### Hyper-polyvalence

Selon Rey (2011, p. 29) :

Il semble que l'essence du(des) métier(s) des bibliothèques soit l'hyper-polyvalence : tantôt médiateur, tantôt magasinier-conservateur, tantôt administratif, tantôt technicien-ingénieur, tantôt chercheur-acquéreur, le bibliothécaire (de tout statut) est un personnage étrange qui change de fonction voir de métier plusieurs fois par jour.

Pour Melot (2005, p. 11), « le bibliothécaire est une nouvelle espèce d'expert qui doit gérer des modes d'accès au savoir ». Il ajoute, « [...] savoir lire et écrire n'est plus suffisant : il faut savoir non seulement ce qu'on nous fait lire et écrire, mais avec quoi on nous fait lire et écrire. »

Pour Pascal Desfarges, directeur de Retiss (technologies émergentes et territoires collaboratifs) (cité par Colnot, 2014, para. 10), « le bibliothécaire est donc à la fois médiateur, animateur, gestionnaire de communautés sociales, documentaliste, commissaire d'exposition, formateur, ingénieur, web journaliste . »

---

<sup>34</sup> Cfr. Annexe 5. Analyse des résultats, p. 103

La bibliothèque universitaire n'a plus la priorité en termes de consultation ou de recherche documentaire, elle peut cependant s'orienter dans d'autres directions, par exemple, les partenariats avec des chercheurs ou des enseignants, l'approfondissement des connaissances dans le domaine de l'Open Access. « Les enseignants chercheurs ont besoin des ressources techniques mais également de l'expertise scientifique des bibliothécaires » (Clain & Gras, 2014, para 5)<sup>35</sup>.

### 3.4.2. Médiateur

Le terme « médiation » apparaît de plus en plus lorsque l'on définit le bibliothécaire. Ce concept existe depuis près de quarante ans mais s'accroît ces dernières années. Le bibliothécaire « aime à se présenter comme médiateur », lui qui ressent le besoin de « donner une nouvelle légitimité à sa profession ». « Ce terme lui confère un rôle pédagogique, social et intellectuel revalorisant. » (Vogel, 2011, pp. 42-44).

Mais ce terme n'aura pas la même définition selon la personne qui l'utilise.

Pour Thiriet (2004, p. 14), qui a réalisé son mémoire sur la distinction entre animation, médiation et action culturelle, la médiation est d'abord :

[...] une attitude qu'adoptent les personnels de bibliothèque vis-à-vis à la fois des services et des missions de la bibliothèque tels qu'ils les conçoivent, et des publics. La médiation est une manière d'être dans son métier, faisant appel à des qualités de contact, de disponibilité. Elle est cette position de « passeur » entre publics et bibliothèque, dans laquelle nombre de bibliothécaires se reconnaissent. On peut ainsi estimer qu'elle guide tout le travail, même interne et quotidien, et qu'elle est mise en œuvre dans chacune des activités du bibliothécaire, comme une action ordinaire, continue.

Selon Burgos (2005, p. 131), sociologue :

Un médiateur n'est pas un simple « passeur », il ne se contente pas de fournir un objet à qui le lui demande : il propose, rapproche, conseille, met en contact, détourne, éveille des curiosités, fait dériver un intérêt d'un objet, d'un territoire à un autre, élargit des horizons d'attente, aide à la constitution ou au remodelage d'un patrimoine culturel.

---

<sup>35</sup> Ce qui rejoint les propos de Fabienne Moreau. Annexe 6. Entretiens, p. 111

Jean-Philippe Accart (cité par Missaoui, 2014, para. 8), responsable de la Bibliothèque de l'Ecole hôtelière de Lausanne (EHL), a défini différents types de médiations en bibliothèque :

- La médiation d'information ou médiation documentaire
- La médiation sociale pour ancrer la bibliothèque dans la cité
- La médiation culturelle en diapason avec la vie culturelle dans la cité
- La médiation numérique avec rayonnement et interactions mondiales
- La médiation technologique par exemple en orientant les fonctionnalités des services numériques pour la recherche de littérature scientifique

Peut-on considérer que le médiateur est l'avenir des bibliothèques ? En 2012, le Salon du Livre de Paris a organisé un débat « Faut-il encore des bibliothécaires » où on insistait sur cette polyvalence, notamment au niveau de la médiation. Dominique Arot, inspecteur général des bibliothèques en France (cité par Fauconnet, 2012, p. 73), déclarait : « la médiation sur place et à distance est fondamentale. Elle se fonde d'ailleurs sur des compétences qui ont toujours existé mais qui s'expriment aujourd'hui différemment. Parmi les compétences à acquérir ou renforcer, il cite notamment la communication, l'action culturelle, la formation des usagers. »

Roche et Saby (2013, p. 207) voient l'avenir de façon plus générale :

D'ici peu, l'essentiel de la documentation sera numérique. Elle sera traitée de manière centralisée, en quelques lieux qui fourniront des services adaptés aux bibliothèques locales. Ces bibliothèques locales continueront d'exister mais au prix d'une modification radicale de leur fonction, orientée fondamentalement autour de l'accueil du public, sous toutes ses formes. Leur fonction première sera même l'accueil du public et non plus la constitution des collections documentaires où la communication, l'action culturelle, la formation des usagers seront indispensables.

Ces conclusions rejoignent complètement les propos de Sandrine Vandenput<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Cfr. propos de Sandrine Vandenput. Annexe 6. Entretiens, p. 130

### 3.5. Vocation de la bibliothèque universitaire

Roche et Saby (2013, p. 208) dans leur conclusion, résument bien vers quoi une bibliothèque universitaire doit tendre :

[...] la vocation de la bibliothèque aujourd'hui n'est pas seulement la conservation de collections documentaires locales, se trouvant ainsi vouée à disparaître au même rythme que ces collections locales. La bibliothèque, bien plus est le lieu où convergent les besoins du public, où ces besoins trouvent une réponse à la fois appropriée et particulière à chacun. [...] Le besoin « documentaire » de la communauté universitaire est aujourd'hui bien plus large. [...] Il faut bien plus pour faire une bibliothèque parce que les besoins du public vont au-delà de cette seule expression. Avoir un espace de travail confortable, se retrouver entre étudiants, avec un groupe de travaux dirigés ; se connecter à sa messagerie électronique, y compris pour des besoins qui ne sont pas strictement universitaires [...] et consulter, dans de bonnes conditions des sites Web où alternent, en l'espace de quelques minutes, ceux conseillés par le professeur la veille et ceux sur lesquels on a envie de s'égarer, l'espace d'un instant ; prendre cinq minutes pour aller boire un café, pour discuter avec un camarade qu'on n'avait pas vu depuis quelque temps ; retrouver les références bibliographiques précises dont on a besoin pour finir ce mémoire de master ; emprunter, cinq minutes avant la fermeture, cet ouvrage important [...] ; passer l'après-midi dans un fauteuil, au fond de la salle de lecture et y faire la sieste, parce qu'hier soir on a travaillé tard pour finir le travail présenté dans le cours de ce matin, etc. Ce sont autant d'usages légitimes de la bibliothèque, que les bibliothécaires – et ils ne sortiront pas de leur rôle en le faisant – sauront accompagner parce qu'ils auront compris que leur rôle premier désormais est d'accueillir le public.



## 4. ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

---

### 4.1. Aperçu des nouvelles compétences

Suite à ces nouvelles technologies, les bibliothécaires doivent acquérir de nouvelles compétences. Il faut à présent maîtriser l'archivage des documents électroniques, se tenir au courant des nouveautés liées à Internet comme les réseaux sociaux, les blogs, etc, et connaître les usages des utilisateurs. Le bibliothécaire va aussi se tenir informé des lois concernant le droit d'auteur et de la propriété intellectuelle. Il devra aussi avoir des connaissances en langue, principalement l'anglais, pour pouvoir accueillir les étudiants étrangers (les milieux universitaires s'internationalisent) ou encore lire des contrats avec des fournisseurs d'accès à des documents électroniques par exemple.

Les réflexions concernant les nouvelles compétences ne sont pas neuves. En juin 2009, une réunion a été organisée par la Direction du livre (France), différents groupes ont été constitués pour mener une réflexion sur les besoins en formation dans le domaine du numérique des professionnels des bibliothèques. Pour préparer cette réunion, dix agents ont été réunis par Angélique Bellec de la Bibliothèque Publique d'information (BPI). Ceux-ci ont dressé les savoirs de l'e-bibliothécaire dont le niveau est assez élevé (Rey, 2010, p. 23) :

| Savoir-faire                           | Savoir-être                        |
|----------------------------------------|------------------------------------|
| Faire de la veille sur Internet        | Gérer des projets                  |
| Négocier avec fournisseurs et éditeurs | Animer une équipe                  |
| Établir un cahier des charges          | Comprendre les besoins des usagers |
| Connaître les contraintes juridiques   | Faire montre de pédagogie          |
| Discuter avec les experts              |                                    |
| Maîtriser l'anglais                    |                                    |

Le bibliothécaire aura des compétences multiples, diversifiées, il devra être polyvalent et faire évoluer ses compétences au fil du temps.

Toujours en France, en avril et mai 2013, une enquête a été réalisée auprès de 882 personnes (85% des répondants travaillent en Amérique du Nord et au Royaume-

Unis) dont 83% sont des professionnels de l'information couvrant plusieurs métiers et secteurs d'activités (Battisti, 2015, p. 8).

Battisti (2015, p. 8) a résumé cette enquête et a réalisé un tableau reprenant l'évolution de la perception du métier :

| <b>AUTREFOIS</b>                                                         | <b>AUJOURD'HUI</b>                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Être un expert technique                                                 | Avoir des compétences multiples                                         |
| Être replié sur soi-même et répondre aux questions posées                | Être tourné vers l'extérieur et anticiper les questions                 |
| Regrouper l'information                                                  | Extraire et valider l'information                                       |
| Opérer dans un silo                                                      | Être intégré au sein de l'organisation                                  |
| Mesurer son activité avec des indicateurs flous                          | Mesurer sa valeur avec des indicateurs précis en lien avec la stratégie |
| Opérer dans la zone de confort des fournisseurs d'information habituelle | Opérer hors de cette zone de confort                                    |

| <b>EN 2008</b>                                                | <b>EN 2013</b>                                                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Rendre l'information disponible                               | Communiquer                                                      |
| Faire des recherches pour l'utilisateur                       | Comprendre les enjeux métier et le mode opératoire de son public |
| Former les usagers à la recherche et l'usage des informations | Fournir une information aidant à la décision                     |
| Fournir des informations sur l'environnement concurrentiel    | Avoir des compétences techniques                                 |
| Gérer une bibliothèque physique et une collection papier      | Représenter un élément stratégique                               |

Cinq qualités sont mises en évidence grâce à cette enquête (Battisti, 2015, p. 7) :

- Communiquer sur sa valeur : connaître les acteurs clés de son entreprise, participer aux réunions d'équipe où l'information joue un rôle, y présenter ses informations (actualités du domaine, recherches en cours) et ses idées ;

- Comprendre les modes de fonctionnement : connaître les « préférences » de ses clients pour affiner progressivement ses offres ;
- Adopter des procédures : l'information doit être remise plus rapidement avec une valeur ajoutée. La gestion de projets prend une part centrale, une compétence que peu de professionnels de l'information ont aujourd'hui ;
- Maintenir à jour ses compétences techniques : maintenir la qualité de son information sur la technique, savoir organiser une base de données, structurer un site web, présenter l'information de manière concise mais parlante sur différents supports ;
- Fournir de l'information utile à la décision : présenter de manière synthétique une information filtrée, fiable et à jour.

## **4.2. Comment acquérir ces compétences ?**

Rey (2010, pp. 31-32) propose deux façons d'acquérir de nouvelles compétences.

### **4.2.1. Par la gestion de projets**

Le management par objectifs est apprécié par les directeurs de bibliothèques et par les directeurs en général. Donner des objectifs pour avancer, pour motiver et faire évoluer ses employés est une bonne méthode pour un directeur. La gestion de projet réunit différentes compétences d'une équipe pour mettre en place un projet, pour réaliser un objectif. Il n'est cependant pas toujours évident de posséder toutes les compétences nécessaires au sein d'une même équipe. L'idéal est alors d'aller rechercher ces compétences en externe que ce soit pour un projet ponctuel ou à long terme.

### **4.2.2. Par la formation continue**

Il existe différentes façons de se former. Les universités proposent un grand nombre de formations, que ce soit en informatique, dans le domaine social ou linguistique.

On peut voir émerger de plus en plus les formations informelles, entre collègues. Celles-ci deviennent indispensables, la formation continue formelle ne pouvant suivre la rapide évolution des différents domaines de compétences. La transmission des savoirs se fait entre « anciens » et « nouveaux », le formé deviendra à son tour formateur. Former ses collègues reste un bon moyen de faire évoluer son métier.

### 4.3. Référentiel de compétences

Beaucoup d'institutions ont établi leur propre référentiel de compétences comme la Bibliothèque nationale de France (BnF)<sup>37</sup> et l'IESSID<sup>38</sup>. Deux universités (les Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix et Gembloux Agro-Bio Tech (anciennement Faculté universitaire des Sciences agronomiques de Gembloux)) et trois Hautes Ecoles (la Haute Ecole Albert Jacquard, la Haute Ecole de la Province de Namur et la Haute Ecole de Namur-Liège-Luxembourg) ont établi un référentiel de compétences pour l'entrée en première année de tous les baccalauréats donnés dans l'enseignement supérieur namurois dont les compétences du bibliothécaire-documentaliste<sup>39</sup>. Le Service de la Lecture publique en Fédération Wallonie-Bruxelles consacre un dossier spécial intitulé « Le métier de bibliothécaire en Fédération Wallonie-Bruxelles » dans lequel Füeg (2014), directeur du Service de la Lecture publique, se penche sur les compétences des bibliothécaires.

Ces référentiels ont pour objectifs de déterminer les compétences essentielles à la bonne pratique du métier, de valoriser le métier de bibliothécaire qui est beaucoup plus diversifié qu'on pourrait le croire mais aussi d'orienter les étudiants ou réorienter les bibliothécaires vers d'autres fonctions du métier.

Il est cependant difficile d'élaborer un tel référentiel car selon Gleyze (2004, p. 23), « [...] les bibliothécaires semblent avoir une conception si extensive de leurs compétences professionnelles qu'ils n'hésitent pas à s'aventurer sur des terrains qui relèvent souvent des compétences d'autres professions. »

Ces différents référentiels, des discussions avec les différents professionnels du métier, des offres d'emploi et mon expérience professionnelle m'ont inspirés pour réaliser ce référentiel de compétences où cinq catégories de compétences<sup>40</sup> qui relèvent du savoir-faire sont distinguées :

- Technique : savoir-faire du professionnel de l'I&D

---

<sup>37</sup> BnF Bibliothèque nationale de France. *Référentiel des emplois et des compétences*. ([http://www.bnf.fr/emploi/pdf/referentiel\\_emplois\\_compетенences.pdf](http://www.bnf.fr/emploi/pdf/referentiel_emplois_compетенences.pdf)).

<sup>38</sup> Bachelier « Bibliothécaire-documentaliste ». *Référentiel de compétences* ([http://www.cghe.cfwb.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=563e6579e5eb77bdb42c2f068c8bcbce41492237&file=fileadmin/sites/cghe/upload/cghe\\_super\\_editor/cghe\\_editor/documents/Competences/CS\\_Social/CS\\_Soc - BA BD 26-11doc.pdf](http://www.cghe.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=563e6579e5eb77bdb42c2f068c8bcbce41492237&file=fileadmin/sites/cghe/upload/cghe_super_editor/cghe_editor/documents/Competences/CS_Social/CS_Soc - BA BD 26-11doc.pdf))

<sup>39</sup> *Référentiel d'orientation par les compétences d'entrée de l'enseignement supérieur namurois* (p.24) (<https://www.unamur.be/det/spu/orientation/referentiel>)

<sup>40</sup> Cfr. Brodtkom (2016, slide 35/41).

- Relationnelle : savoir-être avec les autres ;
- Linguistique : savoir les langages de communication ;
- Institutionnelle : savoir son environnement de travail ;
- Managériale : savoir animer une équipe et/ou un projet.

Les qualités propres à la personne relèvent du savoir-être.

#### 4.3.1. Technique

- Connaître l'organisation physique des collections (classification) ;
- Connaître les normes de description catalographique et d'indexation ;
- Estimer l'intérêt documentaire, scientifique ou historique et la valeur d'un document ;
- Vérifier la fiabilité et la validité des sources d'information ;
- Concevoir et rédiger un document (en vue de réaliser des supports documentaire par exemple) ;
- Organiser son travail en fonction des contraintes, des délais, des objectifs, etc. ;
- Connaître de façon approfondie les services aux publics (offre, organisation interne, fonctionnement) ;
- Connaître des règlements spécifiques (inscriptions, prêt, prolongation, etc.) ;
- Connaître le catalogue, les bases de données et autres outils bibliographiques ;
- Identifier et utiliser les sources d'information bibliographiques utiles quel qu'en soit le support ;
- Recommander un document en fonction de la demande d'un lecteur ;
- Orienter les lecteurs vers les services et collections de la bibliothèque, vers d'autres bibliothèques ou d'autres centres de ressources documentaires ;
- Identifier les principes juridiques et déontologiques s'imposant à la profession ;
- Agir en respectant scrupuleusement un cadre ou des règles prédéfinies ;
- Évaluer les sources d'information générales ou spécialisées, ainsi que les résultats d'une recherche en termes de fiabilité et de pertinence ;
- Organiser et exploiter les résultats des recherches ;
- Mettre en place une diffusion sélective de l'information en créant des profils de recherches adaptés aux publics cibles ;
- Rendre disponibles et exploitables les ressources à travers la fourniture de produits et/ou services documentaires, et assurer leur maintenance ;

- Organiser physiquement l'espace de travail et les lieux de conservation des documents (aménagement des espaces de consultation de manière à permettre l'accueil de tous les publics et à rendre l'ensemble des services attendus) ;
- Identifier et décrire le contenu d'une ressource documentaire, sur base d'un modèle logique, pour en faciliter la recherche, par l'indexation et l'élaboration de résumés documentaires ;
- Choisir ou élaborer l'(es) outil(s) d'accès (plan de classement, thésaurus, lexique, etc.) le(s) plus adapté(s) aux publics cibles ;
- Analyser des demandes d'information complexes ou imprécises, générales ou spécialisées ;
- Élaborer des stratégies de recherche ;
- Identifier puis sélectionner les informations parmi diverses sources les plus pertinentes ;
- Utiliser de manière efficace et complémentaire les différents outils de recherche ;
- Mettre en place un projet de veille dans le domaine d'activité de l'institution documentaire ;
- Comprendre les technologies de l'information et de la communication en vue d'interagir avec les services informatiques ;
- Utiliser les services de l'Internet et ses technologies de base ;
- Utiliser les outils bureautiques standards et les outils de lectures numériques ;
- Connaître les techniques en matière de communication écrite, vidéo, photo ;
- Participer aux réunions de recherche pour apporter l'appui documentaire nécessaire.

#### **4.3.2. Relationnelle**

- Identifier les publics cibles et leurs besoins spécifiques ;
- Communiquer en s'adaptant aux différents types d'interlocuteurs internes ou externes (fournisseurs, éditeurs, lecteurs, etc) ;
- Transmettre ses savoirs, ses savoir-faire et ses acquis ;
- S'exprimer et se faire comprendre, dans différents environnements professionnels, par des méthodes et moyens oraux, écrits et bureautiques adaptés ;
- Répondre de manière rapide et adaptée aux sollicitations et événements imprévus ;

- Conduire l'échange avec les lecteurs (suggestion, réclamation, prévention ou gestion d'un conflit) ;
- Coopérer, développer et échanger des informations dans le cadre d'un réseau professionnel interne ou externe ;
- Concevoir et réaliser des opérations de communication afin de positionner et promouvoir ses collections et ses services à l'intérieur de l'institution ;
- Travailler en équipe ;
- Connaître les techniques de communication ;
- Choisir et/ou élaborer des méthodes de marketing à destination des publics cibles ;
- Concevoir, mettre en œuvre et animer un dispositif de formation ou une animation pour des publics cibles ;
- Gérer son temps en respectant des priorités ;
- Assurer une veille par rapport à sa profession et s'inscrire dans un processus de formation continue ;
- S'ouvrir aux événements extérieurs et aux nouveautés tant en ce qui concerne son propre métier qu'en ce qui intéresse ses publics cibles.

#### **4.3.3. Linguistique**

- Connaître une ou plusieurs langues étrangères ;
- Communiquer, expliquer dans une langue étrangère ;
- S'exprimer oralement ou par écrit dans des situations courantes ou professionnelles ;
- Comprendre tout type d'informations techniques, commerciales, etc.

#### **4.3.4. Institutionnelle**

- Connaître la politique documentaire de la bibliothèque ;
- Connaître le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque ;
- Connaître la politique, l'organisation et les missions de la bibliothèque, de son actualité et de ses projets ;
- Connaître les instances et les processus de décision ;
- Connaître les outils de gestion mis à disposition par l'établissement ;
- Réfléchir sur le positionnement, sur l'image institutionnelle de la bibliothèque ;

- Connaître les fonctions de chaque membre de l'équipe (afin de renvoyer le public vers la bonne personne) ;
- Connaître l'organigramme (PO).

#### 4.3.5. Managériale

- Connaître le cadre de gestion du personnel titulaire et contractuel de la fonction publique (carrière, évaluation, absences, mesures disciplinaires...) et des règles d'aménagement du temps de travail ;
- Connaître la réglementation et les dispositifs en matière de formation professionnelle ;
- Définir les objectifs d'entretien annuel des agents en cohérence avec les missions du service et plus largement les missions et activités de l'établissement ;
- Prendre toute décision adaptée au service au moment opportun ;
- Préparer la prise de décision du supérieur hiérarchique ;
- Mobiliser l'équipe autour des projets du service, accompagner le développement des compétences des agents ;
- Coopérer et échanger des informations dans le cadre d'un réseau professionnel interne et externe ;
- Analyser des situations de travail ;
- Mettre en place une organisation du travail et un niveau de délégation efficaces ;
- Négocier des moyens (sur le plan humain, financier ...) et optimiser la gestion des moyens alloués ;
- Utiliser le mode de communication adapté au contexte et aux situations de travail des agents ;
- Etre attentif et intervenir en prévention des risques professionnels et psychosociaux, alerter et agir en cas de risque avéré ;
- Mettre en œuvre les techniques de conduite de projet ;
- Rédiger des écrits professionnels circonstanciés ;
- Conduire un entretien professionnel ;
- Conduire une réunion de travail ;
- Concevoir et gérer un projet ou une réalisation, en mobilisant des ressources humaines, techniques et économiques et en respectant des contraintes de temps ainsi que la législation en vigueur ;
- Initier et développer des partenariats ;



- Contribuer à la rédaction d'un cahier des charges et/ou d'un plan de développement en vue de la mise en place d'un projet ;
- Comprendre la mise en place d'un budget et en identifier les différents postes ;
- Mettre en place et utiliser des indicateurs d'évaluation en vue de s'inscrire dans une démarche de qualité ;
- Connaître le cadre budgétaire, juridique (achat public) et comptable de l'établissement et de son environnement tutélaire.

#### **4.3.6. Savoir-être**

- Faire preuve de leadership ;
- Faire preuve d'assertivité ;
- Faire preuve d'empathie ;
- Avoir le sens de l'écoute et du dialogue ;
- Faire preuve de rigueur ;
- Faire preuve de neutralité ;
- Faire preuve de serviabilité ;
- Etre organisé, méthodique, soigné ;
- Être curieux ;
- Être dynamique ;
- Être polyvalent, avoir la capacité de s'adapter ;
- Avoir un esprit logique ;
- Avoir un esprit de synthèse ;
- Avoir un esprit d'analyse.

#### **4.4. Compétences informationnelles**

Ces dernières décennies, et surtout depuis l'arrivée d'Internet, on peut penser qu'il est facile d'accéder à l'information. On la trouve partout, en bibliothèque bien sûr mais aussi via les réseaux sociaux, les blogs, les communautés, etc. En quelques secondes, il est possible d'obtenir des millions d'informations qui, à première vue, semblent pertinentes. Cependant, cette surabondance d'information (qu'on appelle « infobésité ») et le moyen d'y accéder demande un minimum de compétences. On parle d'information literacy, compétences informationnelles, information skills, culture informationnelle. Les termes ne manquent pas pour décrire ce besoin d'accès, de maîtrise et de transmission de l'information. Il ne faut pas oublier qu'hormis

l'accès à l'information, il faut aussi la trouver, l'évaluer, la sélectionner, la stocker, la classer, l'archiver. Et tout cela requiert des compétences. Les bibliothécaires doivent non seulement se les approprier mais aussi former ses usagers (Bertrand, 2013).

#### 4.4.1. Origine

En 2003, une conférence sur la notion de compétences informationnelles est organisée à Prague par la National Commission on Library and Information Science et le National Forum on Information Literacy, avec le soutien de l'UNESCO. Celle-ci réunit 23 pays de l'ensemble des 7 continents et reconnaît le rôle clé des compétences informationnelles dans la société de l'information, dans la réduction des inégalités et dans la formation d'une société civile effective et d'une main-d'œuvre compétitive<sup>41</sup>.

Suite à cette conférence, une déclaration commune a été signée. Celle-ci a été traduite en français<sup>42</sup>, le rapport d'étape, quant à lui, n'est accessible qu'en anglais.

#### 4.4.2. Définition

L'Information Literacy (IL) ou littéracie informationnelle est un concept anglo-saxon, difficilement traduisible, apparu déjà dans les années 70. « Son étymologie vient du terme anglais Literacy (alphabétisme), par opposition au terme d'Illiteracy (analphabétisme) » (Cachard, 2015, p. 133). L'Office québécois de la langue française le définit comme :

Un ensemble de compétences permettant de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, d'identifier l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer, de l'exploiter en relation avec une situation donnée, dans une perspective de résolution de problème. La culture de l'information doit permettre aux personnes de prendre conscience de leurs besoins d'information et leur fournir des compétences d'identification, d'évaluation et d'utilisation pertinente des résultats de leur recherche. La culture informationnelle nous permettra, grâce à ces compétences, de suivre et

---

<sup>41</sup> *Les compétences informationnelles*, Université de Moncton (<http://www.umoncton.ca/umcm-bibliotheque-champlain/competences-informationnelles>)

<sup>42</sup> Déclaration de Prague « Vers une société compétente dans l'usage de l'information » (<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1900-declaration-de-prague-vers-une-societe-competente-dans-l-usage-de-l-information.pdf>).

d'avoir du succès dans la société de l'information, notamment par la maîtrise des technologies donnant accès à cette information. (Chevillotte, 2005, p. 43).

#### 4.4.3. Quel impact ?

En 2009, les bibliothèques du réseau de l'Université de Québec ont interrogé des employeurs sur l'importance des compétences informationnelles<sup>43</sup>.

Pour Eric Lacroix, directeur des enquêtes et de la veille stratégique CEFRIO :

Quel que soit le domaine de compétence d'une personne [...] il faut toujours garder l'esprit curieux et les compétences informationnelles, c'est une base dans leur formation. Ça va faire en sorte que ce réflexe-là, ils [les étudiants] vont le garder tout au long de leur vie et chercher toujours à s'améliorer, se bonifier.

André Goyette, directeur, dotation et développement. Société d'électrolyse et de chimie, Alcan :

Etre capable de rechercher de l'information c'est une compétence essentielle à sa progression professionnelle et on recherche des jeunes qui non seulement, on les embauche pour ce qu'ils savent maintenant mais aussi pour les connaissances qu'ils sont en mesure d'acquérir plus tard. Donc, c'est un élément clé dans la décision d'embaucher ou de ne pas embaucher quelqu'un.

#### 4.4.4. Référentiel des compétences informationnelles

En décembre 2012, l'ADBU<sup>44</sup> (France) publie un référentiel de compétences. Celui-ci s'inspire de pratiques qui se font déjà dans d'autres pays.

L'objectif de ce référentiel est de formaliser le bagage de savoir-faire nécessaire pour favoriser la réussite des étudiants dans leur parcours universitaire.

---

<sup>43</sup> Bibliothèques du réseau de l'Université du Québec . *Les compétences informationnelles : parce que je tiens à être un professionnel de haut niveau* (<https://www.youtube.com/watch?v=Y7-54-5Y7tY&feature=youtu.be>)

<sup>44</sup> Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

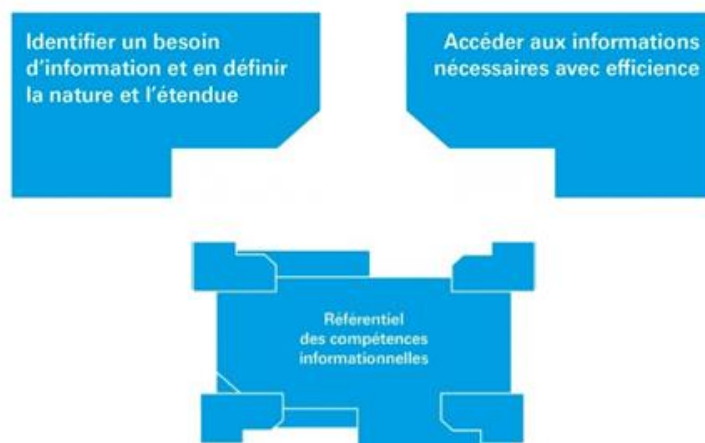


Figure 16 Référentiel de compétences informationnelles<sup>45</sup>

Depuis 2014, il est accessible en ligne<sup>46</sup>. Cette version permet à tous de participer à l'amélioration de ce

référentiel dans le but de constituer un recueil d'exemples à destination de tous, tant enseignants que bibliothécaires ou étudiants.

#### 4.4.5. InfoTrack

La Bibliothèque de l'Université de Genève (UNIGE) a créé en septembre 2016 une nouvelle plateforme de formation aux compétences informationnelles nommée InfoTrack<sup>47</sup>. Celle-ci s'inspire de Question de bon sens (Réseau de l'Université du Québec), de Biblio-Jack (Université catholique de Louvain) ou des tutoriaux de la Bibliothèque de l'EPFL (Lausanne) et propose 24 vidéos de quelques minutes concernant « l'apprentissage du « métier d'étudiant », dont chaque épisode correspond à une étape clé de la réalisation d'un travail académique» (Aurevie, 2016, para 7). Ces vidéos sont humoristiques, elles mettent en scène deux étudiants confrontés à l'information. Les étudiants peuvent donc facilement s'identifier à eux. Elles peuvent être utilisées par des bibliothécaires lors de leurs formations mais aussi en auto-apprentissage, en effet, chaque vidéo est accompagnée d'un quiz, d'un résumé textuel avec les éléments à retenir et des liens utiles pour approfondir le sujet.

<sup>45</sup> Une version en ligne du référentiel de compétences informationnelles (<http://adbu.fr/une-version-en-ligne-du-referentiel-de-competences-informationnelles/> )

<sup>46</sup> Référentiel de compétences informationnelles pour réussir son parcours de formation dans les établissements d'enseignement supérieur (<http://fr.calameo.com/read/0020941243908e7791f54> )

<sup>47</sup> InfoTrack : formation aux compétences informationnelles (<https://infotrack.unige.ch/>)

## 5. L'AVENIR DE NOTRE MÉTIER, L'AVIS DE QUELQUES PROFESSIONNELS

---

Bibliothécaire-documentaliste, est-ce encore un nom adapté à notre métier ? A l'heure des « community manager », « data scientist », « digital officer », « responsable qualité » (Le Ven, 2017) et autres, le bibliothécaire-documentaliste n'a plus la cote. Les clichés sont encore bien présents : « Il faut faire des études pour être bibliothécaire ? », « Vous devez lire toute la journée... » et il n'est pas toujours évident de les abattre. Pour Lahary (2005, p. 60), « il y a un véritable danger de « ringardisation » des bibliothèques. »

### 5.1. Besoin de professionnels de l'information

Dans cette société de l'information où Google règne en maître, où chacun a l'impression d'être un expert en recherche documentaire et est persuadé qu'il n'a pas besoin d'aide pour trouver de l'information, « le documentaliste devrait tenir un rôle primordial [...], un rôle de guide dans cette jungle où se côtoient information et désinformation », nous dit Guy Delsaut, président de l'ABD-BVD<sup>48</sup> dans une interview réalisée par Eric Le Ven pour Archimag (2017, p. 25).

Les entreprises n'ont pas toujours conscience de la plus-value que pourrait leur apporter un bibliothécaire-documentaliste, raison pour laquelle elles engagent de moins en moins. C'est ce que relève Nathalie Berriau, présidente de l'ADBS<sup>49</sup>, « le problème, c'est que nous sommes perçus d'abord comme des « coûts » et jamais comme « un investissement à long terme. » (Le Ven, 2017, p. 25).

### 5.2. Nouvelle dimension

Le bibliothécaire-documentaliste rencontrera beaucoup de facettes au cours de sa vie professionnelle et fera aussi appel à d'autres métiers. Guy Delsaut estime que « les professionnels de l'information se retrouvent à la croisée des chemins entre ceux qui font de la communication et l'informatique. » (Le Ven, 2017, p. 25). Il est rejoint par Nathalie Boonen (2016, p. 30) qui voit son métier évoluer, « de fournisseurs de documentation, nous voilà devenus des veilleurs, des gestionnaires de données data, sans oublier que nous sommes aussi des aidants à la communication (COM), si ce

---

<sup>48</sup> Association belge de documentation

<sup>49</sup> Association des professionnels de l'information et de la documentation

n'est des « communicants » à part entière ! » et ajoute « l'information et la communication sont devenues indissociables. » Accart (2010, p. 9) voit lui aussi la communication comme indispensable :

il est donc essentiel que tout bibliothécaire ou professionnel de l'information maîtrise quelques bases essentielles de la communication non seulement auprès du public (cela paraît une évidence) mais aussi envers les décideurs. [...] N'est pas communicateur – ou communicant - qui veut : la communication est d'autant plus difficile que nous vivons une époque où tout est communication, message, information, marketing... et que cette discipline ne fait pas partie (ou très peu) des enseignements pour être bibliothécaire.

Grâce aux nouvelles technologies, le bibliothécaire-documentaliste peut étendre ses informations. Avec les réseaux sociaux, il like, il tweet, il post, il va plus loin que la « simple » diffusion. De bibliothécaire-documentaliste, il passe à cyber-documentaliste, avec les autres compétences que cela implique<sup>50</sup>, notamment, des compétences en informatique. C'est ce que confirme aussi Ghislaine Chartron, responsable de l'INTD-Cnam, « une culture numérique est devenue indispensable [...], langages du web, architectures technologiques, [...] les spécialistes de l'info ne peuvent pas faire l'impasse sur une bonne culture dans ce domaine. » (Le Ven, 2017, p. 25).

### 5.3. Prise de conscience

Baltz (2003, p. 148) explique très bien cette prise de conscience que doit avoir le bibliothécaire-documentaliste :

Les gens de documentation » sont à mon avis beaucoup trop modestes, ils n'ont pas encore tout à fait pris conscience de leur potentiel de formation et de compétence. [...] Je ne suis pas loin de penser que, au prix de quelques aménagements dans leur formation mais surtout dans leur façon de se considérer eux-mêmes et leur activité, c'est aux « documentalistes » de formation que pourrait revenir la gestion d'ensemble de l'information et peut être même de la communication dans les organisations.

---

<sup>50</sup> Ce qui rejoint les propos de Samuel Piret. Annexe 6. Entretiens, p. 122

Nathalie Berriau va dans le même sens, « le plus important, c'est d'être conscient que ce que l'on sait faire, d'autres n'en sont pas capables. » (Le Ven, 2017, p. 25).

#### **5.4. Service au public**

Beaucoup d'auteurs s'accordent à dire qu'une bibliothèque doit se tourner vers son public et non plus vers les collections. Les exemples sont légion dans la littérature :

« Il ne convient plus d'attendre le client. Le métier que l'on avait avant, c'est fini. » déclare Nathalie Berriau (Le Ven, 2017, p. 24).

« Les bibliothécaires doivent axer leurs actions sur leur objectif ultime, à savoir leurs publics, la diffusion du savoir, l'accompagnement de la recherche et de l'enseignement. » (Delorme, 2015, p. 64).

« Parmi les évolutions, chacun souligne que la notion de « service » est en train de se substituer à celle de « collection », puisque les collections sont partout et nulle part. » (Melot, 2008, p. 179).

« La conviction que je souhaite partager est que nous devons désormais mettre définitivement les publics au centre du fonctionnement de nos établissements. » (Arot, 2011, p. 47).

« Les espaces publics sont le théâtre d'une rencontre quotidienne entre le public et le personnel. Cette part essentielle de leur métier doit intéresser l'ensemble des agents de la filière bibliothèque ... ] » (Tsagouria, 2015, p. 147).

C'est aussi ce qu'il ressort des différentes interviews réalisées et que nous ressentons dans notre métier. Qu'est-ce qui est le plus important ? Pouvoir faire des notices catalographiques parfaites ou se consacrer au public et être attentif à leurs besoins ?

#### **5.5. Bibliothécaire et documentaliste**

Avec l'arrivée des nouvelles technologies et la connaissance parfois (très) approfondie qu'il faut avoir de celles-ci, on peut se demander si les deux métiers, bibliothécaire et documentaliste, peuvent encore être mis sur un même pied d'égalité. Les besoins et attentes des usagers se diversifient eux aussi à tel point que le documentaliste ne se considérera plus comme un bibliothécaire et vice-versa<sup>51</sup>. Au

---

<sup>51</sup> Cfr. propos de Nathalie Boonen. Annexe 6. Entretiens, p. 120

final, on peut voir apparaître trois métiers différents, le bibliothécaire de bibliothèques publiques, le bibliothécaire de bibliothèques universitaires et le documentaliste. Sans compter les autres métiers du livre, archiviste, libraire, éditeur, qui ont eux aussi, leurs spécificités.

### **5.6. Quelle formation ?**

Avec ces différentes évolutions, la formation du bibliothécaire-documentaliste est remise, elle aussi, en cause. Selon Guy Delsaut, « il faut arrêter d'afficher des diplômes trop généralistes et s'adapter aux besoins réels de l'entreprise. » Il voit plus de filtrage, de vérification, de validation de l'information et de collaboratif. Cette collaboration est aussi importante pour Béatrice Foenix-Riou, qui veut tendre vers « plus d'écoute et de transversalité, donc de savoir-être [...] » (Le Ven, 2017, p. 27).



## 6. PROGRAMMES D'ÉTUDE EN BIBLIOTHÉCONOMIE ET DOCUMENTATION EN FW-B

---

Les trois Hautes Ecoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique ont réalisé leur programme en collaboration. Il y a donc une grille minimale commune aux trois Hautes Ecoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles mais aussi aux écoles de promotion sociale, l'Institut Lallemand à Bruxelles et l'IRAM à Mons.

Ces écoles ont aussi élaboré un référentiel de compétences<sup>52</sup> qui représente la philosophie de la future formation qu'ils aimeraient voir évoluer. C'est à ce référentiel qu'ils font référence lorsque de nouveaux cours ou de nouveaux projets sont mis en place.

La grille minimale commune ci-dessous reprend les différents cours obligatoires enseignés dans les trois Hautes Ecoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles et dans les deux écoles de promotion sociale ainsi que la partie libre que chaque école définit elle-même. Cette grille m'a été communiquée par J.-S. Vandenbussche de l'IESSID.

---

<sup>52</sup> Cfr. Annexe 1. Référentiel de compétences établi par les 3 Hautes Ecoles et les écoles de promotion sociale, p. 85

|                                                                                                       |                                            |                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HAUTE ECOLE PAUL-HENRI SPAAK - 150,<br/>Rue Royale - 1000 BRUXELLES MATRICULE :<br/>8010242011</b> |                                            | <b>GRILLE-HORAIRE SPECIFIQUE</b>                                                                 |
| ANNEXE                                                                                                | <b>F-3</b>                                 | <b>Organisation générale de la formation</b><br>Formation commune<br>(y compris AIP) <b>1905</b> |
| Niveau                                                                                                | <b>Enseignement supérieur</b>              |                                                                                                  |
| Catégorie                                                                                             | <b>SOCIALE</b>                             |                                                                                                  |
| Type                                                                                                  | <b>court</b>                               | Liberté PO <b>495</b>                                                                            |
| Section                                                                                               | <b>BIBLIOTHECAIRE -<br/>DOCUMENTALISTE</b> | TOTAL <b>2400</b>                                                                                |
| Finalité ou<br>option (*)                                                                             |                                            | cette formation est-elle également organisée en<br>horaire décalé : OUI - NON (*)                |
| Grade délivré au terme de trois années d'études                                                       |                                            | <b>Bachelier Bibliothécaire-Documentaliste</b>                                                   |

| Date de prise d'effet                                                            |             |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| Intitulés des activités<br>d'enseignement                                        | HEURES      | CREDITS<br>ECTS |
| <b>FORMATION GENERALE</b>                                                        | <b>1125</b> | <b>100</b>      |
| SCIENCES ET TECHNIQUES<br>RELATIVES A LA PROFESSION                              | 495         | 50              |
| Bibliographie et recherches<br>documentaires                                     | 90          | 13              |
| Bibliothéconomie et documentologie                                               | 315         | 30              |
| Deontologie                                                                      | 15          | 2               |
| Medias                                                                           | 75          | 5               |
| <b>ETUDE DOCUMENTAIRE<br/>SPECIFIQUE AUX<br/>DIFFERENTES DISCIPLINES</b>         | 225         | 20              |
| SCIENCES ET TECHNIQUES                                                           | 135         | 10              |
| SCIENCES HUMAINES                                                                | 90          | 10              |
| <b>LANGUES ETRANGERES</b>                                                        | 405         | 20              |
| <b>ACTIVITES D'INTEGRATION<br/>PROFESSIONNELLE</b>                               | <b>780</b>  | <b>50</b>       |
| STAGES                                                                           | 450         | 30              |
| AUTRES AIP dont TFE                                                              | 330         | 10              |
|                                                                                  |             |                 |
| <b>Liberté PO (intitulés ne figurant<br/>pas ailleurs dans la grille) [495h]</b> | <b>495</b>  | <b>30</b>       |

### **6.1. Haute École de Namur-Liège-Luxembourg HENALLUX, Malonne<sup>53</sup>**

Le programme présente les bibliothèques comme « lieux de communication », il se dit conscient des modifications présentes et prépare le bibliothécaire à devenir non seulement « expert du livre et de l'imprimé » mais aussi « animateur culturel, médiateur, formateur ».

Le programme a développé ces dernières années des cours de médiation : animations en bibliothèque publique, formation des usagers, psychosociologie avec les publics. Il propose toujours un grand nombre de cours de recherche documentaire (que ce soit dans des bases de données ou sur Internet, général ou spécialisée dans une matière), de management de centres de documentation et de bibliothèques publiques, des cours de langues bien sûr mais uniquement de l'anglais et du néerlandais (l'espagnol a été supprimé). Il propose cependant une semaine intensive d'anglais et un séminaire de néerlandais.

Il n'y a pas d'option à choisir, chaque élève est formé en sciences humaines et en sciences et technologies.

Un grand nombre de stages, de visites, de travaux pratiques sont proposés tout au long du cursus.

Pour faire évoluer son programme, les cours ne sont plus donnés de façon magistrale mais sont intégrés et moins théoriques. Par exemple, le cours de littérature se fait en collaboration avec le cours d'anglais et le cours de communication<sup>54</sup>. L'étudiant devra présenter un auteur en anglais, des notions de chaque cours seront intégrées dans la présentation.

### **6.2. Haute école de la province de Liège<sup>55</sup>**

En plus d'être un « technicien, un gestionnaire des supports du savoir », le bibliothécaire-documentaliste doit aussi avoir une bonne formation technique de base lui permettant de « comprendre les innovations en matière informatique et d'utiliser toutes les potentialités techniques nouvelles qui lui sont offertes. »

---

<sup>53</sup> HENALLUX (<http://www.henallux.be/bibliotheconomie-et-documentation>)

<sup>54</sup> Ce qui rejoint les propos de Julie Monaux. Annexe 6. Entretiens, p. 127 et de Caroline Colette. Annexe 6. Entretiens, p. 130

<sup>55</sup> Province de Liège. Haute école (<http://www.provincedeliege.be/art117>)

Le programme ouvre lui aussi ses portes à la médiation : formation des usagers, projets socio-culturels en bibliothèque, animation.

L'option sciences humaines ou sciences et technologies est proposée en deuxième année. Des cours plus pointus sont donnés en biologie, chimie, physique, droit, philosophie, arts plastiques, etc. Les langues aussi sont plus élargies avec un choix d'une troisième langue espagnol ou allemand dès la première année.

### **6.3. Haute Ecole Bruxelles-Brabant « HE2B », IESSID, Bruxelles<sup>56</sup>**

Le bibliothécaire est un « spécialiste de l'information et de la documentation de demain, il est ordonné, rigoureux, a le sens de l'organisation et de la communication. Le bibliothécaire-documentaliste est un passeur de savoirs. »

Ici aussi, des cours de médiation sont développés et le programme propose même un stage et une formation à l'animation. La culture générale est importante, il n'y a pas de séparation entre les sciences humaines et les sciences et technologies. Les langues ne comprennent que l'anglais et le néerlandais, il n'y a pas de choix de troisième langue mais un cours professionnel est donné en première année. Hormis les stages, des visites et des séminaires sont organisés chaque année afin que l'étudiant puisse acquérir de l'expérience.

Chaque année donne un aperçu du métier. La première est plus axée sur les bibliothèques publiques, les notions de prêt et de catalographie sont importantes. La deuxième est une année de transition et dirige tout doucement l'étudiant vers les bibliothèques universitaires avec des cours comme « Sources d'information en sciences humaines », « Formation des usagers ». En troisième, le côté documentaliste est plus développé, les cours sont axés sur la gestion de l'information en entreprise, la gestion des connaissances, des équipes.

### **6.4. Tableau comparatif des programmes de cours**

Le tableau ci-dessous nous présente les trois programmes de cours année par année. Ce tableau nous permet de voir les différences entre les trois écoles même si on ne sait pas toujours ce qui se cache derrière l'intitulé d'un cours. L'HENALLUX

---

<sup>56</sup> A la rentrée académique 2016-2017 la Haute Ecole Paul Henry Spaak et la Haute Ecole de Bruxelles deviennent la Haute Ecole Bruxelles-Brabant, HE2B  
([http://www.iessid.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=184&Itemid=89](http://www.iessid.be/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=89))

propose plus de cours concernant les bibliothèques publiques (9 crédits en première et 3 en deuxième), c'est ici aussi où les cours de catalographie sont les moins importants : 6 crédits pour les trois années contre 14 à Liège et 12 à l'IESSID. Liège propose encore une option sciences et une option sciences humaines. Elle est la seule aussi à proposer des cours d'allemand ou d'espagnol. A l'HENALLUX, il faudra passer par une semaine intensive d'anglais alors qu'à l'IESSID, un stage en langue étrangère est obligatoire. Pour les trois écoles, c'est la deuxième année qui met l'accent sur le public avec des cours de communication, de relations aux usagers et de formation à l'animation. L'HENALLUX est la seule à en donner dans les deux autres années. L'IESSID propose un stage de formation aux utilisateurs. Le stage étant sans doute une des meilleures façons d'apprendre, l'IESSID est aussi la seule à proposer un stage d'archivistique.

La bibliothèque universitaire n'est jamais abordée (dans l'intitulé du cours), dans le cursus. La bibliothèque publique est évoquée principalement en 1<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> année, surtout à l'HENALLUX où les cours représentent 15 crédits pour environ 3 dans les autres écoles. Les métiers d'édition et librairie sont peu évoqués, avec 2 ou 3 crédits sur l'ensemble du cursus. La gestion des centres de documentation est vue à l'HENALLUX avec 11 crédits, ce n'est pas du tout abordé à Liège. Seule l'IESSID propose un cours de comptabilité des bibliothèques publiques.

Ce tableau nous permet aussi d'observer l'incohérence du programme par rapport au référentiel de compétences<sup>57</sup> établi par les différentes écoles et celui réalisé dans ce travail<sup>58</sup>. La communication est importante, or seulement un ou deux cours sont donnés et ne valent qu'1 ou 2 crédits. Il en va de même pour la formation des usagers (quelques cours allant de 1 à 4 crédits). Une des compétences demandée est d'élaborer des méthodes de marketing mais aucun cours de marketing n'apparaît dans le cursus. L'étudiant doit connaître au minimum deux langues étrangères. Seule Liège en propose plus. Pour pouvoir développer des compétences managériales, les cours ne sont pas suffisants, 4 crédits à l'HENALLUX et 1 à l'IESSID. Cependant, les étudiants ne devraient pas être amenés à diriger une bibliothèque (places en générale attribuées à des masters).

---

<sup>57</sup> Cfr. Annexe 1. Référentiel de compétences établi par les 3 Hautes Ecoles et les écoles de promotion sociale, p. 85

<sup>58</sup> Cfr. 4.3. Référentiel de compétences, p. 44

| HENALLUX-Malonne                                                                                                                                                                                                     |         |     | Haute Ecole de Liège                                                                               |         |    | IESSID-Bruxelles                                                                                                     |         |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|
| Intitulé du cours                                                                                                                                                                                                    | CT<br>S | Hs  | Intitulé du cours                                                                                  | CT<br>S | Hs | Intitulé du cours                                                                                                    | CT<br>S | Hs |
| <b>ETUDES DOCUMENTAIRES</b>                                                                                                                                                                                          |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
| <b>Recherche documentaire</b><br>introduction<br>initiation à Internet<br>travaux pratiques                                                                                                                          | 7       | 60  | <b>Bibliographie et recherche documentaire</b><br>introduction<br>recherche doc et services de doc | 10      | 75 | <b>Bibliographie et recherche documentaire</b>                                                                       | 6       | 45 |
| <b>Description et analyse documentaire</b><br><br>catalogage<br>langage et analyse documentaire en BP <sup>59</sup>                                                                                                  | 5       | 60  | <b>Technique documentaire</b>                                                                      | 8       | 75 | <b>Métadonnées</b><br>introduction à la gestion des catalogues                                                       | 6       | 75 |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
| <b>INFORMATIQUE</b>                                                                                                                                                                                                  |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
| <b>Communication écrite et informatique</b><br><br>informatique et bureautique<br>maîtrise de la langue française<br>applications pratiques                                                                          | 3       | 45  | <b>Informatique documentaire</b>                                                                   | 4       | 30 | <b>Informatique documentaire</b><br>architecture des ordinateurs et des réseaux informatiques<br>outils bureautiques |         | 60 |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      | 2       | 30 |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      | 2       | 30 |
| <b>BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE et autres-GESTION</b>                                                                                                                                                                       |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
| <b>Gestion d'un centre de documentation et record management</b><br>gestion documentaire et centres de documentation<br>introduction à la gestion des archives et records management<br>travaux pratiques et visites | 4       | 45  |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |
| <b>Bibliothèques publiques en Belgique</b><br>organisation des bibliothèques publiques                                                                                                                               | 9       | 115 | <b>Structure et organisation des BP</b>                                                            | 3       | 45 | <b>Bibliothéconomie</b>                                                                                              | 3       | 45 |
|                                                                                                                                                                                                                      |         |     |                                                                                                    |         |    |                                                                                                                      |         |    |

<sup>59</sup> Bibliothèque publique

|                                                |   |    |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
|------------------------------------------------|---|----|------------------------------------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------------------------|---|----|
| logiciels de gestion de bibliothèques          |   | 8  |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| législation des BP et institutions de la CF    |   | 22 | <b>Législation et gestion financière des bibliothèques</b> | 2  | 30 |                                                                           |   |    |
| Belgique institutionnelle et législation       |   | 10 | législation des BP                                         |    | 15 |                                                                           |   |    |
| travaux pratiques et visites                   |   | 45 | comptabilité et gestion financière des bibliothèques       |    | 15 | <b>Ludothéconomie</b>                                                     | 1 | 15 |
|                                                |   |    |                                                            |    |    | <b>Statistique et méthode d'enquête</b>                                   | 2 | 30 |
|                                                |   |    |                                                            |    |    | <b>Droit</b>                                                              | 2 | 30 |
| <b>ETUDES DOCUMENTAIRES SPECIFIQUES</b>        |   |    |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| <b>Approches des sciences et techniques</b>    | 3 | 38 | <b>Etudes documentaires en sciences et techniques</b>      | 5  | 60 | <b>Etude documentaire en sciences et techniques 1</b>                     | 3 | 45 |
| <b>Sciences humaines</b>                       | 3 | 38 | <b>Sciences humaines</b>                                   | 5  | 60 | <b>Etude documentaire en sciences économiques, politiques et sociales</b> | 2 | 30 |
| sciences sociales et méthodologie de l'enquête |   | 22 |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| droit                                          |   | 15 |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| <b>LANGUES</b>                                 |   |    |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| <b>Anglais 1</b>                               | 9 | 42 | <b>1e langue anglais-néerlandais 1</b>                     | 10 | 90 | <b>Anglais professionnel</b>                                              | 1 | 15 |
| <b>Néerlandais 1</b>                           |   | 33 | <b>1e langue anglais-néerlandais 2</b>                     |    | 90 | <b>Néerlandais professionnel</b>                                          | 1 | 15 |
| <b>Anglais 2</b>                               |   | 33 | <b>2e langue anglais-néerlandais 1</b>                     |    | 60 | <b>Anglais</b>                                                            | 5 | 75 |
| <b>Néerlandais 2</b>                           |   | 27 | <b>2e langue anglais-néerlandais 2</b>                     |    | 60 | <b>Néerlandais</b>                                                        | 5 | 75 |
|                                                |   |    | <b>3e langue allemand-espagnol 1</b>                       |    | 60 |                                                                           |   |    |
|                                                |   |    | <b>3e langue allemand-espagnol 2</b>                       |    | 60 |                                                                           |   |    |
| <b>MEDIATION</b>                               |   |    |                                                            |    |    |                                                                           |   |    |
| <b>Médiation culturelle en bibliothèque</b>    | 3 | 45 | <b>Technique d'expression et animation</b>                 | 3  | 45 | <b>Communication</b>                                                      | 1 | 30 |
| animation en BP                                |   | 30 | animation des bibliothèques                                |    | 15 |                                                                           |   |    |
| psycho-sociologie de la lecture                |   | 15 | techniques d'expression écrite et orale                    |    | 30 |                                                                           |   |    |

| AUTRES                             |           |           |                                  |           |           |                                    |             |
|------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|------------------------------------|-------------|
| <b>Littérature en bibliothèque</b> | <b>6</b>  | <b>82</b> | <b>Littérature et sémiologie</b> | <b>5</b>  | <b>90</b> | <b>Edition et littérature</b>      | <b>60</b>   |
| jeunesse                           |           | 30        | jeunesse                         |           | 45        | jeunesse                           | 1 30        |
| connexes                           |           | 22        | française et paralittérature     |           | 15        | belge                              | 1 15        |
| française et étrangère             |           | 30        | sémiologie et linguistique       |           | 30        | bibliologie                        | 3 15        |
| <b>Edition et média</b>            | <b>3</b>  | <b>40</b> |                                  |           |           | <b>Médias</b>                      | <b>60</b>   |
| introduction aux médias            |           | 25        |                                  |           |           | histoire contemporaine et          |             |
| édition                            |           | 15        |                                  |           |           | géopolitique                       | 3 30        |
|                                    |           |           |                                  |           |           | presse                             | 2 30        |
| STAGES-TFE                         |           |           |                                  |           |           |                                    |             |
| <b>Stage</b>                       | <b>5</b>  | <b>98</b> | <b>Stages</b>                    | <b>5</b>  | <b>90</b> | <b>Stages</b>                      | <b>4 60</b> |
| d'expression                       |           | 28        |                                  |           |           | <b>Travaux pratiques, visites,</b> |             |
| communication                      |           | 12        |                                  |           |           | <b>séminaires</b>                  | <b>4 45</b> |
| découverte des métiers             |           | 58        |                                  |           |           |                                    |             |
|                                    | <b>60</b> |           |                                  | <b>60</b> |           |                                    | <b>60</b>   |



| HENALLUX-Malonne                                           |          |           | Haute Ecole de Liège                                                                             |          |            | IESSID-Bruxelles                                |          |           |
|------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|-------------------------------------------------|----------|-----------|
| Intitulé du cours                                          | CTS      | Hs        | Intitulé du cours                                                                                | CTS      | Hs         | Intitulé du cours                               | CTS      | Hs        |
| <b>Recherche documentaire</b>                              | <b>8</b> | <b>88</b> | <b>Recherche documentaire</b>                                                                    | <b>2</b> | <b>15</b>  | <b>Recherche documentaire</b>                   |          | <b>60</b> |
| en sciences                                                |          | 40        | Sources d'information et recherche documentaire en sciences et techniques                        |          | 15         | sources d'information en sciences et techniques | 3        | 30        |
| en sciences humaines                                       |          | 34        |                                                                                                  |          |            | sources d'information en sciences humaines      | 2        | 30        |
| sur Internet                                               |          | 14        |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| <b>Description et analyse documentaire</b>                 | <b>4</b> | <b>45</b> | <b>Technique documentaire 2</b>                                                                  | <b>6</b> | <b>60</b>  | <b>Métadonnées</b>                              |          | <b>75</b> |
| analyse documentaire et thésaurus                          |          | 15        | indexation et travaux pratiques                                                                  |          | 30         | indexation 1-2                                  | 4        | 45        |
| catalogage                                                 |          | 30        | catalogage                                                                                       |          | 30         | problème spécifique de catalogage               | 3        | 30        |
|                                                            |          |           | <b>Technique documentaire 1</b>                                                                  | <b>2</b> | <b>15</b>  |                                                 |          |           |
|                                                            |          |           | SIGB <sup>60</sup>                                                                               |          | 15         | <b>Archivistique</b>                            | <b>1</b> | <b>15</b> |
|                                                            |          |           |                                                                                                  |          |            | <b>Stage en archivistique</b>                   | <b>1</b> | <b>15</b> |
| <b>INFORMATIQUE</b>                                        |          |           |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| <b>Informatique appliquée</b>                              | <b>4</b> | <b>60</b> | <b>Informatique documentaire</b>                                                                 | <b>9</b> | <b>135</b> | <b>Recherche avancée sur Internet</b>           | <b>4</b> | <b>30</b> |
| informatique documentaire                                  |          | 38        | informatique documentaire                                                                        |          | 60         |                                                 |          |           |
| outils de bureautique appliquée                            |          | 23        | création de documents hypertextes                                                                |          | 30         | <b>Bases de données</b>                         | <b>3</b> | <b>60</b> |
|                                                            |          |           | techniques de l'information et de la communication en bibliothèques et services de documentation |          | 45         |                                                 |          |           |
| <b>BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE et autres-GESTION</b>             |          |           |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| <b>Gestion de centre documentaire et record management</b> | <b>3</b> | <b>35</b> |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| gestion des centres de documentation                       |          | 20        |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| records management en entreprise                           |          | 15        |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |
| <b>Gestion des bibliothèques publiques</b>                 | <b>3</b> | <b>37</b> |                                                                                                  |          |            |                                                 |          |           |

<sup>60</sup> Système intégré de gestion de bibliothèque

|                                           |   |       |                                         |   |       |                               |      |
|-------------------------------------------|---|-------|-----------------------------------------|---|-------|-------------------------------|------|
| gestion des BP                            |   | 22    |                                         |   |       |                               |      |
| organisation et gestion des ludothèques   |   | 15    |                                         |   |       |                               |      |
| <b>ETUDES DOCUMENTAIRES SPECIFIQUES</b>   |   |       |                                         |   |       |                               |      |
| <b>Arts et histoire</b>                   | 6 | 30    | <b>Sciences humaines 1-2</b>            | 4 | 60    | <b>Droit</b>                  | 2 30 |
| <b>Philosophie</b>                        |   | 15    | arts plastiques                         |   | 15    |                               |      |
|                                           |   |       | littératures antiques et romanes        |   | 15    |                               |      |
|                                           |   |       | littératures comparées                  |   | 15    |                               |      |
|                                           |   |       | littératures étrangères non romanes     |   | 15    |                               |      |
| <b>Etude documentaire en science 1</b>    |   | 35    | <b>Sciences et technologies 1-2</b>     | 4 | 60    | <b>Sciences et techniques</b> | 2 30 |
|                                           |   |       | sciences et techniques contemporaines   |   | 15    |                               |      |
|                                           |   |       | sciences biologiques                    |   | 15    |                               |      |
|                                           |   |       | sciences chimiques                      |   | 30    |                               |      |
| <b>LANGUES</b>                            |   |       |                                         |   |       |                               |      |
| <b>Anglais + semaine intensive</b>        | 4 | 30/40 | <b>Langue étrangère principale 1</b>    | 4 | 90    | <b>Anglais</b>                | 5 75 |
|                                           |   |       | anglais-néerlandais                     |   | 45/45 |                               |      |
| <b>Néerlandais</b>                        | 3 | 50    | <b>Langue étrangère principale 2</b>    |   | 90    | <b>Néerlandais</b>            | 5 75 |
|                                           |   |       | anglais-néerlandais                     |   | 45/45 |                               |      |
|                                           |   |       | <b>Langue complémentaire</b>            | 4 | 120   |                               |      |
|                                           |   |       | allemand                                |   | 30    |                               |      |
|                                           |   |       | espagnol                                |   | 30    |                               |      |
|                                           |   |       | néerlandais                             |   | 30    |                               |      |
|                                           |   |       | anglais                                 |   | 30    |                               |      |
| <b>MEDIATION</b>                          |   |       |                                         |   |       |                               |      |
| <b>Communication et action culturelle</b> | 4 | 45    | <b>Relations aux usagers 2</b>          | 2 | 30    |                               |      |
| communication 2                           |   | 15    | éducation permanente et gestion de      |   | 30    |                               |      |
| psychologie en lien avec les publics      |   | 15    | projets socio-culturels en bibliothèque |   |       |                               |      |
| médiation culturelle en bibliothèque      |   | 15    |                                         |   |       | <b>Médiation</b>              | 30   |

|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     |                                          |    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------|------------------------------------------|----|-----|------------------------------------------|----|-----|
| Déontologie et droit de l'information                                                                                                      | 3  | 30                                   | Relations aux usagers 1                  | 4  | 30  | formation des utilisateurs               | 1  | 15  |
|                                                                                                                                            |    |                                      | déontologie                              |    | 15  | stage et formation à l'animation         | 1  | 15  |
|                                                                                                                                            |    |                                      | information et formation des usagers     |    | 15  |                                          |    |     |
| AUTRES                                                                                                                                     |    |                                      |                                          |    |     |                                          |    |     |
| Littérature française et étrangère                                                                                                         | 7  | 60                                   | Littérature française et paralittérature | 2  | 45  | Littérature                              |    | 45  |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     | littératures étrangères                  | 1  | 30  |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     | littératures francophones                | 1  | 15  |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     | Etudes de cas en STIC                    | 4  | 45  |
|                                                                                                                                            |    |                                      | Edition et librairie                     | 2  | 15  |                                          |    |     |
|                                                                                                                                            |    |                                      | Technique d'expression écrite et orale   | 1  | 15  |                                          |    |     |
|                                                                                                                                            |    |                                      | Actualité                                | 10 | 90  |                                          |    |     |
|                                                                                                                                            |    |                                      | actualité en sciences humaines           |    | 30  |                                          |    |     |
| actualité et vulgarisation scientifique                                                                                                    |    | 30                                   |                                          |    |     |                                          |    |     |
| évolution et actualité des médias                                                                                                          |    | 30                                   |                                          |    |     |                                          |    |     |
| STAGES-TFE                                                                                                                                 |    |                                      |                                          |    |     |                                          |    |     |
| Stage<br>gestion de projet et préparation TFE<br><br>stage 2<br>stage en jeunesse<br>visites et activités de découverte<br>professionnelle | 11 | 200<br>20<br><br>135<br>30<br><br>15 | Stage                                    | 8  | 150 | Préparation TFE                          | 5  | 15  |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     | Stage                                    | 8  | 150 |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     | Travaux pratiques, visites et séminaires | 4  | 45  |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     |                                          |    |     |
|                                                                                                                                            |    |                                      |                                          |    |     |                                          |    |     |
|                                                                                                                                            | 60 |                                      |                                          | 60 |     |                                          | 60 |     |

| HENALLUX-Malonne                                                                                                                      |   |    | Haute Ecole de Liège                                                      |   |    | IESSID-Bruxelles                                                                                                                                                                                     |                     |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
|                                                                                                                                       |   |    |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| ETUDES DOCUMENTAIRES                                                                                                                  |   |    |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| Recherche documentaire spécialisée<br>bibliothèque à vocation internationale<br>recherche documentaire en droit<br>veille stratégique | 4 | 50 | Bibliographie et recherche documentaire                                   | 6 | 60 | Recherche documentaire en sciences en techniques<br><br>Recherche documentaire en sciences humaines<br><br>Institutions documentaires<br>institutions documentaires internationales<br>archivistique | 2                   | 30                 |
|                                                                                                                                       |   |    | sources d'information et recherche documentaire en sciences et techniques |   | 30 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
|                                                                                                                                       |   |    | sources d'information et recherche documentaire en sciences humaines      |   | 30 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
|                                                                                                                                       |   |    | Institutions documentaires                                                | 4 | 30 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
|                                                                                                                                       |   |    | institutions documentaires internationales                                |   | 15 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| veille stratégique                                                                                                                    |   | 15 |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| Description et analyse documentaire<br>analyse documentaire et thésaurus<br>catalogage                                                | 3 | 25 | Technique documentaire                                                    | 7 | 75 | Métadonnées                                                                                                                                                                                          |                     | 30                 |
|                                                                                                                                       |   |    | indexation et travaux pratiques                                           |   | 15 | langage d'indexation                                                                                                                                                                                 | 3                   | 15                 |
|                                                                                                                                       |   |    | catalogage                                                                |   | 30 | problèmes spécifiques de catalogage                                                                                                                                                                  | 3                   | 15                 |
|                                                                                                                                       |   |    | gestion des documents visuels et sonores                                  |   | 30 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| INFORMATIQUE                                                                                                                          |   |    |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| Informatique appliquée 2                                                                                                              | 3 | 38 | Informatique documentaire                                                 | 5 | 60 | Informatique documentaire<br>gestion numérique des connaissances<br>informatisation des services<br>documentaires<br>veille stratégique                                                              | 4<br><br><br>3<br>2 | 45<br><br>30<br>30 |
| BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE et autres-GESTION                                                                                               |   |    |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| Gestion de centre documentaire et record management                                                                                   | 4 | 60 | Bibliométrie                                                              | 1 | 15 |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| records management 3                                                                                                                  |   | 15 |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| gestion électronique des documents                                                                                                    |   | 23 |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |
| gestion avancée des centres de                                                                                                        |   | 23 |                                                                           |   |    |                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |

|                                                         |   |    |                                       |   |    |                                                                |   |    |
|---------------------------------------------------------|---|----|---------------------------------------|---|----|----------------------------------------------------------------|---|----|
| documentation                                           |   |    |                                       |   |    | Gestion et comptabilité des bibliothèques                      | 1 | 15 |
|                                                         |   |    |                                       |   |    | Droit de l'information, déontologie, brevets et droit d'auteur | 1 | 15 |
| <b>ETUDES DOCUMENTAIRES SPECIFIQUES</b>                 |   |    |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| Analyse statistique                                     | 6 | 15 |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| Etude documentaire en science 2                         |   | 44 | Sciences et techniques contemporaines |   | 30 |                                                                | 3 | 45 |
| Etude documentaire en science économiques et politiques |   | 38 | Sciences biologiques                  | 7 | 30 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Sciences chimiques                    |   | 15 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Sciences physiques et appliquées      |   | 15 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Arts plastiques                       |   | 30 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Droit                                 |   | 15 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Histoire                              | 7 | 15 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Musique, chanson, art lyrique         |   | 15 |                                                                |   |    |
|                                                         |   |    | Philosophie et religion               |   | 15 |                                                                |   |    |
| <b>LANGUES</b>                                          |   |    |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| Anglais                                                 | 8 | 60 | Anglais                               | 3 | 45 | Anglais                                                        | 3 | 60 |
| Néerlandais                                             |   | 30 | Néerlandais                           |   | 45 | Néerlandais                                                    | 3 | 60 |
| Séminaire en néerlandais                                |   | 30 |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| <b>MEDIATION</b>                                        |   |    |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| Formation des usagers                                   | 2 | 15 |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| <b>AUTRES</b>                                           |   |    |                                       |   |    |                                                                |   |    |
| Média                                                   | 4 | 60 |                                       |   |    |                                                                |   |    |

|                                       |           |            |                                        |           |            |                                                 |               |
|---------------------------------------|-----------|------------|----------------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------------------|---------------|
| édition et librairie                  |           | 30         |                                        |           |            |                                                 |               |
| presse et actualités                  |           | 30         |                                        |           |            |                                                 |               |
|                                       |           |            | <b>Histoire et technique du livre</b>  | <b>2</b>  | <b>15</b>  |                                                 |               |
|                                       |           |            | <b>Psycho-sociologie de la lecture</b> | <b>1</b>  | <b>15</b>  |                                                 |               |
| <b>STAGES-TFE</b>                     |           |            |                                        |           |            |                                                 |               |
| <b>Stage</b>                          | <b>8</b>  | <b>150</b> | <b>Stage</b>                           | <b>9</b>  | <b>360</b> | <b>Stage</b>                                    | <b>9 150</b>  |
| stage 3                               |           | 125        |                                        |           |            |                                                 |               |
| visites et activités professionnelles |           | 25         |                                        |           |            |                                                 |               |
| <b>TFE</b>                            | <b>18</b> | <b>200</b> | <b>TFE</b>                             | <b>15</b> |            | <b>TFE</b>                                      | <b>15 180</b> |
| séminaire TFE                         |           | 12         |                                        |           |            | <b>Travaux pratiques, visites et séminaires</b> | <b>4 45</b>   |
| TFE avec applications pratiques       |           | 188        |                                        |           |            |                                                 |               |
|                                       | <b>60</b> |            |                                        | <b>60</b> |            |                                                 | <b>60</b>     |

## 7. ENTRETIENS ET QUESTIONNAIRE

---

Pour ce travail, cinq types de profils professionnels vont être interrogés :

- Des professionnels qui travaillent dans le milieu (bibliothèques universitaires, centres de documentation, hautes écoles) ;
- Des directeurs de bibliothèques qui ont eu l'occasion d'engager des jeunes diplômés ou qui collaborent avec ceux-ci ;
- Des maîtres de stage, qui sont le lien entre la formation et le métier ;
- Deux des trois responsables du programme des Hautes Ecoles ;
- Des jeunes diplômés qui débutent dans le métier.

Pour les quatre premières catégories, j'ai eu l'occasion de communiquer avec chaque personne interrogée. Pour la plupart, l'entretien s'est déroulé en face à face mais pour certains, l'échange s'est réalisé uniquement par mail ou par téléphone. Les entretiens oraux ont été enregistrés afin de pouvoir les retranscrire au mieux.

Les jeunes diplômés ont été interrogés via un formulaire en ligne.

Quel que soit le mode employé, il faut toujours garder en tête l'adéquation entre la formation et les compétences demandées.

### 7.1. Entretiens

Prendre contact pour des entretiens avec les différentes personnes n'a pas été évident. Sur une soixantaine de mails envoyés, 21 personnes ont répondu.

Les entretiens avec les professionnels du métier se sont déroulés de manière informelle. Il s'agissait plutôt d'une discussion autour du métier de bibliothécaire et de l'avenir des bibliothèques universitaires et centres de documentation. Chaque personne interrogée a donné un avis personnel en fonction de son expérience et de son vécu.

Afin d'avoir un aperçu plus standardisé et de pouvoir chiffrer les résultats, j'ai réalisé une grille d'interview. Celle-ci est conçue grâce aux interviews et a été envoyée à toutes les personnes interrogées<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> Cfr. Annexe 3. Questionnaire adressé aux professionnels, p.90

## 7.2. Questionnaire

Le questionnaire a été envoyé uniquement à de jeunes diplômés qui sont sortis des Hautes Ecoles depuis 2013 et qui travaillent depuis peu. Il est anonyme. Ces jeunes diplômés sont choisis sur base d'un listing fourni par Julie Monaux, professeur à l'HENALLUX, par Emanuel Di Pretoro, professeur à l'IESSID et par Delphine Dechamps (jeunes diplômées de Liège), Mr. Watrin, directeur du programme de la Haute Ecole de la Province de Liège n'ayant pas répondu à nos sollicitations répétées.

Ce questionnaire<sup>62</sup> a été réalisé sur base des discussions lors des entretiens. Les différents aspects du métier, les compétences attendues d'un jeune diplômé ont été pris en compte.

Le nombre de répondants est peu élevé, que ce soit pour les jeunes diplômés ou pour les professionnels. Cependant, les idées principales<sup>63</sup> ont pu être mises en évidence.

---

<sup>62</sup> Cfr. Annexe 4. Questionnaire adressé aux jeunes diplômés, p. 97

<sup>63</sup> Cfr. Annexe 5. Analyse des résultats, p. 103



## 8. ANALYSE ET CONCLUSION

---

Tout au long de ce travail, l'évolution des bibliothèques depuis leur origine et l'évolution du métier de bibliothécaire ont été mises en évidence. Pourquoi en est-on arrivé à se poser des questions sur la formation même du bibliothécaire-documentaliste ? D'érudit, le bibliothécaire est devenu médiateur, ce ne sont plus les collections qui doivent être mises en avant mais le public, la bibliothèque n'est plus le seul accès au savoir, Internet est accessible partout, à tout moment et beaucoup pensent qu'on y trouve tout.

Mon métier m'a toujours plu et je n'aurais jamais pensé, il y a 10 ans, que sa pratique pourrait être remise en question un jour. Nous savons tous que la technologie, l'informatisation ou encore Internet a changé nos manières de travailler et ce, dans un grand nombre d'autres métiers aussi. En bibliothèque, nous avons vu apparaître les catalogues informatisés, nous importons nos notices, nous commandons directement via des formulaires en ligne, pour les bibliothèques qui connaissent de grandes affluences, des automates de prêt ont été installés. En 2016, le premier robot bibliothécaire a pris son poste à la bibliothèque universitaire d'Aberystwyth, au Pays de Galles. Dans ce contexte, on peut se poser la question : « Que va-t-il advenir de nous, bibliothécaires ? »

On pourrait penser de prime abord que les bibliothèques ont pris le tournant et sont bien intégrées dans ce nouveau monde d'Internet et des réseaux sociaux. Cependant, beaucoup se posent encore la question de savoir si c'est vraiment utile d'être sur Facebook ou Twitter, beaucoup ont peine à toucher leur public et ne savent pas comment communiquer leurs informations. Il n'est pas toujours évident de trouver des informations intéressantes à mettre en ligne, ce n'est pas facile de faire des affiches attrayantes que nos étudiants ou professeurs liront. Nous pouvons parfois nous sentir un peu perdus et pour cause, tout cela ne fait pas partie de notre formation. Nous avons été formés à la gestion des documents, pas à la communication, nous avons été formés à l'organisation des collections, pas au marketing, nous apprécions être dans notre coin, concentrés derrière notre ordinateur et moins face à un large public devant lequel nous devons nous exprimer. Là encore, ces compétences ne font pas partie de notre formation. Il serait temps, dès lors, de changer les choses et d'acquérir ces compétences afin de mieux servir notre public.

Et tout cela commence avec la formation du bibliothécaire-documentaliste des Hautes Ecoles. C'est ce qui a fait l'objet de ce mémoire.

Pour pouvoir répondre à la question « La formation du bibliothécaire-documentaliste en Fédération Wallonie-Bruxelles est-elle en adéquation avec les nouveaux besoins des bibliothèques universitaires et centres de documentation ? », il a fallu interroger des personnes du milieu afin de recueillir un maximum de points de vue. Que pensent les professionnels qui ont vécu cette évolution, qui accueillent des stagiaires, qui emploient de jeunes diplômés ? Que pensent les jeunes qui arrivent dans ce métier et qui doivent s'adapter ? Que pensent les professeurs qui enseignent dans le cursus ?

Tous s'accordent à dire qu'il faut mettre l'accent sur les services au public. Nous ne devons plus être orientés documents mais utilisateurs, nous ne devons plus nous « cacher » derrière nos ordinateurs mais aller vers le public et lui prouver notre plus-value. Comment se retrouver dans cet agglomérat d'informations ? Comment juger le pertinent de l'inadéquat ? Comment publier en Open Access ? Le bibliothécaire est LA personne ressource et il doit mettre cette expertise en valeur auprès des étudiants mais aussi des chercheurs, professeurs et institutions. Cependant, on peut dire que le profil du bibliothécaire ne favorise pas cette ouverture aux autres. Lui qui est plutôt discret et réservé, comment va-t-il réagir si le cursus propose des cours tels que « Communication », « Comment gérer les conflits ? » ou encore « Prendre la parole en public » ?

Pour beaucoup, tant professionnels que jeunes diplômés, la formation du bibliothécaire-documentaliste en Fédération Wallonie-Bruxelles est un peu décevante et ne correspond pas ou pas assez à la réalité du terrain. Cependant, après quelques formations et quelques mois plongés dans le milieu, les jeunes s'adaptent très bien et satisfont au mieux leurs collègues et employeurs. La faculté d'adaptation est donc une des principales compétences du bibliothécaire. Pourquoi dès lors, peu de centres de documentation engagent-ils des bibliothécaires-documentalistes ? Pourquoi d'après certains professionnels, les jeunes diplômés n'ont pas les compétences attendues ? Les métiers, bibliothécaire et documentaliste, se différencient de plus en plus, et on parlera même de trois métiers, le bibliothécaire de bibliothèque publique, celui de bibliothèque universitaire et le documentaliste. D'un

côté, on parle d'éducation permanente, d'animations et d'espace public numérique, de l'autre l'accent est mis sur l'aide à la recherche documentaire et la formation des usagers, le documentaliste parlera plutôt de veille stratégique et de gestion des bases de données. On peut voir déjà à quel point les objectifs sont différents. Comment bien former à des compétences aussi diversifiées ? Plusieurs solutions sont lancées : un tronc commun suivis d'un choix d'option, une année supplémentaire ou encore des spécialisations. La séparation en deux branches ne fait pas l'unanimité, au contraire. Beaucoup d'étudiants n'ont pas de préférence ou en changent durant leurs études. Ils apprécient justement cette diversité qui leur permet un plus large choix de métiers. Ils sont rejoints par les professionnels qui estiment que la formation doit rester généraliste et multitâches ce qui permet des changements en cours de carrière.

Tant professionnels qu'étudiants s'accordent à dire que même le nom « bibliothécaire-documentaliste » est désuet. Cette image assez péjorative de dame âgée avec un chignon et des lunettes qui dit « chuut » à tout va, colle à la peau du bibliothécaire (Garambois, 2016). A l'heure du « tout, tout de suite », de Google et des réseaux sociaux, le bibliothécaire est obsolète et les entreprises vont se tourner vers des « knowledge manager », des « digital officer » ou des « researcher librarian ». Autant de tâches que nous, bibliothécaires, sommes à même de remplir. Et nous devons le crier haut et fort, oui nous sommes des experts de l'information, oui nous pouvons apporter une plus-value aux entreprises. Nous devons pouvoir nous vendre aux yeux du grand public et mettre notre travail en valeur.

La formation de bibliothécaire-documentaliste est sans doute encore un peu trop « classique », pas assez axée sur les nouvelles technologies et un peu trop sur la culture générale et les bibliothèques publiques. Orientons la encore plus vers le public, comment bien l'accueillir, comment faire face à des situations difficiles, comment bien reformuler les demandes, etc. Ce public est à mettre au centre, tant pour la profession que pour la formation. Une grande majorité des étudiants le disent, le public a encore besoin d'un contact humain.

Les jeunes diplômés ne sont pas encore prêts à répondre à toutes les compétences reprises dans le référentiel de compétences<sup>64</sup>. Des cours de marketing et de communication sont nécessaires pour connaître les techniques de communication,

---

<sup>64</sup> Cfr. 4.3. Référentiel de compétences, p. 44

s'adapter aux différents types d'interlocuteurs ou élaborer des méthodes de marketing. Aucun cours de marketing n'est donné durant le cursus. Quelques cours de communication et de formation des utilisateurs sont donnés à l'IESSID et à l'HENALLUX mais ne comptent que pour un ou deux crédits ; c'est tout à fait insuffisant. Ce qui rejoint l'avis des professionnels<sup>65</sup>. En sortant de l'école, les jeunes diplômés ne sont pas du tout prêts à gérer une équipe et à prendre des décisions. Ils se voient plutôt travailler en équipe sous la responsabilité d'une autre personne. Certains ont plus d'expérience car ils ont fait des études avant ou ont continué après le bachelier, ce qui leur apporte un peu plus de confiance en eux lorsqu'ils sont engagés. La formation en elle seule ne forme pas du tout aux compétences managériales. Cependant, un bachelier ne devrait pas être amené à gérer une bibliothèque. Malgré tout, certaines compétences pourraient être utiles, comme la comptabilité ou la capacité de faire un budget.

Même si les bases sont là, si les jeunes diplômés s'adaptent très facilement à leur milieu de travail, la formation de bibliothécaire-documentaliste doit encore évoluer et surtout prouver et convaincre, tant les employeurs que le public, que le bibliothécaire-documentaliste (ou quel que soit le nom qu'on pourrait lui donner) a encore plus d'importance aujourd'hui, à l'heure de l'infobésité, qu'avant.

Les Hautes Ecoles sont conscientes du problème et ne manque pas de volonté pour faire changer les choses. Cependant, elles sont toujours coincées par cette grille minimale de cours et ne peuvent pas modifier la formation comme elles l'entendent. J'espère que ce mémoire pourra appuyer les demandes des Hautes Ecoles et faire prendre conscience au Ministère de l'enseignement qu'il est temps de changer les choses.

---

<sup>65</sup> Cfr. Annexe 5. Analyse des résultats, p. 103

## 9. TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

|                                                                                                                                       |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Figure 1 L'emblématique bibliothèque d'Alexandrie _____                                                                               | - 11 -                             |
| Figure 2 Lettrine extraite du Bréviaire du Mont-Cassin _____                                                                          | - 11 -                             |
| Figure 3 Le « fou de livres » (Bëchernarr) dans une édition strasbourgeoise de 1510<br>où l'on peut voir le mobilier spécialisé _____ | - 12 -                             |
| Figure 4 Advis pour dresser une bibliothèque de G. Naudé _____                                                                        | - 13 -                             |
| Figure 5 Bibliothèque municipale de Reims _____                                                                                       | - 15 -                             |
| Figure 6 Learning Centre de l'Université Sheffield Hallam _____                                                                       | - 29 -                             |
| Figure 7 Rolex Learning Centre de Lausanne _____                                                                                      | - 29 -                             |
| Figure 8 Modèle d'apprentissage _____                                                                                                 | - 30 -                             |
| Figure 9 LILLIAD, Learning Center Innovation, Lille. Cafétéria _____                                                                  | - 33 -                             |
| Figure 10 LiLLIAD, Learning Center Innovations, Sonic chairs _____                                                                    | - 33 -                             |
| Figure 11 Rolex Learning Center Lausanne - Espace détente _____                                                                       | - 33 -                             |
| Figure 12 OBA-Poufs _____                                                                                                             | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Figure 13 OBA-Cabine pour étudier _____                                                                                               | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Figure 14 Bibliothèque Mériadeck à Bordeaux _____                                                                                     | - 34 -                             |
| Figure 15 Puzzle, Thionville _____                                                                                                    | - 35 -                             |
| Figure 16 Référentiel de compétences informationnelles _____                                                                          | - 52 -                             |
| Figure 17 Etablissement d'enseignement en FW-B _____                                                                                  | - 89 -                             |

## 10. BIBLIOGRAPHIE

---

- Accart, J.-Ph. (2009). Les défis de demain pour la profession. [Dossier : l'avenir du knowledge management], *ARBIDO*, 4, 15-16.
- Accart, J.-Ph. (2010). La communication, un « objet » délicat. Dans J.-Ph. Accart (dir.), *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes* (pp. 9-13). Villeurbanne : Presses de l'enssib. (La Boîte à outils).
- Arot, D. (2011). La fin d'une utopie ? Dans D. Arot & A.-M. Bertrand e.a., *Horizon 2019 : bibliothèques en prospective : colloque* (pp. 41-48). Villeurbanne : Presse de l'enssib.
- Aurevie (2016). *InfoTrack, ou comment utiliser l'humour pour dynamiser les formations aux compétences informationnelles* [Billet de blogue]. Repéré à [https://tribuneci.wordpress.com/2016/12/06/infotrack-ou-comment-utiliser-lhumour-pour-dynamiser-les-formations-aux-competes-formationnelles/?utm\\_content=buffer3079c&utm\\_medium=social&utm\\_source=linkedin.com&utm\\_campaign=buffer](https://tribuneci.wordpress.com/2016/12/06/infotrack-ou-comment-utiliser-lhumour-pour-dynamiser-les-formations-aux-competes-formationnelles/?utm_content=buffer3079c&utm_medium=social&utm_source=linkedin.com&utm_campaign=buffer) (consulté le 10/12/2016).
- Aymonin, D. & Rittmeyer, M. (2010). La Bibliothèque du Rolex Learning Center de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne. Dans M.-F. Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (pp.76-79). Paris : éd. du Cercle de la librairie. (Bibliothèques).
- Baltz, C. (2003). Quand la documentation s'éveilla. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2, 148-153. doi : 10.3917/docs.402.0148
- Barbier, F. (2013). *Histoire des bibliothèques : d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. Paris : Armand Colin.
- Battisti, M. (2015). Les cinq qualités essentielles du professionnel de l'information. *I2D Information, données & documents*, 52(3), 7-8.
- Bertrand, A.-M. (2005). Un métier, des métiers. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 3, 73-74. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-03-0073-002> (consulté le 31/08/2016).
- Bertrand, A.-M. (2013). Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 3, 23-29. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004> (consulté le 20/11/2016).
- Bessem, V. (2014). Le bibliothécaire de formation : cheville ouvrière de la promotion de la lecture. *Lectures. Dossier : le métier de bibliothécaire en Fédération Wallonie-Bruxelles*, 184, 49-55. Repéré à [http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=225adb3b5a9959a257231d11872160aa37d785fe&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli\\_super\\_editor/bibli\\_editor/documents/PDF/Dossier\\_Lectures\\_184.pdf](http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=225adb3b5a9959a257231d11872160aa37d785fe&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli_super_editor/bibli_editor/documents/PDF/Dossier_Lectures_184.pdf) (consulté le 21/09/2016).

- Bianchi, F. (2007). Quel avenir pour les bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 5, 95-96. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0095-006> (consulté le 24/08/2016).
- Bisbrouck, M.-F. (1995). Liber à Louvain. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 6, 98-101. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0098-002> (consulté le 12/02/2017).
- Boonen, N. (2016). Information et communication : des services complémentaires mais des métiers différents. *Cahiers de la documentation*, 4, 29-33.
- Brodtkom, F. (2016). Bibliothéconomie et bibliométrie. UCL : Louvain-la-Neuve [https://moodleucl.uclouvain.be/pluginfile.php/1499404/mod\\_resource/content/3/LCLIB%202120%202016-17%20Cours%2002%20INFR%20PERS.pdf](https://moodleucl.uclouvain.be/pluginfile.php/1499404/mod_resource/content/3/LCLIB%202120%202016-17%20Cours%2002%20INFR%20PERS.pdf) (consulté le 18/02/2017).
- Bulpitt, G. (2009). Les learning centers : de nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants. *La bibliothèque, lieu de formation ? 9<sup>e</sup> Rencontre FORMIST, 18 juin 2009*. Lyon-Villeurbanne : Ecole nationale des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib). Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40663-les-learning-centers-de-nouveaux-espaces-pour-une-nouvelle-facon-de-travailler-avec-les-etudiants.pdf> (consulté le 18/02/2017).
- Bulpitt, G. (2010). Le modèle du Learning Centre. Dans M.-F. Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (pp. 65-71). Paris : éd. du Cercle de la librairie. (Bibliothèques).
- Burgos, M. (2005). Section jeunesse : une profusion de médiateurs. *Enfants et littérature : encore beaucoup à dire*. Actes du colloque du Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis, Centre de promotion du livre de jeunesse-93, p. 129-138.
- Cachard, P.-Y. (2015). Bibliothèques et pédagogie : la formation, un levier d'action. Dans F. Cavalier & M. Poulain (dir.), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons* (pp.127-140). Paris : éd. du Cercle de la librairie.
- Calenge, B. (2015). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : éd. du Cercle de la librairie.
- Carbonneil, F. (2016). Quel impact du numérique sur l'architecture des bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 8. Repéré à [http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/quel-impact-du-numerique-sur-l-architecture-des-bibliotheques\\_66546](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/quel-impact-du-numerique-sur-l-architecture-des-bibliotheques_66546) (consulté le 28/06/2016).
- Chapdelaine, V. (2013). *Vers une bibliothèque participative*. Repéré sur le site web de l'Association francophone pour le savoir <http://www.acfas.ca/publications/decouvrir/2013/03/vers-bibliotheque-participative> (consulté le 07/04/2017).

- Chevillotte, S. (2005). Bibliothèques et information literacy : un état de l'art. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2, 42-48. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007> (consulté le 20.11.2016).
- Clain, F. & Gras, I. (2014). L'avenir des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 3. Repéré à [http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/l-avenir-des-bibliotheques\\_64899](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/l-avenir-des-bibliotheques_64899) (consulté le 24/08/2016).
- Colnot, A. (2014). Bibliothécaire, est-ce encore un métier aujourd'hui ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1. Repéré à [http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliothecaire-est-ce-encore-un-metier-aujourd-hui\\_64533](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliothecaire-est-ce-encore-un-metier-aujourd-hui_64533) (consulté le 24/08/2016).
- Delforge, P. (2011). La loi de 1921 sur les bibliothèques : Jules Destrée le précurseur. *Cahiers de l'éducation permanente*, n° spécial, *Présence et Action culturelles, Politique de lecture publique. Nouveau décret, nouvelles pratiques de lecture en Fédération Wallonie-Bruxelles*, 15-19.
- Delorme S. (2015). D'autres métiers en bibliothèque universitaire : répondre plus efficacement aux besoins. Dans Ch. Pérales (dir.), *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes* (pp. 63-75). Villeurbanne : Presses de l'enssib. (La Boîte à outils).
- « *Design de services* » (Le) : quand le design veut permettre le mieux vivre ensemble (2010). Repéré à <https://rslnimg.fr/cite/le-design-de-services-quand-le-design-veut-permettre-de-mieux-vivre-ensemble/>. (consulté le 04 /04/2017).
- Diallo, A. K. [s.d.]. *Bibliothéconomie. Module 1 : fondements de la bibliothéconomie* [Notes de cours]. Repéré à <http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/BILIOTHECONOMIE.pdf> (consulté le 21/09/2016).
- Dujol, L. (2010). *La médiation numérique : un projet global de bibliothèque L'exemple des Médiathèques du Pays de Romans, France* [Billet de blogue]. Repéré à <https://fr.scribd.com/document/38215050/La-mediation-numerique-un-projet-global-de-bibliotheque-L-exemple-des-Mediatheques-du-Pays-du-Romans-France> (consulté le 22/09/2016).
- Dumont, R. (2009, juin). *Le statut quo n'est pas une option !* Communication présentée au 30th Annual IATUL Conference, Leuven, Belgique. Repéré à <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2009/papers/26/> (consulté le 05/03/2017).
- Duquesne, C. (2006). La formation initiale de plein exercice. *Les cahiers du C.L.P.C.F., Formation au métier de bibliothécaire : journée de réflexion organisée par la bibliothèque publique centrale pour la région de Bruxelles-capitale, le 3 octobre 2005* (pp. 3-5). Repéré à <http://fr.calameo.com/read/0031496458166a454df22> (consulté le 12/02/2017).



- Fauconnet, C. (2012). Faut-il encore des bibliothécaires ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 4, 73-74. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0073-006> (consulté le 20.11.2016).
- Frohnhofer, S. (2016). Thionville : « Chacun pourra apporter sa pièce au puzzle ». Repéré à <http://www.republicain-lorrain.fr/edition-de-thionville-hayange/2016/09/13/thionville-chacun-pourra-apporter-sa-piece-au-puzzle> (consulté le 11/10/2016).
- Füeg, J.-F. (2014). Quelles compétences pour quels bibliothécaires en 2014 ? [Dossier (janvier-février 2014) : Le métier de bibliothécaire en Fédération Wallonie-Bruxelles]. *Lectures : la revue des bibliothèques*, 184, 40-42. Repéré à [http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=225adb3b5a9959a257231d11872160aa37d785fe&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli\\_super\\_editor/bibli\\_editor/documents/PDF/Dossier\\_Lectures\\_184.pdf](http://www.bibliotheques.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=225adb3b5a9959a257231d11872160aa37d785fe&file=fileadmin/sites/bibli/upload/bibli_super_editor/bibli_editor/documents/PDF/Dossier_Lectures_184.pdf) (consulté le 25/02/017).
- Galaup, X. (2012). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. (La Boîte à outils).
- Gleyze A. (2004). Quelles compétences pour les bibliothécaires ? : diversité des fonctions et référentiels. *Documentaliste, science de l'information*, 42(1), 22-25. doi: 10.3917/docs.421.0022
- Garambois, M. (2016). *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy* (Mémoire de maîtrise). Ensib. Villeurbanne. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67444-le-metier-de-bibliothecaire-a-l-epreuve-des-stereotypes-changer-d-image-un-enjeu-pour-l-advocacy.pdf> (consulté le 12/04/17).
- Jacquinet, M.-C. (2011). *Créer des services innovants*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. (La Boîte à outils).
- Jouguelet, S. (2009). *Les Learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur et à la recherche* (rapport n°2009-022). Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48085-learning-centres-les-un-modele-international-de-bibliotheque-integree-a-l-enseignement-et-a-la-recherche.pdf> (consulté le 12/10/2016).
- Lahary D. (2005). Bibliothèque et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? Dans Y. Alix, D. Bruckman & O. Chourrot e.a., *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* (pp. 59-77). Paris : éditions de la Bibliothèque publique d'information.

- Lecoq, B. (2010). Publics, usages, espaces : en finir avec les cloisons ? Dans M.-F. Bisbrouck (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (pp. 23-31). Paris : éd. du Cercle de la librairie. (Bibliothèques).
- McAdam, D. (1999). Le bibliothécaire d'aujourd'hui : un acteur dans la société de son temps : quels devoirs et quels droits ? *ARBIDO*, 9. Repéré à [http://www.unige.ch/biblio/ses/pdf/19990900\\_dmca\\_bibliothecaire-aujourd'hui](http://www.unige.ch/biblio/ses/pdf/19990900_dmca_bibliothecaire-aujourd'hui) (consulté le 11/12/2015).
- Melot, M. (2005). Archivistes, documentalistes, bibliothécaires. Compétences, missions et intérêts communs. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 5, 9-12. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0009-003> (consulté le 18/02/2017).
- Melot, M. (2008). Postface. Dans A.-M. Bertrand e.a., *Quel modèle de bibliothèque ?* (pp. 175-179). Villeurbanne : Presses de l'enssib.
- Missaoui, O.E.K. (2014). La médiation en bibliothèque. Repéré à [http://cursus.edu/article/21940/mediation-bibliotheque/#.WKhTP3mwG\\_J](http://cursus.edu/article/21940/mediation-bibliotheque/#.WKhTP3mwG_J) (consulté le 18/02/2017).
- Moreillon, S. (2014). Vers des bibliothèques sans papier ? *Le temps*. Repéré à [http://www.jpaccart.ch/images/stories/pdf/Le\\_Temps\\_2014\\_10\\_21.pdf](http://www.jpaccart.ch/images/stories/pdf/Le_Temps_2014_10_21.pdf) (consulté le 14/07/2016).
- Peres-Labourdette-Lembe, V. (2012). *La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social : un nouveau modèle de circulation des savoirs*. [S.l.] : Agence Gutenberg 2.0. (Etudes et enquêtes).
- Perrin, G. (2014). *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. (La Boîte à outils).
- Queyraud, F. & Sauteron, J. (dir.) (2008). *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*. Paris : Association des Bibliothécaires de France. (Médiathèmes, 10).
- Renoult, D. (2004). Enseignement supérieur et recherche : quels métiers pour quelles bibliothèques ? Dans B. Calenge, *Bibliothécaire, quel métier ?* (pp. 270-283). Paris : éditions du Cercle de la librairie.
- Rey, L. (2010). *Les nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* (Mémoire d'études). Villeurbanne : Presses de l'enssib.
- Rioux, A. (2012). D'une génération à l'autre... Baby-Boomers, X, Y, Z et plus, *Psycho-Textes*. Repéré à <http://www.psychoressources.com/bibli/generations-x-y-z.html> (consulté le 23/02/2017).

- Roche, F. (2013). Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande ? Dans F. Roche & F. Saby (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires* (pp. 43-63). Villeurbanne : Presses de l'enssib.
- Roche, F. & Saby, F. (2013). Quel est l'avenir des bibliothèques à l'université ? Dans F. Roche & F. Saby (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires* (pp. 206-211). Villeurbanne : Presses de l'enssib.
- Rossignol, L. (2016). Viens chez moi, je suis à la bibliothèque, *Le monde bouge*, *Télérama*. Repéré à <http://www.telerama.fr/monde/viens-chez-moi-je-suis-a-la-bibliotheque,136675.php> (consulté le 18/02/2017).
- Schöpfel, J. (2011). L'avenir du métier de bibliothécaire. *Archimag. Guide pratique 42 : Bibliothèques, les nouveaux usages*, 62-66. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49502> (consulté le 18/02/2017).
- Servet, M. (2010). Les bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 4, 57-63. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 28/10/2016).
- Silvae (2016). Déconnecter pour se concentrer dans les bibliothèques : et si on collait au cliché ? [Billet de blogue]. Repéré à <http://www.bibliobsession.net/2016/03/18/deconnexion-bibliotheques-on-collait-cliche/> (consulté le 17/04/2016).
- Silvae (2016). Pour une médiation numérique des savoirs [Billet de blogue]. Repéré à <http://www.bibliobsession.net/2016/09/14/mediation-numerique-savoirs/> (consulté le 23/09/2016).
- Sirinelli, J.-F. (2003). *Les Baby-boomers. Une génération (1945-1969)*. Paris : Fayard.
- Tesnière, V. (2008). Une bibliothèque sans collection ? Des collections sans bibliothèques ? Dans A.-M. Bertrand e.a., *Quel modèle de bibliothèque ?* (pp. 140-151). Villeurbanne : Presses de l'enssib.
- Thiriet, M. (2004). *La formalisation de l'action culturelle : réflexion à partir de l'exemple de la Médiathèque de l'agglomération troyenne*. (Mémoire de maîtrise). Enssib. Villeurbanne. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-788> (consulté le 30/10/2016).
- Tsagouria, M.-L. (2015). Les espaces des bibliothèques universitaires. Dans F. Cavalier & M. Poulain (sous la dir. de), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons* (pp.127-140). Paris : éd. du Cercle de la librairie.
- ULB et VUB créent un campus du futur à Bruxelles. (2015). Repéré à [http://www.lavenir.net/cnt/dmf20150618\\_00666043](http://www.lavenir.net/cnt/dmf20150618_00666043) (consulté le 18/03/2017).

- Valkenborgh, F. (1999). Vingt ans de formation professionnelle continuée. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 4, 84-90. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-04-0084-012> (consulté le 11/02/2017).
- Van Bellaiengh, G. & Van Hove, J. (1966). La formation professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1, 29-35.
- Vogel, J. (2011). *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* (Mémoire de maîtrise). Enssib. Villeurbanne. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49484> (consulté le 24/08/2016).
- Wikipédia. (2017). *Bibliothèque*. Repéré le 27 février à <https://fr.wikipedia.org/wiki/Biblioth%C3%A8que>
- Van Dooren, B. (1999). *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies* (Rapport juin 1999). Paris : Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1299-bibliotheques-universitaires-et-nouvelles-technologies.pdf> (consulté le 08/02/2017).

## 11. ANNEXES

---

### **Annexe 1. Référentiel de compétences établi par les 3 Hautes Ecoles et les écoles de promotion sociale**

#### Compétence 1 : ETABLIR UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- 1.1. Identifier les publics cibles et leurs besoins spécifiques
- 1.2. S'exprimer et se faire comprendre, dans différents environnements professionnels, par des méthodes et moyens oraux, écrits et bureautiques adaptés
- 1.3. Comprendre et utiliser au minimum deux langues étrangères, dont l'anglais
- 1.4. Concevoir et réaliser des opérations de communication afin de positionner et promouvoir ses collections et ses services à l'intérieur de l'institution
- 1.5. Choisir et/ou élaborer des méthodes de marketing à destination des publics cibles
- 1.6. Concevoir, mettre en œuvre et animer un dispositif de formation ou une animation pour des publics cibles

#### Compétence 2 : INTERAGIR AVEC SON MILIEU PROFESSIONNEL

- 2.1. Appréhender le contexte professionnel
- 2.2. Participer au développement de la profession en comprenant ses enjeux et ses problématiques
- 2.3. Transmettre ses connaissances spécifiques et ses acquis
- 2.4. Gérer son temps en respectant des priorités
- 2.5. Assurer une veille par rapport à sa profession et s'inscrire dans un processus de formation continue

#### Compétence 3 : INSCRIRE SA PRATIQUE DANS UNE REFLEXION CRITIQUE, CITOYENNE ET RESPONSABLE

- 3.1. Identifier les principes juridiques et déontologiques s'imposant à la profession
- 3.2. Développer sa culture générale
- 3.3. Agir en respectant scrupuleusement un cadre ou des règles prédéfinies

3.4. Mettre les savoirs au service de l'esprit critique, de l'observation, de l'analyse et du raisonnement

3.5. S'ouvrir aux événements extérieurs et aux nouveautés tant en ce qui concerne son propre métier que ce qui intéresse ses publics cibles

3.6. Mettre en place des processus d'auto-évaluation en vue d'améliorer sa pratique du métier

#### Compétence 4 : GERER UN PROJET

4.1. Concevoir et gérer un projet ou une réalisation, en mobilisant des ressources humaines, techniques et économiques et en respectant des contraintes de temps ainsi que la législation en vigueur

4.2. Initier et développer des partenariats

4.3. Contribuer à la rédaction d'un cahier des charges et/ou d'un plan de développement en vue de la mise en place d'un projet

4.4. Mettre en œuvre, piloter et évaluer un plan opérationnel réalisé

4.5. Comprendre la mise en place d'un budget et en identifier les différents postes

4.6. Mettre en place et utiliser des indicateurs d'évaluation en vue de s'inscrire dans une démarche de qualité

#### Compétence 5 : DIFFUSER L'INFORMATION

5.1. Évaluer les sources d'information générales ou spécialisées, ainsi que les résultats d'une recherche en termes de fiabilité et de pertinence

5.2. Organiser et exploiter les résultats de recherches

5.3. Appliquer le droit de l'information

5.4. Mettre en place une diffusion sélective de l'information en créant des profils de recherches adaptés aux publics cibles

5.5. Rendre disponibles et exploitables les ressources à travers la fourniture de produits et/ou services documentaires, et assurer leur maintenance

5.6. Organiser physiquement l'espace de travail et les lieux de conservation des documents (aménagement des espaces de consultation de manière à permettre l'accueil de tous les publics et à rendre l'ensemble des services attendus)

## Compétence 6 : ORGANISER L'INFORMATION

- 6.1. Concevoir et structurer un système documentaire en vue d'un usage identifié, et en organiser le travail d'alimentation et de gestion
- 6.2. Identifier les enjeux liés à l'application des normes et formats et contrôler l'homogénéité formelle des données
- 6.3. Identifier et décrire le contenu d'une ressource documentaire, sur base d'un modèle logique, pour en faciliter la recherche, par l'indexation et l'élaboration de résumés documentaires
- 6.4. Choisir ou élaborer l'(les) outil(s) d'accès (plan de classement, thésaurus, lexique, etc.) le(s) plus adapté(s) aux publics cibles
- 6.5. Élaborer et appliquer des critères de sélection, d'acquisition, de conservation et d'élimination de documents de toute nature et de tout domaine en suivant l'évolution des besoins des publics cibles
- 6.6. Mettre en œuvre une collaboration entre organismes pour la mutualisation des ressources documentaires

## Compétence 7 : RECHERCHER L'INFORMATION

- 7.1. Analyser des demandes d'information complexes ou imprécises, générales ou spécialisées
- 7.2. Élaborer des stratégies de recherche
- 7.3. Identifier puis sélectionner les informations parmi diverses sources les plus pertinentes
- 7.4. Utiliser de manière efficace et complémentaire des différents outils de recherche
- 7.5. Mettre en place un projet de veille dans le domaine d'activité de l'institution documentaire

## Compétence 8 : MAITRISER LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

- 8.1. Choisir, configurer et utiliser un système d'information documentaire et en valider la pertinence
- 8.2. Installer, configurer et utiliser des logiciels généraux ou spécialisés
- 8.3. Utiliser et/ou exploiter des outils permettant d'étendre les systèmes d'information

8.4. Comprendre les technologies de l'information et de la communication en vue d'interagir avec les services informatiques

8.5. Utiliser les services de l'Internet et ses technologies de base

8.6. Définir l'interface appropriée aux publics cibles



## Annexe 2. Etablissements d'enseignement en FW-B

Le tableau reprend ci-dessous les différentes écoles (Universités, Hautes Ecoles et écoles de promotion sociale) en Fédération Wallonie-Bruxelles (Bessem, 2014, p. 55).

| <b>ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT</b>                                                                                                                                                                             |                                        |                                                                    |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Master en sciences et technologies de l'information et de la communication</b>                                                                                                                                |                                        |                                                                    |                                                                                                      |
| Brabant                                                                                                                                                                                                          | UCL                                    | Faculté sciences économiques, sociales,....<br>et de communication | <a href="http://www.uclouvain.ac.be">www.uclouvain.ac.be</a>                                         |
| Bruxelles                                                                                                                                                                                                        | ULB                                    | Faculté de philosophie et lettres                                  | <a href="http://mastic.ulb.ac.be">mastic.ulb.ac.be</a>                                               |
| Liège                                                                                                                                                                                                            | ULG                                    | Faculté de philosophie et lettres                                  | <a href="http://www.infocom.ulg.ac.be">www.infocom.ulg.ac.be</a>                                     |
| <b>Bachelier bibliothécaire-documentaliste (Plein exercice)</b>                                                                                                                                                  |                                        |                                                                    |                                                                                                      |
| Bruxelles                                                                                                                                                                                                        | Haute école P.-H.Spaak                 | 26, rue de l'Abbaye, 1050 Bruxelles                                | <a href="http://www.iessid.be">www.iessid.be</a>                                                     |
| Liège                                                                                                                                                                                                            | Haute école Province de Liège          | 6, avenue Montesquieu 4101 Jemeppe/Meuse                           | <a href="http://www.provincedeliege.be/hauteecole">www.provincedeliege.be/hauteecole</a>             |
| Namur                                                                                                                                                                                                            | Haute école Namur Liège Luxembourg     | 121, rue Fond de Malonne 5020 Malonne                              | <a href="http://www.henallux.be">www.henallux.be</a>                                                 |
| <b>Bachelier bibliothécaire-documentaliste (Promotion sociale)</b>                                                                                                                                               |                                        |                                                                    |                                                                                                      |
| Bruxelles                                                                                                                                                                                                        | Institut Allemand                      | 2, rue du Couvent 1050 Ixelles                                     | <a href="http://www.institutlallemand.be">www.institutlallemand.be</a>                               |
| Hainaut                                                                                                                                                                                                          | IPSMA PS                               | 1, boulevard Roullier 6000 Charleroi                               | <a href="http://www.ipsma.ps.be">www.ipsma.ps.be</a>                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                  | Arts et métiers du Centre              | 1, rue Paul Pastur 7100 La Louvière                                | <a href="http://www.artsetmetierslalouviere.be">www.artsetmetierslalouviere.be</a>                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | IRAM                                   | 3, rue Saint Luc 7000 Mons                                         | <a href="http://www.iramps.be">www.iramps.be</a>                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                  | IPEPS Hainaut occidental               | 2, rue Paul Pastur 7500 Tournai                                    | <a href="http://www.ipepsho.be">www.ipepsho.be</a>                                                   |
| <b>Brevet de bibliothécaire<sup>1</sup></b>                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                    |                                                                                                      |
| Liège                                                                                                                                                                                                            | IPEPS Liège                            | 100, quai G. Kurth 4020 Liège                                      | <a href="http://www.provincedeliege.be/fr/enseignement/">www.provincedeliege.be/fr/enseignement/</a> |
| Luxembourg                                                                                                                                                                                                       | Institut des cadres et de prom.sociale | 4, rue du Moulin 6870 Mirwart                                      | <a href="http://www.eicarlon.be">www.eicarlon.be</a>                                                 |
| <sup>1</sup> Pour rappel, organisé en promotion sociale. Tous les établissements de promotion sociale cités ci-dessus organisent également le brevet, qui peut être un prérequis pour la formation de bachelier. |                                        |                                                                    |                                                                                                      |

Figure 17 Etablissement d'enseignement en FW-B

### Annexe 3. Questionnaire adressé aux professionnels

**Quelles modifications peuvent être apportées à la formation du bibliothécaire-documentaliste pour mieux répondre aux besoins des bibliothèques universitaires et des centres de documentation ?**

#### Présentation

Le métier de bibliothécaire-documentaliste a connu de grandes évolutions ces dernières décennies. L'arrivée de l'informatique, du numérique, d'une génération qui jongle avec tous ces outils modifient les services que peuvent offrir les bibliothèques.

La formation du bibliothécaire-documentaliste doit, elle aussi, évoluer pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Ce questionnaire s'adresse aux directeurs, aux gestionnaires et au personnel de bibliothèques ou centres de documentation qui ont engagé ou ont été en contact avec de jeunes diplômés ou étudiants.

Qu'attendez-vous d'une personne sortant de l'école ? Quelles doivent être ses compétences ?

#### Questions générales concernant votre parcours personnel

1. Nom, Prénom

2. Quelle(s) formation(s) avez-vous suivie ?

3. Dans quelle entreprise travaillez-vous ?

4. Enseignez-vous en Haute École ?

☐ Oui☐ Non☐ Laquelle ?

## La formation du bibliothécaire-documentaliste

5. Selon vous, pourquoi les étudiants choisissent-ils les études de bibliothécaire-documentaliste ?  
Intérêt pour :

Plusieurs réponses peuvent être cochées

- ☐ La bibliothéconomie
- ☐ L'aspect relationnel
- ☐ L'animation
- ☐ Les TIC
- ☐ La recherche documentaire
- ☐ L'éducation permanente
- ☐ Le développement culturel local
- ☐ L'actualité
- ☐ La culture générale
- ☐ Les livres et la lecture
- ☐ Les archives
- ☐ Autre

6. Que pensez-vous du profil type de l'étudiant qui entame la formation ? Est-il plutôt :

Je parle d'un profil en général, les artistes ont un certains profils, les informaticiens en ont un autre. Quel serait celui du bibliothécaire ?  
Plusieurs réponses peuvent être cochées

- ☐ Discret
- ☐ Introverti
- ☐ Communicatif
- ☐ Sociable
- ☐ Ouvert
- ☐ Extraverti
- ☐ Réserve
- ☐ Autre

7. Dans certaines écoles, la formation appartient encore au domaine "social" où l'on forme aussi bien des assistants sociaux que des bibliothécaires. Cela vous semble-t-il pertinent ?

Seule la Haute École de la Province de Liège fait partie du secteur de la communication

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pourquoi ?

8. Selon vous, la formation est-elle adaptée à votre institution/bibliothèque ?

- ☐ oui  
☐ non

9. Si non, quel(s) changement(s) voudriez-vous apporter ?

10. Selon vous, la vision de la formation est-elle trop classique ?

La formation, malgré quelques modifications, a peu évolué par rapport au métier. Elle reste à l'image qu'on se fait des bibliothèques

- ☐ Oui  
☐ Non

☐ Pourquoi ?

11. Plus de professeurs-bibliothécaires seraient nécessaire à la formation ?

Par professeurs-bibliothécaires, j'entends des personnes qui travaillent encore en bibliothèques ou en entreprises ou ont eu une expérience dans le milieu des bibliothèques ou entreprises

- ☒ oui  
☐ non

12. Bibliothèques publiques, bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institutions et bibliothèques et centres de documentation d'entreprises demandent des compétences qui diffèrent de plus en plus.  
Séparer la formation serait-il approprié ?

On pourrait imaginer une première année commune et puis un choix d'option, bibliothèques publiques d'un côté et bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institutions et bibliothèques et centres de documentation d'entreprises de l'autre par exemple

- ☐ Oui  
☐ Non

☐ Autre proposition

13. Dans ce contexte, les cours dits « de culture générale » sont-ils vraiment nécessaires ?

Des cours tels que histoire, histoire de l'art, littérature connexe, philosophie, etc

- ☐ Oui, pour les bibliothèques publiques, bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institutions et bibliothèques et centres de documentation d'entreprises
- ☐ Non, pour les bibliothèques publiques, bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institutions et bibliothèques et centres de documentation d'entreprises
- ☐ Oui, pour les bibliothèques publiques
- ☐ Non, pour les bibliothèques universitaires, bibliothèques d'institutions et bibliothèques et centres de documentation d'entreprises
- ☐ Pourquoi ?

14. Dans ce contexte, l'option sciences ou sciences humaines est-elle vraiment nécessaire ?

Actuellement, certaines écoles proposent encore ces deux options, les cours de recherche documentaire ou de culture générale sont orientés soit en sciences, soit en sciences humaines.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pourquoi ?

15. Dans la formation, pensez-vous que mettre plus l'accent sur le service au public serait-il utile ?

Pas du tout  Tout à fait

16. Des cours tels que ci-dessous pourraient-ils être ajoutés ?

Certains cours existent déjà dans certaines écoles (notamment à l'IESSID). Je veux confirmer, avec cette question, qu'ils vous paraissent nécessaires dans votre métier

|                                                                                                                                  | Pas<br>du<br>tout<br>utile | Peu<br>utile          | Plutôt<br>utile       | Très<br>utile         | Sans<br>avis          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| COMMUNICATION (com. non verbale, prendre la parole en public, langues orientées métiers)                                         | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ACCUEIL (comment bien accueillir, comment gérer les situations de stress)                                                        | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| MARKETING (publicités pour les services, image de la bibliothèque)                                                               | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PÉDAGOGIE/FORMATION POUR ADULTES (méthodologie de recherche documentaire, information literacy, utilisation de bases de données) | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WEB (connaissance d'Internet, des réseaux sociaux, veille, curation, développement d'un blog, d'un site web)                     | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE (Open Access, bibliométrie, droit d'auteur)                                                             | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CRÉATIVITÉ (design thinking)                                                                                                     | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autre<br><input type="text"/>                                                                                                    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## L'engagement d'un jeune diplômé. Quelles sont vos attentes et exigences ?

### 17. Quel savoir-être cherchez-vous chez un futur candidat ?

Cochez les 5 propositions qui vous paraissent nécessaire

- ☐ L'inventivité/La créativité
- ☐ La faculté d'adaptation
- ☐ La connaissance de l'environnement
- ☐ La polyvalance
- ☐ Une attitude communicative
- ☐ Une attitude éducative (attitude qui inspire la confiance de l'utilisateur)
- ☐ L'esprit de synthèse et d'analyse
- ☐ Social skills (pouvoir s'exprimer, politesse, sens du contact)
- ☐ Autre

### 18. Quel savoir-faire recherchez-vous chez un futur candidat ?

Cochez les 5 propositions qui vous paraissent nécessaire

- ☐ Maîtriser l'environnement bureautique
- ☐ Connaître les normes et réglementations
- ☐ Savoir écrire des procédures et autres documents
- ☐ Exploiter les services web (veille/médias sociaux)
- ☐ Maîtriser les logiciels métiers
- ☐ Maîtriser des langues étrangères
- ☐ Savoir gérer un projet seul
- ☐ Savoir gérer un projet en équipe (travailler, collaborer et partager un projet en équipe)
- ☐ Savoir gérer une équipe
- ☐ Savoir prendre la parole en public
- ☐ Autre

19. Selon vous, dans quel(s) domaine(s) les compétences d'un jeune diplômé devront être renforcées ?

- ☐ Les logiciels métiers
- ☐ La bureautique
- ☐ Les langues
- ☐ Les méthodes d'organisation de l'information
- ☐ La recherche d'information/veille
- ☐ La gestion de projet
- ☐ Le management
- ☐ Les normes et réglementations
- ☐ La communication
- ☐ L'informatique
- ☐ L'analyse/traitement de données
- ☐ Autre

20. Le jeune diplômé, sans les compétences désirées, arrive-t-il malgré tout à s'adapter à son environnement de travail ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pourquoi ?

## Quel avenir ?

21. Selon vous, le nom de "bibliothécaire-documentaliste" est-il encore d'actualité ?

A l'heure des "data officer", "community manager", "data scientist" ou encore "knowledge manager", le terme "bibliothécaire-documentaliste" ne rend-il pas une image à connotation plutôt négative ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pourquoi ?

22. Est-ce que vous avez peur que le métier de bibliothécaire ne disparaisse dans un avenir plus ou moins proche ?

Pas du tout  Tout à fait

23. Quelle serait pour vous la formation idéale ?

24. Commentaire libre



## Annexe 4. Questionnaire adressé aux jeunes diplômés

Quelles modifications peuvent être apportées à la formation du bibliothécaire-documentaliste pour mieux répondre aux besoins des bibliothèques universitaires et des centres de documentation ?

### Présentation

Le métier de bibliothécaire-documentaliste a connu de grandes évolutions ces dernières décennies. L'arrivée de l'informatique, du numérique, d'une génération qui jongle avec tous ces outils modifient les services que peuvent offrir les bibliothèques.

La formation du bibliothécaire-documentaliste doit, elle aussi, évoluer pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Ce questionnaire s'adresse aux jeunes diplômés qui ont suivi le baccalauréat en bibliothéconomie et documentation et qui travaillent depuis peu. Quel est votre ressenti ? Avez-vous les compétences nécessaires, en sortant des études, pour affronter ces "bouleversements" ?

### Votre cursus scolaire

1. Pourquoi avez-vous choisi les études de bibliothéconomie ? Intérêt pour :

- ☐ La bibliothéconomie
- ☐ L'aspect relationnel
- ☐ L'animation
- ☐ Les TIC
- ☐ La recherche documentaire
- ☐ L'éducation permanente
- ☐ Le développement culturel local
- ☐ L'actualité
- ☐ La culture générale
- ☐ Les livres et la lecture
- ☐ Les archives
- ☐ Autre

2. Dans quelle école avez-vous suivi votre formation ?

- ☐ HENALLUX - Malonne
- ☐ Haute Ecole de la Province de Liège
- ☐ IESSID - Paul Henry Spaak - Bruxelles

3. En quelle année avez-vous terminé vos études ?

- ☐ En 2016
- ☐ En 2015
- ☐ En 2014
- ☐ Autre

4. Au sortir des études, vous sentez-vous prêts à prendre des responsabilités/décisions ? Pourquoi ?

## Le programme d'étude

5. Pensez-vous que l'option sciences/sciences humaines soit nécessaire dans votre milieu de travail ? Pourquoi ?

6. Afin d'approfondir vos compétences, pensez-vous que les cours suivants pourraient être donnés ?

Cochez les options qui vous paraissent nécessaires

- ☐ Communication
- ☐ Communication non verbale
- ☐ Accueillir avec assertivité
- ☐ Prendre la parole en public
- ☐ Marketing
- ☐ Anglais spécifique au front/back office
- ☐ Formation/animation pour un public étudiants/chercheurs
- ☐ Pédagogie
- ☐ Information literacy
- ☐ Open Access
- ☐ Cours à orientation juridique (droit d'auteur, législation du numérique, etc)
- ☐ Gestion de sites web (webmastering, bases du HTML / CSS)
- ☐ Gestion des réseaux sociaux
- ☐ Pratiques des bases de données (exemples concrets, spécificités etc.)
- ☐ Veille stratégique
- ☐ Curation
- ☐ Design thinking
- ☐ Autre

7. Les notions suivantes vous sont-elles familières ?

|                                       | Pas du tout familière | Un peu familière      | Plutôt familière      | Très familière        | Sans avis             |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Gestion du cycle de vie des documents | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                       |
| Big data                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Knowledge management                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Record management                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Modélisation des processus            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| GED                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                       |
| SharePoint                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Compétences informationnelles         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Contrats ACS                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                       |
| Webmastering                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Pensez-vous que séparer en deux filières le cursus ( une option bibliothèque publique, une option bibliothèque universitaire-centre de documentation) pourraient être avantageux pour développer de meilleures compétences ? Pourquoi ?

#### Votre milieu de travail

9. Où travaillez-vous actuellement ?

- ☐ Bibliothèque publique  
☐ Bibliothèque universitaire  
☐ Centre de documentation  
☐ Centre d'archives  
☐ Librairie  
☐ Autre

10. Est-ce le lieu où vous auriez rêvé de travailler ?

En commençant nos études on a tous plus ou moins une idée de l'endroit où l'on voudrait travailler. Avez-vous pu réaliser ce rêve ou avez vous choisi un autre lieu de travail ?

Pas du tout  Tout à fait

11. Si non, où auriez-vous rêvé de travailler ?

- ☒ Bibliothèque publique  
☐ Bibliothèque universitaire  
☒ Centre de documentation  
☒ Centre d'archives  
☒ Librairie  
☐ Autre

12. Au final, êtes-vous satisfait de votre lieu de travail actuel ?

On peut être agréablement surpris et bien se plaire dans une place à laquelle on n'aurait jamais pensé avant.

- ☐ oui  
☐ non

13. Depuis combien de temps travaillez-vous ?

Même si vous avez cumulé plusieurs job différents

- ☐ Depuis moins d'un an  
☐ Depuis moins de deux ans  
☐ Depuis plus de deux ans

14. Quelles sont vos tâches principales ?

- ☐ Accueil
- ☐ Catalographie/Indexation
- ☐ Gestion des livres : acquisitions
- ☐ Gestion des livres : équipement
- ☐ Gestion des périodiques
- ☐ PIB (prêtentre bibliothèques)
- ☐ Rangement/Magasinier
- ☐ Recherche documentaire
- ☐ Veille
- ☐ Animations
- ☐ Formations
- ☐ Gestion des réseaux sociaux
- ☐ Gestion des sites web (intranet-extranet)
- ☐ Gestion des bases de données
- ☐ Rédaction scientifique
- ☐ Responsable/Direction
- ☐ Autres

15. Vous sentez-vous à l'aise dans l'application de ces tâches ?

Concerne les tâches que vous effectuez

|                                           | Pas du tout à l'aise  | Un peu à l'aise       | Plutôt à l'aise       | Tout à fait à l'aise  | Sans avis             |
|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Accueil                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Catalographie/Indexation                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des livres : acquisitions         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des livres : équipement           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des périodiques                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PIB (prêtentre bibliothèques)             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rangement/Magasinier                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Recherche documentaire                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Veille                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Animations                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Formations                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des réseaux sociaux               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des bases de données              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des sites web (intranet/extranet) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Responsable/Direction                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autres <input type="text"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Avez-vous suivi une/des formation(s) complémentaire(s) pour pouvoir réaliser ces tâches ?

- ☐ Oui ☐ Non
- ☐ La(les)quelle(s)

17. Vous sentez-vous à l'aise face à un professeur, un public étudiant ou un large public lors d'une formation ?

Quand on pense "formation", on se voit en général devant une classe d'élèves. Mais qu'arriverait-il si vous vous retrouviez devant un auditoire de 200 étudiants par exemple ?

☐ Oui

☐ Non

Pourquoi ?

☐

18. Selon vous, quelles sont les compétences à avoir pour obtenir un poste ?

Lorsque vous participez à un entretien d'embauche, quelles sont les compétences souhaitées par l'employeur, d'après vous ?

Cochez les 5 compétences les plus importantes

☐ La curiosité

☐ La rigueur

☐ L'organisation

☐ Le sens du service

☐ L'inventivité

☐ La capacité de production en équipe

☐ La capacité de gestion d'équipe/de projets

☐ La capacité rédactionnelle

☐ La faculté d'adaptation

☐ La connaissance de l'environnement

☐ La polyvalence

☐ Une attitude communicative

☐ Une attitude éducative

☐ L'esprit de synthèse et d'analyse

☐ Autre

19. Même sans toutes les compétences exigées, pensez-vous vous adapter rapidement à votre milieu de travail ?

☐ oui

☐ non

20. Vous arrive-t-il d'avoir peur que le métier de bibliothécaire-documentaliste ne disparaisse dans un avenir plus ou moins proche ? Pourquoi ?

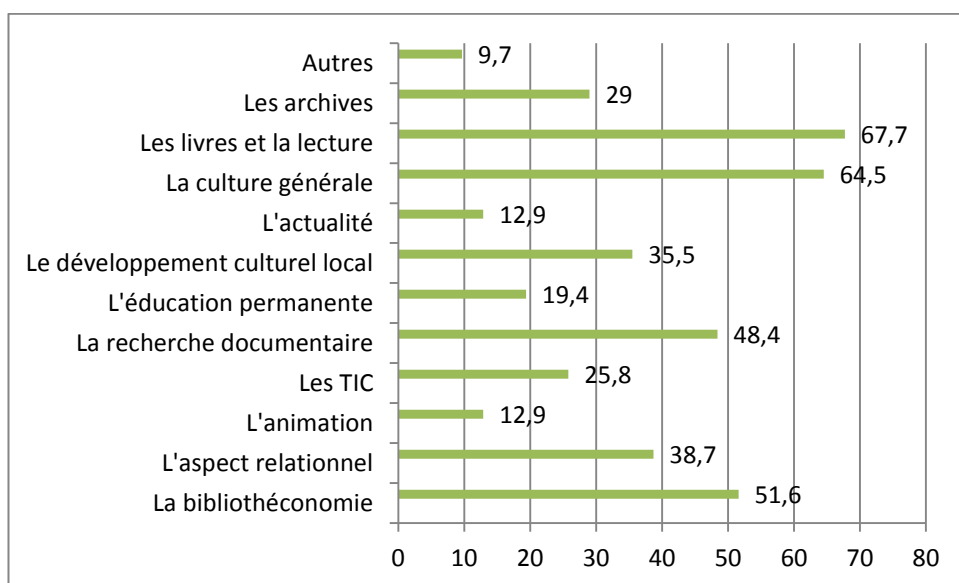
Tout devient automatisé, on importe les notices bibliographiques, on installe des automates de prêt, le premier robot bibliothécaire Hugh a pris son poste à la bibliothèque universitaire d'Aberystwyth, au Pays de Galles... Que va-t-on devenir, nous, bibliothécaire-documentaliste ?

21. Commentaire libre

## Annexe 5. Analyse des résultats

31 personnes ont répondu au questionnaire adressé aux jeunes diplômés. Ils sont sortis entre 2013 et 2016. 12 personnes ont répondu au questionnaire adressé aux professionnels. Les résultats sont exprimés en pourcentage.

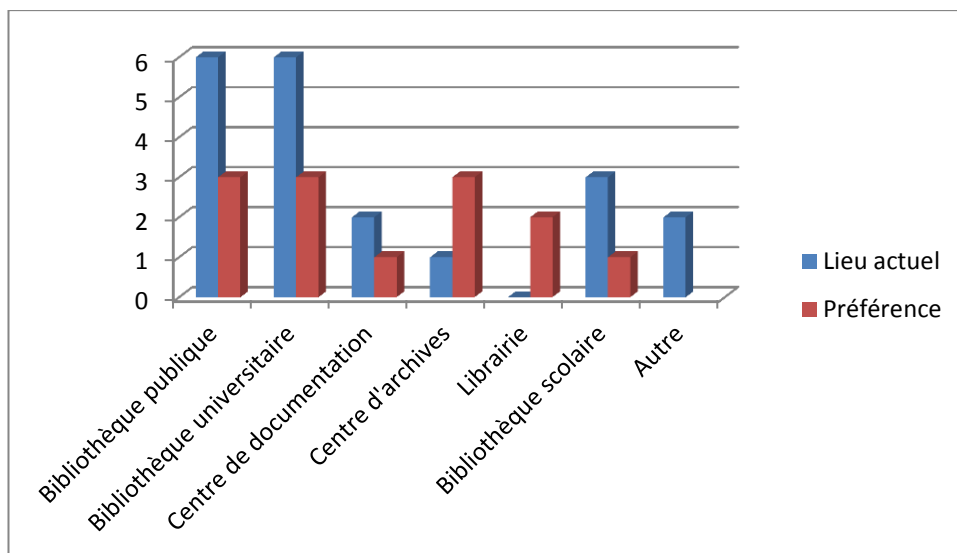
Les jeunes diplômés ont choisi ces études principalement pour la culture générale et la lecture.



**Intérêt des étudiants dans leur choix des études en bibliothéconomie et documentation**

Cela confirme ce que pensent les professionnels interrogés, 83,3% estime que les jeunes choisissent ces études pour les livres et la lecture. Cependant, l'amour de la lecture n'est pas nécessaire pour travailler en bibliothèque universitaire ou centre de documentation.

Sur ces 31 personnes, seulement 10 travaillent dans le lieu qu'elles désiraient (à plus de 70%, 3 à plus de 90%). La bibliothèque publique et la bibliothèque universitaire reste les lieux préférentiels, cependant, on peut voir que la librairie et le centre d'archives sont aussi des lieux favoris et peu y travaillent.



**Lieu de travail actuel et préférentiel des jeunes diplômés**

Même si leur situation actuelle n'était pas celle rêvée, 95,5% sont satisfaits de leur lieu de travail actuel. Un peu moins de la moitié a dû suivre des formations supplémentaires, que ce soit en catalographie, utilisation de bases de données ou animations. 4 étudiants sur les 31 ont poursuivi leurs études (CAPAES, MASTIC, master en gestion globale du numérique).

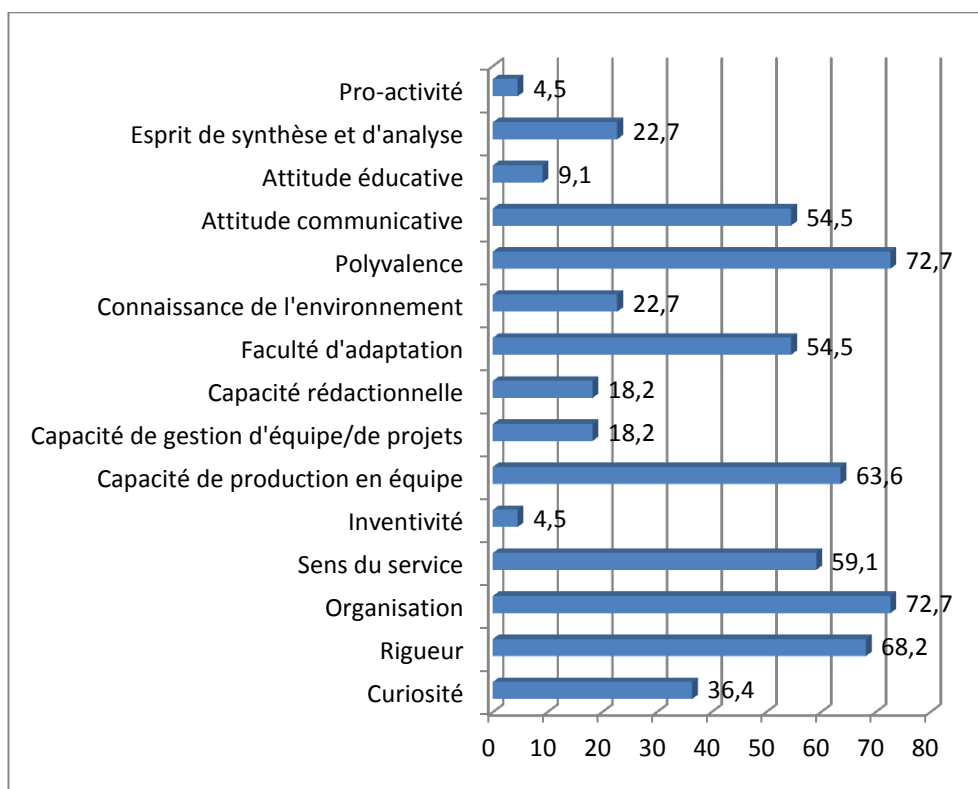
La question de l'option sciences ou sciences humaines ne fait pas l'unanimité. Pour 35,7% des jeunes diplômés, cette option a encore son importance. En tant que bibliothécaire-documentaliste, il faut avoir une bonne culture générale et l'option permet d'élargir les esprits. Cependant, elle est parfois un peu trop poussée, des cours de bases sont suffisants, l'important est de « trouver l'info, pas connaître l'info ». Les professionnels sont un peu plus catégoriques avec 75% qui considère qu'elle n'est plus nécessaire. Il faut apprendre les méthodes de recherche documentaire générales et l'appliquer aux différentes disciplines.

En ce qui concerne une option axée sur la bibliothèque publique et une sur la bibliothèque universitaire-centre de documentation, les jeunes diplômés sont beaucoup plus mitigés. Ils estiment que c'est fort réducteur et cloisonnant, et ont peur que cela ne bloque les possibilités d'emploi. Le métier de bibliothécaire-documentaliste est justement un métier polyvalent, avoir les différents aspects lors de la formation permet de s'adapter à sa situation de travail, quelle qu'elle soit. Les professionnels ont estimé à 50% que la formation pourrait être séparée. Cependant,



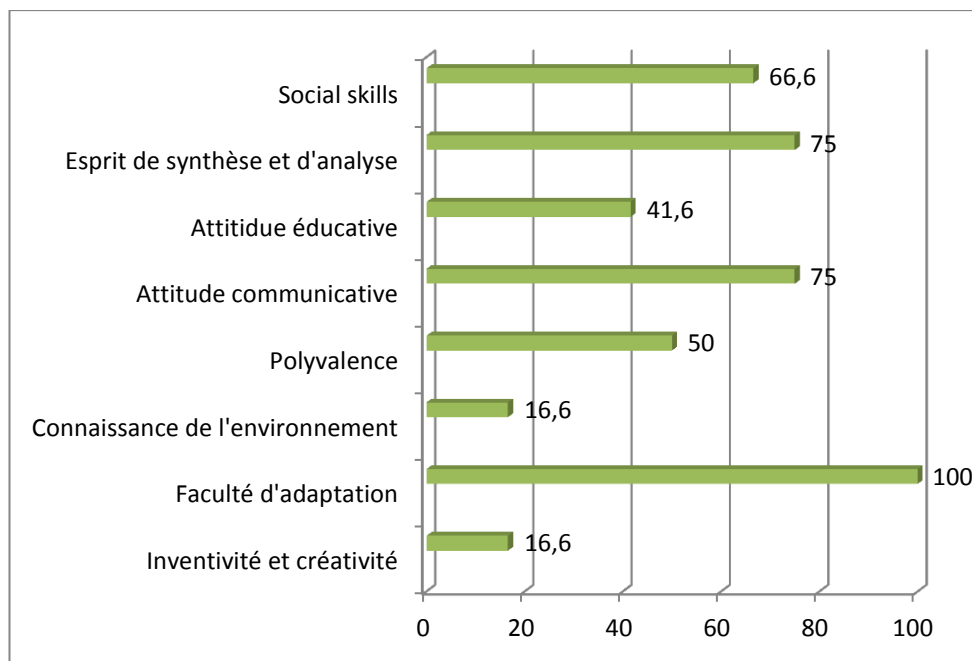
ils préféreraient mettre l'accent sur le côté généraliste et multitâches qui permet des changements en cours de carrière.

Pour être engagé par un employeur, les jeunes diplômés misent sur l'organisation et la polyvalence.



**Compétences requises pour être engagé selon les jeunes diplômés**

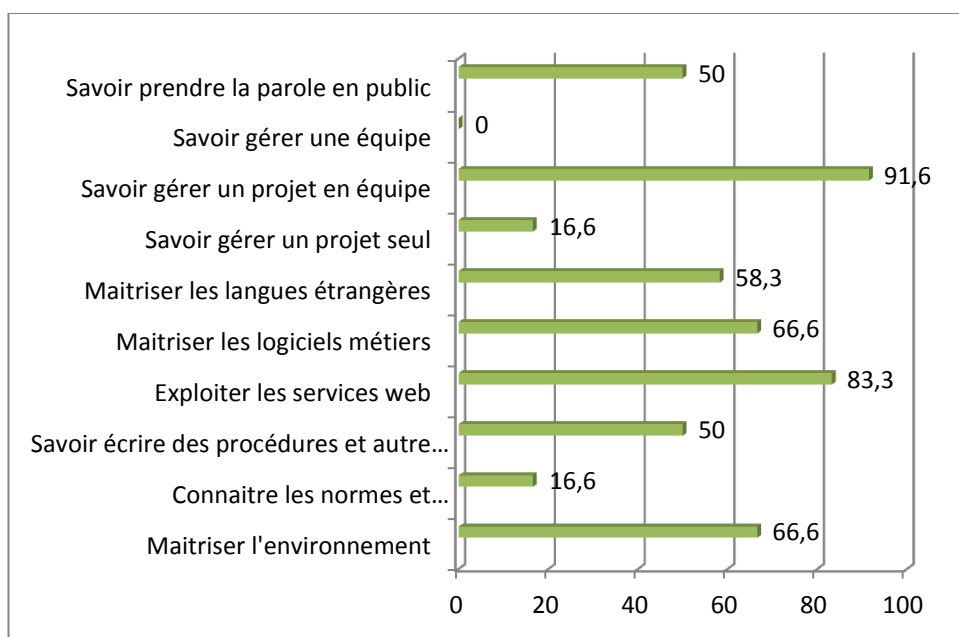
Les professionnels recherchent en priorité la faculté d'adaptation, l'attitude communicative et l'esprit d'analyse.



#### Savoir-être du jeune diplômé lors de l'engagement selon les professionnels

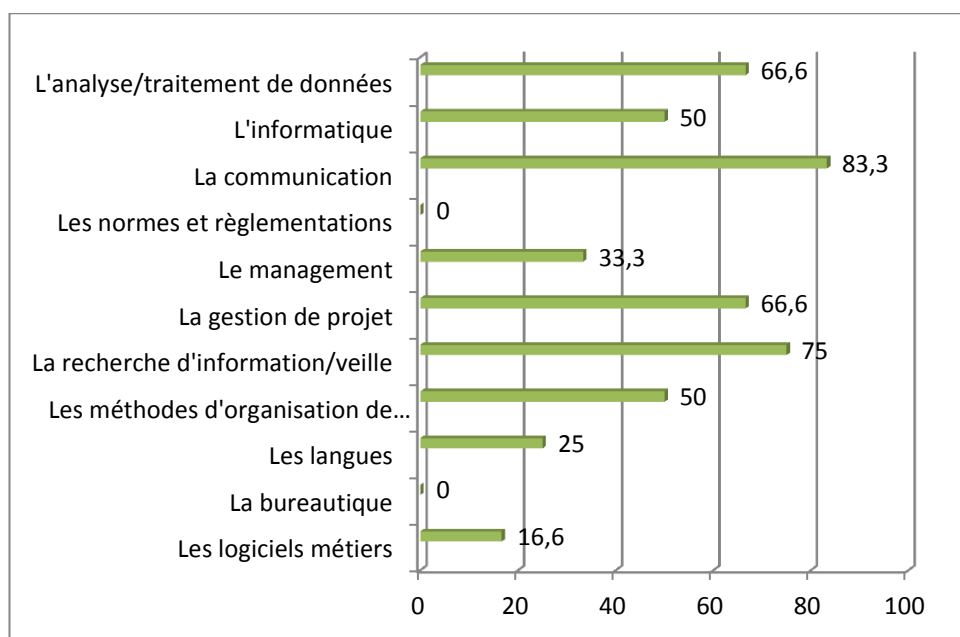
On notera bien ici la différence entre les deux points de vue. Les professionnels qui engagent des jeunes sortis de l'école attachent moins d'importance aux compétences que les jeunes diplômés considèrent comme essentielles.

Au niveau du savoir-faire, la gestion d'un projet en équipe et l'exploitation des services web sont les plus importants.



#### Savoir-faire du jeune diplômé lors de l'engagement selon les professionnels

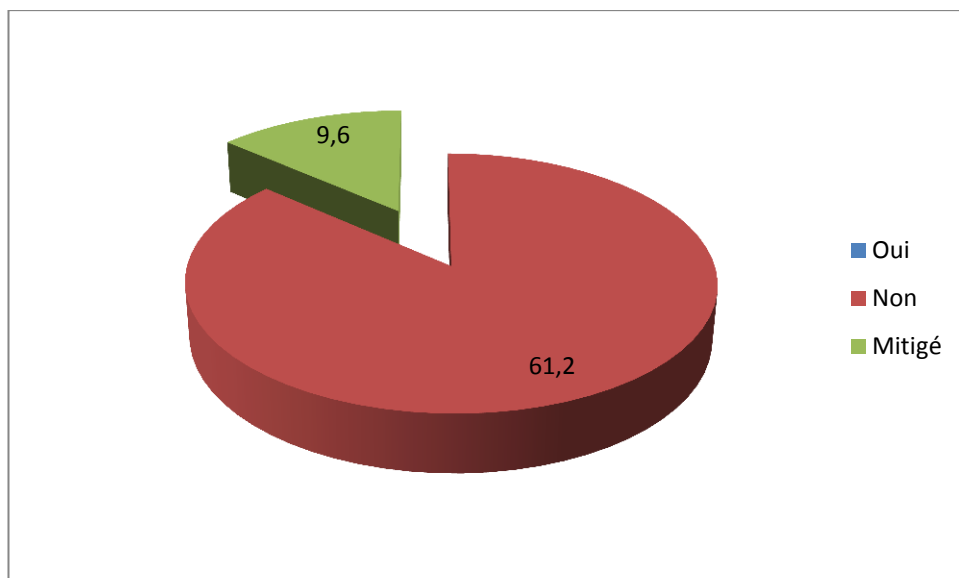
Pour les professionnels, les compétences à renforcer sont en priorité la communication, la recherche d'information, la veille et la gestion de projet.



**Compétences à renforcer dans la formation selon les professionnels**

Même sans les compétences demandées, tant les jeunes diplômés que les professionnels estiment qu'ils s'adaptent rapidement. Les jeunes acquièrent une méthode de travail et un état d'esprit. Malgré tout, certains professionnels estiment que la formation n'ouvre pas vraiment à l'adaptabilité.

Ni les jeunes diplômés ni les professionnels n'ont peur de l'avenir ou d'une possible disparition du métier. Ils estiment que les machines ne remplaceront jamais le contact humain, que les utilisateurs auront toujours besoin des conseils et de l'expertise du bibliothécaire-documentaliste.



**Les jeunes diplômés ont-ils peur pour leur avenir ?**

On notera malgré tout du côté des professionnels que 2 personnes sur 12 estiment qu'il est possible que le métier disparaisse.

L'avis global des jeunes diplômés sur la formation de bibliothécaire-documentaliste en Fédération Wallonie-Bruxelles est qu'elle manque de modernité, qu'elle ne forme pas assez à la réalité du terrain malgré les stages, qu'elle est trop axée sur les bibliothèques publiques et la culture générale ; en outre, le monde médical est totalement absent. Il n'y a pas assez de préparation au travail universitaire et en sortant, les étudiants ont un manque d'expérience pour un travail de dirigeant. De nombreux aspects (gestion de documents numériques, formats de stockage, types de supports, TIC) manquent ainsi que des cours d'accueil au public. Trois années ne sont peut-être pas suffisantes. Le nom de la formation pourrait être changé, certains ont eu des difficultés dans leur recherche d'emploi car beaucoup d'autres termes peuvent remplacer celui de bibliothécaire-documentaliste et ils ne savent pas exactement à quel poste ils peuvent postuler.

Les professionnels quant à eux, voudraient une formation plus moderne et plus flexible car le métier évolue vite, le bibliothécaire doit pouvoir s'adapter souvent, être créatif et inventif. Axer la formation sur les nouvelles technologies est important ainsi que sur la communication orale ou sur Internet (services aux usagers, aide pour des lecteurs spécifiques) et le marketing. Pour 16,7%, les cours de culture générale ne sont plus nécessaires, c'est un concept dépassé et inutile et la plupart de ces cours ont été vus en humanité. La pratique est aussi une notion importante pour les

professionnels et pour cela il est nécessaire pour plus de 90% des professionnels, d'avoir des professeurs qui sont ou ont été bibliothécaires. 75% estime que la formation est trop classique. Il faut donner un coup de fraîcheur et redynamiser la formation pour attirer un plus grand nombre de jeunes. Elle est trop centrée sur les documents et pas assez sur les publics. Cette modernisation pourrait passer par un changement de nom. Le bibliothécaire-documentaliste véhicule encore une image vieillotte à connotation négative qui ne reflète pas la complexité du métier. Il est aussi important pour les professionnels de pouvoir se vendre, mettre en valeur le travail de bibliothécaire-documentaliste et cesser de croire qu'il est un travailleur de l'ombre.

## Annexe 6. Entretiens

### Fabienne Moreau – UCL

Fabienne Moreau a été directrice adjointe à la bibliothèque-Learning Center des sciences et technologies pendant une dizaine d'années et est actuellement directrice de la bibliothèque de psychologie et des sciences de la motricité (BPSP) à l'UCL. Elle s'occupe principalement des formations des utilisateurs, formations aux bases de données, aux logiciels de gestion bibliographiques, au catalogue de bibliothèque. Elle a aussi en charge l'aspect culturel de la bibliothèque et organise des expositions.

F. Moreau est enthousiaste quant aux changements en bibliothèque. Pour elle, la notion de catalographie, toujours très présente dans les esprits mais aussi dans la formation, va se réduire dans un avenir proche et elle estime qu'un service unique pour toutes les bibliothèques sera plus judicieux. Elle est pour un service direct, plutôt qu'un travail en back-office.

En sortant des études, le bibliothécaire est expert, il faut absolument faire valoir cette plus-value. Selon elle :

*Nous sommes des experts en recherche documentaire, nous sommes capables de former les utilisateurs à la bonne information, nous pouvons être présents avec les chercheurs pour leur faire gagner du temps.*

F. Moreau a conscience des besoins des utilisateurs et se pose des questions quant à la formation du bibliothécaire. Voit-on, durant le cursus, le processus de publication scientifique, l'Open Access, ses enjeux et ses différentes voies, les réseaux sociaux académiques ? Autant d'outils qu'un bibliothécaire se doit de connaître à l'heure actuelle.

Quelles seraient alors les qualités un « bon » bibliothécaire ? Celui-ci devrait être ouvert aux changements, ouvert à n'importe quelle demande, être curieux, faire preuve de souplesse, avoir envie d'apprendre, faire preuve d'adaptation, pouvoir modifier ses activités et ainsi éviter de devenir plus agressif et plus aigri.

*Les étudiants [en bibliothéconomie] doivent être conscients*

*qu'il faut s'exposer et plus se cacher derrière un ordinateur.*

Pour F. Moreau, engager un étudiant gradué en tourisme plutôt qu'un bibliothécaire serait un avantage pour la bibliothèque. En effet, celui-ci possède déjà ces qualités, le reste, il pourrait l'apprendre sur le tas.

Quelques cours devraient être présents dans le cursus du bibliothécaire-documentaliste :

- marketing et communication adaptés aux bibliothèques
- prise de parole en public
- gestion de conflits
- accueil (accueillir avec assertivité, depuis n'importe quel comptoir)
- logiciels de gestion bibliographique (Mendeley, Zotero)
- veille documentaire sur le métier (où un travail pourrait être donné sur un sujet du métier, l'accès au public, les learning center, etc)

L'option sciences/sciences humaines n'est pas intéressante pour F. Moreau. Il ne faut pas être scientifique pour travailler en bibliothèque des sciences. Par contre, pouvoir rencontrer les biologistes, être en interaction avec les profs et les chercheurs, être présent en réunion afin de présenter la bibliothèque et ses services serait beaucoup plus utile.

## Sébastien Blondeel - HE Francisco Ferrer

Sébastien Blondeel travaille à la bibliothèque de la Haute Ecole Francisco Ferrer à Bruxelles. Il est licencié en histoire et a fait le brevet d'aptitude en bibliothèque publique. Travaillant dans une école, son statut est plutôt reconnu comme enseignant plutôt que comme bibliothécaire.

Il travaille beaucoup avec les étudiants, essaie de mettre en place des projets pour avoir leur avis (newsletter, blog) et pour qu'ils sachent que la bibliothèque existe. Il collabore aussi avec les enseignants à travers lesquels il peut toucher les élèves.

S. Blondeel pense qu'en changeant la formation, on pourrait changer la vision que l'on a du bibliothécaire.

*Il faut avant tout marquer l'importance du service au public et avoir une réflexion sur l'espace de travail qui doit être plus adapté, plus humain et plus personnalisé.*

Il est aussi partisan du « aller chercher le lecteur là où il se trouve ». Les médias sociaux, la médiation, les chats en ligne, etc, il a beaucoup réfléchi avec son équipe à la façon dont il pouvait les mettre en place et si ça répondait vraiment aux besoins de ses utilisateurs. Tous ces concepts sont intéressants mais il se rend compte que sans formation, ce n'est pas évident. On ne répond pas en ligne comme on répond en direct, l'approche des publics n'est pas facile, il faut une connaissance de la gestion, de la communication via des médias sociaux. Tout ceci nécessite un apprentissage, une formation des compétences et à ce niveau-là, les écoles évoluent tout doucement.

Pour S. Blondeel, rien n'est plus important que le service à la personne,

*Le service au public est un service à valeur ajoutée. Si on ne prend pas ce virage-là, on va devenir des sanctuaires.*



## Emmanuel di Pretoro – IESSID

Emmanuel di Pretoro est gradué en bibliothéconomie et documentation depuis 1998 de la Haute Ecole de la Province de Liège. Il a un parcours assez dynamique : il a travaillé en bibliothèque publique puis pour un privé, il a ensuite pris des cours du soir comme programmeur-analyste, il a fait le master en science du livre et enfin le MaSTIC à Bruxelles. Il enseigne maintenant depuis huit ans à l'IESSID et est responsable de treize cours.

Il a participé à l'élaboration du référentiel de compétences commun aux trois écoles. Celui-ci a été élaboré en fonction des cours et des professeurs qui existaient déjà. Malheureusement, ces professeurs ne sont pas bibliothécaires et ne connaissent pas le métier. Il est bien conscient que la notion d'accueil n'est pas assez présente dans cette grille commune. Il n'y a aucun cours entièrement dédié à l'accueil. Cependant, il y fait allusion dans tous ses cours. La notion d'accueil est donc transversale à travers différents cours, il parle aussi de la médiation, de la gestion de projet, etc.

Selon lui, il ne faut pas diminuer les cours de catalographie ou d'indexation (le nombre d'heures minimum est déjà atteint (par rapport au programme imposé) mais plutôt des cours de culture générale. Il y en a beaucoup (histoire, littérature étrangère, paralittérature, etc) car on a toujours en tête que pour faire un bon bibliothécaire, il faut avoir beaucoup de culture générale :

*Mais en quoi savoir qu'Italo Calvino a écrit « Le Baron perché » fait-il un bon bibliothécaire ?*

Pour lui, les bibliothèques ont encore une réputation assez poussiéreuse qui date des années 90 et malheureusement, certaines bibliothèques fonctionnent encore comme ça. Le bibliothécaire doit être actif et ne doit pas attendre que les gens viennent voir ce qu'on leur propose, comme cela se faisait avant. Il faut mettre l'accent sur la *relation au service* de plutôt que sur la *personne qui sait*.

E. di Pretoro pense qu'il y a deux types de bibliothécaires : l'administratif (il commence à 9h, termine à 16h et fait ce qu'on lui dit de faire entre les deux) et l'ambitieux (il va vers le public, propose des projets, s'auto-forme). Ce qu'il se pose comme question est « Est-ce que je (la formation) peux influencer ce côté du

bibliothécaire ? » Dans les travaux qu'il donne à ses étudiants, il peut déjà percevoir qui sera comment. Mais pour lui, aller vers le public est prioritaire.

Quel serait alors son programme de cours idéal ?

*Dans l'idéal, on efface tout et on recommence. On forme des techniciens qui sont compétents pour répondre aux besoins des usagers. Les deux tiers du temps sont dédiés au cours, les étudiants peuvent digérer la matière, un tiers est dédié à la pratique.*

Ce système permettrait d'ajouter pas mal de cours concernant l'accueil et le service au public, des cours de pédagogie et d'éducation seraient nécessaires aussi. Trop d'étudiants choisissent ces études parce qu'ils « aiment lire ». En formant des techniciens, on pourrait garantir que les étudiants ont conscience de ce qui les attend.

## Christine Lanners – UCL

Christinne Lanners est licenciée en archéologie et histoire de l'art et a réalisé le master en Infodoc dans les années 80. Elle a eu l'occasion de travailler dans un grand nombre d'entreprises et est actuellement adjointe à la direction à la bibliothèque des sciences de la santé (BSS) à l'UCL Wolluwé. Jusqu'à l'année dernière, elle donnait des cours aux étudiants de la formation à l'IESSID.

Elle rejoint en beaucoup de points Emmanuel di Pretoro, notamment sur le fait qu'il faut former des techniciens pour qu'ils se sentent plus à l'aise. Pour elle :

*Trop de professeurs ne comprennent pas les besoins  
bibliothéconomiques et les écoles manquent  
cruellement de bons profils.*

Connaissant bien le milieu des bibliothèques et de l'enseignement, Ch. Lanners considère que les profs sont démunis, qu'ils n'ont pas toujours les outils nécessaires pour travailler correctement (pas d'accès aux bases de données par exemple) et cela se ressent dans la formation.

Pour elle aussi, les cours trop généraux ne sont plus nécessaires, elle les voit plutôt comme du « bourrage de crâne inutile ». Ceux-ci pourraient être supprimés au profit de cours de langues, de veille documentaire ou encore de marketing.

*Il faut pouvoir réaliser un dossier, des affiches,  
défendre un projet, il faut pouvoir jongler avec les  
réseaux sociaux et passer de l'un à l'autre.*

Ch. Lanners regrette le manque de dynamisme tourné vers l'extérieur, elle s'étonne qu'il n'y ait pas plus de contact avec les anciens élèves. Il est facile à l'heure actuelle de les retrouver et savoir ce qu'ils sont devenus. Les écoles devraient aller les chercher ne fût-ce que pour faire de petites conférences sur un sujet précis et ainsi plonger les étudiants dans le métier.

## Françoise Rossion – KM

La conversation avec Françoise Rossion s'est déroulée par téléphone.

Françoise Rossion a réalisé une formation post-universitaire en Sciences de l'information à l'ULB, elle a travaillé jusqu'il y a quelques mois dans l'entreprise Hewlett-Packard, où elle occupe une fonction internationale en tant que responsable en formation et en gestion des connaissances. Elle est actuellement consultante indépendante en gestion des connaissances. Elle ne connaît pas la formation de bibliothécaire-documentaliste car dans son entreprise, on n'en n'a jamais engagé.

Pour elle, les compétences demandées en bibliothèque et en centre d'information sont très différentes. Le besoin le plus important en entreprise est de pouvoir gérer le cycle de vie des documents avec les problèmes que ça procure, pouvoir gérer le volume de données (big data) et les risques (que se passe-t-il si on supprime des documents ou si on ne les retrouve pas ?). Des notions de business managérial sont indispensables, le knowledge management, le record management, la modélisation des processus, la GED ainsi que les normes attachées et les outils comme Sherpoint. De plus, la personne doit pouvoir vendre, il faut pouvoir montrer sa valeur ajoutée d'un point de vue stratégique.

Tout étant informatisé, il faut pouvoir faire de la veille documentaire, diffuser l'information, avoir de bonnes connaissances techniques de recherche sur Internet, savoir ce qu'on peut faire et ne pas faire d'un point de vue légal, pouvoir rediffuser l'information.

Pour F. Rossion, une personne engagée le sera non comme étant un bibliothécaire-documentaliste mais comme étant un consultant de la gestion de l'information, un record manager qui a une bonne connaissance des normes.

## François Frédéric – ULB

François Frédéric est historien de formation avec une maîtrise en muséologie. Il n'avait aucune formation en bibliothéconomie lorsqu'il a été engagé. Actuellement, il est coordinateur pour la formation des bibliothécaires de toutes les bibliothèques de l'ULB, pour la bibliothèque des sciences humaines, il est coordinateur du service EUREKA où il effectue aussi des permanences et « subject librarian » pour le département d'histoire. De plus, il est membre d'ILIB<sup>66</sup> et a été titulaire d'un cours de formation des usagers à l'IESSID.

Suite à une table ronde entre professeurs, directeurs (de l'IESSID) et bibliothécaires concernant les attentes et les compétences en formation documentaire, un petit cours de formateur de 15h a été ouvert en 3<sup>e</sup>. Ce n'est rien en regard du programme complet.

Pour F. Frédéric, la formation à l'IESSID est une formation assez qualitative, beaucoup de bibliothécaires y ont donné cours et l'accent est mis sur les cours de langues (avec un stage intensif en 2<sup>e</sup>). Cependant, F. Frédéric reste sceptique :

*Je suis plutôt sceptique car la formation n'est pas très actuelle mais les étudiants s'adaptent assez vite.*

La grosse lacune est vraiment l'interaction avec les usagers que ce soit de visu ou non. D'autres compétences diversifiées sont aussi importantes comme la communication et la diffusion de l'information, pouvoir apporter un support aux enseignants et aux chercheurs, offrir un accompagnement personnalisé, avoir des connaissances sur l'Open Access, les droits d'auteur ou encore la bibliométrie (h index). Toutes ces notions font l'objet de formation interne car elles ne sont pas vues pendant la formation. La visibilité numérique est aussi essentielle, les étudiants maîtrisent assez bien ce qui est grand public mais il faut aller plus loin.

---

<sup>66</sup> Groupe de formateurs à la maîtrise de l'information (Information Literacy) en enseignement supérieur qui a repris les fonctions du Groupe EduDOC (association de formateurs à la maîtrise de l'information/Information literacy, issus des universités et d'écoles supérieures belges francophones) et est désormais un groupe de travail permanent de la ARES/CBS. Site en ligne : <http://ilib.be/Wordpress/>

A l'ULB aussi, engager des étudiants gradués en tourisme ou en communication a été évoqué, et même des enseignants. Mais cela ne s'est pas encore fait. Ils ne laissent pas contre pas tomber l'idée.

## Marc Borry – Police fédérale

Marc Borry est chimiste de formation, il a suivi le master en science du livre et fait ensuite Infodoc à l'ULB. Il travaille actuellement à la Police fédérale où il est coordinateur de formations en knowledge management. De plus, il donne un cours de veille stratégique à l'IESSID.

Pour lui, le privé n'engage pas de bibliothécaire-documentaliste, le travail de bibliothécaire est confié aux secrétaires. Preuve que la vision du métier n'a pas beaucoup changé. Le privé est plutôt à la recherche de veilleurs et de knowledge manager.

La formation regroupe plusieurs métiers en un seul. Le documentaliste et le bibliothécaire sont deux métiers qui diffèrent de plus en plus, les attentes sont différentes, les profils sont différents. Le monde de l'information est de plus en plus complexe, il faut maîtriser les outils, les requêtes, les sources. M. Borry ne parle plus de documentaliste mais de gestionnaire de l'information. Le problème aujourd'hui est que tout le monde peut trouver de l'information, tout le monde se croit spécialiste. Il faut leur faire prendre conscience de ça : l'information est un métier, un métier demande des compétences, pour avoir des compétences, il faut être formé. Il existe des méthodes et des outils qui permettent de répondre à un besoin particulier. Partir de ce besoin permet de justifier la formation.

*La profession évolue, il faut casser l'image du bibliothécaire.  
C'est à nous de faire évoluer le métier.*

Selon M. Borry, nous ne sommes plus dans une logique de stock mais dans une logique de flux. Dans notre monde, l'information est partout, il faut donc envoyer les personnes vers ce qu'elles ont besoin. L'information est distribuée, il faut un « animateur » qui connaît l'information.

Dans l'idéal, Marc Borry séparerait la formation. Il y aurait un tronc commun et puis deux orientations différentes. M. Borry fait le constat parmi ses étudiants, certains sont plus orientés bibliothèques publiques, d'autres centres de documentation, leurs intérêts ne sont pas les mêmes. Ce sont deux mondes différents qui demandent des compétences différentes.

## Nathalie Boonen – CESI

Nathalie Boonen est documentaliste en santé au travail, au CESI. Elle a réalisé le graduat en bibliothéconomie et documentation à Liège et travaille depuis environ 25 ans dans le secteur de la santé. Elle se définit bien comme une documentaliste et non comme une bibliothécaire qui est un métier bien à part pour elle.

Pour N. Boonen, le monde des bibliothèques est trop figé, trop « dinosaure ».

*La formation est de moins en moins adaptée. Notre fonction s'est tellement diversifiée que même l'intitulé « bibliothécaire-documentaliste » est devenu « obsolète ».*

Malgré qu'elle ait choisi l'option sciences humaines durant ses études, N. Boonen n'a pas eu l'impression d'avoir des connaissances en moins. Elle estime même que dans son métier, elle a eu recours à peu de cours donnés lors de la formation comme la catalographie, la taxonomie, la CDU, etc. et a dû plutôt se former « sur le tas », elle-même. Ses tâches principales sont la veille, la recherche et la rédaction de supports documentaires par exemple. L'auto-formation est très importante pour elle surtout avec les nouvelles technologies, les nouveaux outils disponibles. Malheureusement, tout ça prend du temps et elle regrette son manque de connaissance et sa mauvaise maîtrise de certains outils.

N. Boonen fait partie du réseau RIST<sup>67</sup>. Celui-ci a cependant des difficultés à s'ouvrir à d'autres métiers, or, selon elle, le bibliothécaire-documentaliste doit développer d'autres compétences : communication, marketing, rédaction web, etc. Elle travaille d'ailleurs régulièrement avec sa responsable de communication qui met en valeur son travail.

N. Boonen travaille seule depuis dix-sept ans. Elle a essayé de trouver un documentaliste qui correspondait à ses attentes mais n'a jamais trouvé la bonne personne. Pour elle, un « bon » documentaliste doit être curieux, organisé, rigoureux doit avoir un esprit de synthèse et d'analyse, une capacité rédactionnelle et une bonne capacité d'adaptation. Elle n'a jusqu'à présent pas eu l'occasion de faire appel à des stagiaires.

---

<sup>67</sup> Réseau d'Information en Santé au Travail, qui rassemble quelques 30 services de santé au travail en France et en Belgique



Quelle que soit l'orientation du bibliothécaire-documentaliste, celui-ci sera en général une personne plus introvertie, discrète qui n'aime pas trop être confrontée aux autres. Malgré l'évolution du métier, le profil du bibliothécaire-documentaliste ne doit pas changer

*Nous ne devons pas changer le cœur de notre métier.*

## Samuel Piret – FARES

Samuel Piret a réalisé son graduat en bibliothéconomie et documentation à l'HENALLUX à Malonne. Il travaille actuellement au FARES<sup>68</sup> où il porte plusieurs casquettes : bibliothécaire-documentaliste, webmaster, gestionnaire de bases de données, interface avec Damnet (partenaire informatique) et souvent aussi helpdesk lui-même. Ces fonctions ne sont pas ou peu enseignées dans la formation bachelier.

L'entretien s'est déroulé par mail.

« Au FARES je suis en charge d'une bibliothèque spécialisée, à mi-chemin entre bibliothèque et centre de documentation. Les compétences varient en fonction de l'institution je pense... lorsque j'ai travaillé à l'UCL et à l'ULB, l'accent était davantage mis sur l'encodage, la catalographie, le bulletinage, l'indexation et le rangement. Au FARES, étant donné que c'est une asbl, on doit savoir tout faire et aller dans tous les sens...

- Pour l'aspect webmaster, sont des musts à mon avis : savoir réaliser et gérer un site web (Wordpress, Joomla, Drupal, Prestashop,...), connaître les bases du HTML et CSS, connaître quelques extensions utiles. Le PHP/SQL est aussi un plus !
- Pour l'aspect gestion des DB, à mon avis il faut axer davantage les cours sur les nouvelles technologies (je pense que les 3 Hautes Ecoles le font déjà), et montrer beaucoup d'exemples pratiques de bases de données / outils de recherches (Pubmed ou Pascal/Francis, Unicat, Antilope, thésaurii divers, etc.).
- En ce qui concerne l'interface avec le service informatique, cela dépend d'une institution à l'autre et des affinités de chacun ! Dans mon cas, j'essaie de résoudre les petits problèmes informatiques dans la mesure de mes connaissances, ce qui permet de faire gagner du temps (et de l'argent) à l'asbl, qui ne doit pas systématiquement faire appel à un fournisseur externe (nous n'avons pas de service informatique en interne). Pour la maintenance, gestion du serveur, backups, etc. ce sont toujours des professionnels qui s'en occupent bien entendu, chacun son métier.
- Il me semble aussi que des bases « administratives » seraient un plus, du style : qu'est-ce qu'un contrat ACS, comment fonctionne une machine à timbrer, comment

---

<sup>68</sup> Le FARES (Fonds des Affections Respiratoires- asbl), est une association sans but lucratif qui se consacre à la prévention du tabagisme, à la lutte contre la tuberculose et à l'information sur d'autres affections respiratoires chroniques. <http://www.fares.be/fr/>

réaliser l'affranchissement du courrier, fonctionnement d'un scanner, d'une photocopieuse... Pas mal de stagiaires ne semblent pas au courant de beaucoup de choses de ce genre.

Concernant les cours que l'on pourrait ajouter :

- Gestion de sites web (webmastering, bases du HTML / CSS)
- Pratiques des bases de données (exemples concrets, spécificités etc.)
- Veille stratégique / curation / DSI
- ...

Une composante est aussi importante dans mon poste : gestionnaire de réseaux sociaux (« Community Manager »).

Au FARES je m'en occupe sur Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, avec l'aide de deux collègues (une Master en santé publique et un Sociologue), en principe c'est plutôt un rôle donné aux bacheliers en communication/marketing. »

La conversation avec Madame Schietse s'est déroulée par mail.

Bérangère Schietse est historienne de l'art avec un master en sciences de l'information et de la documentation. Elle est actuellement directrice de la bibliothèque des sciences de la Santé de l'ULB, secteur qui, selon elle, exige un certain bagage pour pouvoir assurer des fonctions de médiation (formation à la recherche documentaire, recherche déléguée, veille documentaire ) et être crédible lorsqu'il s'agit de contextualiser les démonstrations. Il s'acquiert avec le temps mais il est vrai que pour les jeunes diplômés, c'est difficile.

Bérangère Schietse déclare dans son mail : « En général, je suis frappée lors des recrutements par le peu de curiosité des candidats sur l'environnement pour lequel ils postulent. Je ne sais si cela est dû aux études qui les cantonnent dans une vision très classique du métier. J'ai souvent aussi entendu, lorsque je demande ce qui a motivé à postuler pour un job en BU de santé, que c'est en raison d'un goût pour le livre et la lecture. Cela n'est pas ce qu'on recherche : on recherche le sens du service à une communauté de plus en plus exigeante.

La dimension du contact avec les étudiants est aussi souvent oubliée, il faut réellement des aptitudes pédagogiques, empathiques et de l'inventivité.

Pour répondre sur la question des critères, j'ai envie de vous dire aussi tout dépend de la fonction requise (plutôt vers du back office ou du front office même si maintenant la tendance est à la polyvalence).

La capacité à produire en équipe et pas seulement travailler au sein d'une équipe, c'est très différent.

La facilité d'adaptation est aussi un critère important mais c'est un savoir être qui ne s'acquiert pas avec un cours de 30 ECTS.

La dimension services à la recherche qui est une des missions fondamentales des BU et qui [est] un peu vécue de façon « détachée » par les professionnels bibliothécaires, or c'est un des grands enjeux aussi de nos BU (les métriques, les données de la recherche, les enjeux de l'open access, etc..) et là clairement à nos yeux avoir cette sensibilité est important et semble peu abordé en formation. »

## Paul Thirion – ULg

Au sein du Réseau des Bibliothèques de l'ULg, l'engagement des jeunes bibliothécaires est centralisé au niveau de la Direction générale, en concertation avec les Directeurs de Bibliothèques.

Monsieur Thirion a une formation de psychologue suivie d'une maîtrise en documentation.

En 2004, une grande procédure d'engagement a été effectuée, celle-ci était assez stricte et comprenait un examen écrit sur les compétences techniques (comme la catalographie), un travail d'analyse et de réflexion sur un texte, une épreuve d'anglais et une épreuve d'informatique. Les directeurs de bibliothèques se sont rendu compte que le niveau de compétences était beaucoup plus bas que leurs espérances, même en catalographie. Ils ont alors réduit les exigences de l'examen. Actuellement, ils ne font plus de grande réserve de recrutement, les personnes engagées le sont en CDD et l'engagement se fait sur base du CV et d'un entretien.

En 2005-2006, suite à ce constat, les directeurs des bibliothèques de l'ULg ont invité les enseignants pour mettre les problèmes sur la table. Ceux-ci se sont engagés à modifier certains cours et les bibliothèques ont donné accès à leurs ressources. Les compétences des étudiants se sont légèrement améliorées.

Pour P. Thirion, la formation est axée sur les bibliothèques publiques. La catalographie est toujours imposante mais le MARC21 n'est vu qu'en fin de parcours. En bibliothèque universitaire, c'est l'import de notices qui est privilégié et non plus le pavé ISBD.

Les professeurs, qui, pour la plupart, ne sont pas bibliothécaires de formation ne comprennent pas toujours les besoins des bibliothèques universitaires (droit d'auteur, répertoires institutionnels, Open Access). Les professeurs n'ont pas eux-mêmes les compétences, font appel à des extérieurs et comptent énormément sur les stages.

Selon P. Thirion :

*Les étudiants ont l'illusion qu'ils pourront aider les utilisateurs au niveau du contenu. Certains pensent que parce qu'ils aiment les animaux, ils s'occuperont du rayon biologie.*

*Il faut beaucoup plus insister sur la méthode de recherche  
sans déborder sur le contenu.*

L'idéal pour P. Thirion serait d'avoir une école orientée métier. Si la Wallonie était plus grande, ce serait possible. L'essentiel de l'emploi est en bibliothèque publique, la formation va évoluer mais au profit des bibliothèques publiques. Les techniques évoluent très vite, les écoles ont des difficultés pour les suivre. P. Thirion reste peu optimiste quant à une évolution de la formation de bibliothécaire-documentaliste vers les besoins des bibliothèques universitaires.

## Julie Monaux – HENALLUX

Julie Monaux a plusieurs casquettes, bibliothécaire et professeur à l'HENALLUX. Elle a réalisé le graduat en bibliothéconomie et documentation à l'HENALLUX et a repris en plus le master STIC à l'UCL.

En tant que superviseur de stage, elle estime qu'il n'est pas toujours évident d'obtenir un avis objectif de la part des maîtres de stage. Ceux-ci donnent une part importante à l'humain et n'osent pas toujours dire ou écrire dans leur rapport ce qu'ils pensent vraiment de l'étudiant, de peur de les faire échouer. Lors du stage de 3<sup>e</sup>, l'étudiant doit définir un projet (mise en place d'une exposition, d'une animation, révision du plan de classement, gestion des documents, etc). Les maîtres de stage sont en général assez satisfaits du travail effectué. Pour J. Monaux, ils manquent parfois d'un peu de pédagogie. Si l'étudiant ne connaît pas un outil, on ne va pas lui expliquer, supposant que ce sera vu au cours. Du point de vue de l'étudiant, celui-ci considère que ce qui est vu en stage est bon et n'aura donc pas un bon esprit critique.

Ce qui ressort des stages (en 3<sup>e</sup> principalement) ce sont surtout les compétences techniques (catalographie, indexation), la curiosité et l'autonomie de l'étudiant. Par contre, la communication, l'aspect relationnel fait défaut. J. Monaux estime que le profil type du bibliothécaire est une personne introvertie, timide, discrète, cela ne l'étonne donc pas trop qu'il y ait des difficultés à ce niveau. A l'HENALLUX, un stage d'expression et des cours de communication ont été introduits dans le programme, ils sont bien conscients du problème.

En tant que professeur, J. Monaux fait son maximum pour correspondre aux compétences voulues par les professionnels. Le programme se modifie pour redonner du sens à la formation avec des cours intégrés (entre cours ou entre année de cours). Cependant, il n'est pas simple de faire acquérir aux étudiants toutes les connaissances nécessaires. Trois métiers sont vus dans un seul programme, les bases sont données mais pour approfondir certaines connaissances, un master est indispensable.

*L'idéal serait de faire deux formations différentes mais ça n'est pas possible d'un point de vue légal. On n'est jamais bien assez formé. L'étudiant a les compétences nécessaires*

*pour travailler mais n'a pas toutes les compétences.*

Le problème majeur pour J. Monaux est de faire comprendre aux étudiants qu'ils ne savent pas tout en sortant de l'école, qu'ils doivent continuer à apprendre et à se former. Elle fait donc de son mieux pour que la formation corresponde.

En tant que professeur et maître de stage, les visites sur les lieux de stage sont un réel enrichissement. Cela lui permet de voir ce qui est appris sur le terrain et d'adapter ses cours en fonction.



**Caroline Collette, Delphine Dechamps, Florence Liénard, Sandrine Vandenput  
– ULg**

Caroline Collette possède un master et un doctorat en chimie, elle a réalisé ensuite le DEA en science du livre à Liège. Elle est actuellement responsable de la bibliothèque des sciences (BST), elle donne également des cours de recherche documentaire en chimie et physique. Elle supervise aussi des stagiaires et des mémoires et elle a eu l'occasion de participer à la défense de mémoires en tant que membre du jury (à Liège et à Malonne).

Delphine Dechamps a terminé ses études de bibliothécaire-documentaliste à la Haute Ecole de la Province de Liège en 2015 et a été engagée à l'ULG pour deux mi-temps, en BSV (bibliothèque des sciences de la vie) et en architecture.

Florence Liénard a fait le graduat à l'HENALLUX à Malonne il y a environ vingt ans. Elle a travaillé en librairie, à la bibliothèque des sciences agronomiques de Gembloux, à la bibliothèque de médecine de l'UCL à Woluwe et enfin à la bibliothèque des sciences de la vie (BSV) à l'ULg. Elle encadre les stagiaires qui proviennent souvent de la Haute Ecole de la Province de Liège.

Sandrine Vandenput est vétérinaire de formation et travaille depuis environ vingt ans à la bibliothèque des sciences de la vie (BSV). Elle a réalisé le DEA en science du livre à Liège.

L'entretien s'est déroulé à cinq, il ne me sera pas toujours possible de restituer exactement les paroles à une personne en particulier, toutes étant plus ou moins d'accord les unes avec les autres.

L'ULg a changé son système de gestion en février 2015, les documentalistes ont dû suivre des formations particulières pour des tâches particulières : un catalographe ne fera que de la catalographie, le chargé d'acquisition ne fera que des acquisitions. Avec ce système, le personnel devient expert dans ce qu'il fait mais perd d'autres compétences. Cela se ressent aussi pour les stagiaires qui ne veulent pas être cantonnés dans une seule tâche et sont donc de moins en moins nombreux depuis 2015.

Pour F. Liénard, le seul point fort des stagiaires est la catalographie. Ils ont peu de connaissances, voir aucune, d'outils tels qu'Antilope, Subito, ou de pratiques comme

le bulletinage et la gestion d'un budget. Cependant, ceux-ci s'adaptent très vite et en quelques mois, se sent comme « un poisson dans l'eau ».

D'après D. Dechamps, le problème de la formation est que peu de professeurs sont bibliothécaires eux-mêmes et les cours enseignés ne correspondent pas à la réalité. La catalographie se fait encore sous forme de pavé ISBD sur fiche papier, le MARC21 et l'UNIMARC sont à peine évoqués, l'option sciences/sciences humaines n'a pas vraiment de sens. Certaines parties de cours sont abandonnées car le professeur est malade (la formation des usagers pour les bibliothèques universitaires et centres de documentation par exemple). Les professeurs ne font qu'« enseigner », sans vraiment réfléchir à l'utilité du sujet, note C. Collette. Il faudrait développer des projets intégrés, faire quelque chose de plus concret qui touche à plusieurs aspects, qui motive les élèves et qui correspond à la réalité du terrain. C. Collette se rend bien compte que ce n'est pas facile surtout si ce sont de grandes classes mais c'est ce qu'elle essaie de faire durant ses cours. F. Liénard ajoute qu'il faut mettre l'accent sur la méthodologie et la communication. Se retrouver face à une personne qui pose une question et pouvoir lui poser les bonnes questions, lui « faire sortir » les mots-clés, lui faire exprimer ses besoins, est quelque chose qui s'apprend.

Selon S. Vandenput, il faut mettre l'accent sur le sens du service et le faire comprendre aux étudiants :

*On n'aura plus besoin de vous si vous ne développez pas le sens du service*

Avec l'évolution des technologies, le numérique, la catalographie qui va sans doute disparaître petit à petit (S. Vandenput table sur cinq ans),

*Il faut bouger, changer, s'adapter, répondre aux besoins, voir le futur. Nous sommes dans un tournant qui fait peur, tout est remis en cause, jusqu'à l'existence des bibliothèques. Notre métier est en mutation par la force des choses.*

Le bibliothécaire-documentaliste ne doit plus être centré sur le document et être un expert en catalographie mais doit se tourner vers l'utilisateur, l'étudiant qui lui a besoin d'espaces, de lieux calmes pour étudier. Le métier doit se réinventer.

Le concept « communication » a souvent été évoqué durant l'entretien. La communication avec les étudiants, avec les professeurs et les chercheurs, la communication par écrit et via les réseaux sociaux. Le bibliothécaire-documentaliste n'a aucune notion de communication et cela se ressent.

Dans un métier en constante évolution, la formation est indispensable. Il serait peut être intéressant de rendre la formation continue obligatoire (ce qui se fait déjà pour les bibliothèques publiques). La formation pourrait être certifiante, ce qui permettrait de mettre en valeur ses compétences.

## Christine Lipczynski – LABORELEC

Ch. Lipczynski a réalisé le graduat à l'HENALLUX. Elle travaille actuellement chez LABORELEC en tant que research librarian.

La conversation s'est déroulée par mail, Ch. Lipczynski déclare :

« Je suis d'avis que les futurs diplômés n'ont pas une vision suffisamment claire des métiers auxquels ces études peuvent les mener.

Trop souvent c'est l'image de la bibliothécaire (de la bibliothèque communale...) qui vient à l'esprit et c'est fort réducteur évidemment.

Je ne peux pas vraiment juger en connaissance de cause étant donné que j'ai terminé mes études en juin 2000 mais j'ai la nette impression, qui plus est, que les 3 années d'études ne sont pas adéquates.

Si l'on essaye de « couvrir » les thématiques abordées par nos différents métiers, il est impossible de rentrer suffisamment dans le détail.

Et si l'on axe les cours sur le métier traditionnel de bibliothécaire, les élèves ne sont pas préparés aux autres facettes...

Un cursus de base suivi de spécialisations, voilà qui me semblerait une meilleure idée. Un peu comme cela se fait en médecine finalement... »

## Guy Delsaut – ABD-BVD

Guy Delsaut est Professionnel de l'information indépendant et président de l'ABD-BVD, Association belge de documentation.

La conversation s'est déroulée par mail. G. Delsaut déclare :

« Je peux difficilement répondre car je n'ai pas travaillé avec un jeune diplômé récemment. Je me permets cependant quelques réflexions qui n'engagent que moi et non l'ABD-BVD.

Les études de bibliothécaires-documentalistes bacheliers mènent à des métiers différents dans des contextes fort différents. Être veilleur pour une société du Bel 20 ou être bibliothécaire dans une section jeunesse, ce n'est pas totalement la même chose. Et donc, forcément les besoins sont différents. En plus, comme vous le soulignez, les évolutions des technologies de l'information sont rapides. Et je dirais qu'il ne faut pas seulement tenir compte de l'évolution rapide des technologies mais aussi de l'évolution des métiers dans leur globalité car parfois nos métiers régressent à cause de la technologie qui avance. Je m'explique. J'ai fait mes études, il y a 20 ans. Quand je suis sorti, j'ai été engagé dans une société privée, en 1998. Pour moi, le centre de doc où je travaillais faisait partie des services de doc les plus modernes : pratiquement plus de documents (on cherche sur les bases de données en ligne, sur Internet), donc, plus vraiment de catalographie, on cherche des informations précises (et non une référence d'un livre sur...), on fait de la veille, on développe des pages Intranet, on gère des outils avec des fournisseurs... Ce service n'était pas le seul à faire ça. Aujourd'hui, la plupart des services de doc qui me paraissaient les plus modernes ont disparus. La crise et Google sont passés par là. Les organismes qui cherchent encore des bibliothécaires-documentalistes sont plus traditionnels, avec de la gestion de collections et c'est rarement le secteur privé. Par contre, le secteur privé cherche maintenant davantage pour de la gestion d'archives, du document control, du records management, autrement dit de la gestion de documents et non de l'information qu'ils contiennent. À côté de cela, des métiers se développent autour du Web, des réseaux sociaux, comme community manager, webmaster, par exemple, des fonctions qu'on peut rattacher à "nos métiers de l'information" mais qui sont en concurrence avec d'autres groupes de métiers (communication, informatique).

Alors, évidemment, dans les compétences que devraient acquérir les étudiants, il y a la faculté de s'adapter car il ne fera sans doute pas le même métier, toute sa vie. Sans doute passera-t-il du secteur public au privé, puis à l'associatif. Il travaillera dans des sociétés qui ont les moyens, d'autres qui en ont moins. Il fera parfois partie d'une équipe, parfois il sera seul, parfois il devra collaborer avec l'ensemble de la société. Il sera dans un environnement polyglotte ou pas. Et de l'autre côté, l'employeur doit pouvoir accepter que le "nouveau" ou la "nouvelle" collègue n'est pas opérationnel immédiatement. Il y a quelques années, j'entendais un bibliothécaire universitaire se plaindre que les diplômés des hautes écoles ne savaient pas catalographier en MARC21. Je ne savais pas ce qu'était le MARC21. Je n'ai jamais exercé une fonction où je devais réellement catalographier. Si je devais le faire demain, en serais-je capable ? Sans doute mais avec un temps d'adaptation, comme quelqu'un qui rentre comme documentaliste dans une société qui produit du café ne connaît pas forcément les meilleures sources dans le secteur du café et son employeur ne s'attend pas à ce qu'il les connaisse dès son arrivée. »

G. Delsaut s'adresse ensuite à moi personnellement :

« Votre mémoire a un sujet intéressant mais s'il faut pointer des lacunes, il faudrait bien réfléchir aux besoins à long terme et globalement. Les études ne peuvent pas se focaliser sur les bibliothèques publiques et universitaires (je ne parle pas des centres de doc, ils sont en voie de disparition et absolument pas uniformes). Les hautes écoles, pas plus que les universités, ne peuvent pas former, à mon avis, des bibliothécaires-documentalistes qui vont pouvoir travailler dans une bibliothèque universitaire ou publique sans que leur employeur s'investisse un minimum à les former au départ et à les former (ou les laisser se former) par la suite en fonction des nouveaux besoins du public, des nouvelles technologies ou des nouvelles contraintes. Par contre, les hautes écoles et les universités doivent pouvoir préparer leurs étudiants à un métier en constante mutation. Formulé autrement, je pense qu'il faut savoir si une lacune peut être vite comblée ou pas. Je reprends l'exemple du MARC21. On pointe cette lacune... ok. Après combien de temps un bibliothécaire-documentaliste bachelier peut être compétent dans la catalographie en MARC21 ? Si l'employeur avait engagé un diplômé en journalisme ou en secrétariat, en combien de temps serait-il compétent dans la catalographie en MARC21 ? Et c'est là qu'on verra certainement la différence parce que le bibliothécaire-documentaliste bachelier, même en ne connaissant pas le MARC21, aura quand-même suffisamment de bases

(qu'est-ce qu'un titre, un complément de titre, une édition, un auteur,...) et aura appris la rigueur que n'auront peut-être pas appris d'autres. »

## Isabelle Somville – HENALLUX

Mme Somville est responsable du programme de bibliothéconomie et documentation à l'HENALLUX et donne actuellement les cours de catalographie. Elle est également vice-présidente de l'ABD-BVD, Association belge de documentation.

L'échange avec Mme Somville s'est réalisé par mail. Pour elle :

« La formation me semble adaptée à tous types de bibliothèques y compris les universitaires.

Nous proposons des cours et des stages en communication, animations et stages qui préparent entre autres au cours donné en 3e, de formation des usagers.

Il ne faut pas oublier que c'est une formation initiale et que l'acquisition plus approfondie des compétences se fera durant les stages et le travail en Bibliothèques.

D'autres aspects sont également abordés et développés avec les BU [bibliothèques universitaires] : la recherche documentaire, des cours de psychologie des publics, le catalogage dans un des formats bibliographiques (Unimarc mais adaptation facile à Marc 21), indexation (Rameau mais adaptation facile en LCSH)

La formation plus générale et en anglais développent également les compétences pour travailler en BU, sciences, sciences humaines, philosophie... permettent à l'étudiant de s'ouvrir aux fonds spécialisés. »



## Jean-Sébastien Vandenbussche-IESSID

Mr. Vandenbussche est responsable du programme de bibliothéconomie et documentation à l'IESSID. Il a suivi le graduat à l'IESSID et ensuite le MASTIC à l'ULB. Il a ensuite travaillé comme bibliothécaire puis comme enseignant (catalographie, indexation) à l'IESSID ainsi qu'en promotion sociale, avant de devenir directeur.

L'évolution de la formation est pensée depuis longtemps. Cependant, la grille de cours commune aux trois hautes écoles balise leur champ d'action, ce qui leur laisse une faible marge de liberté. Pour Mr. Vandenbussche, la formation généraliste n'est plus d'actualité et il a une réelle volonté de la faire évoluer vers les publics (que ce soit dans ou hors les murs) et vers les nouvelles technologies. Malheureusement, revoir la formation de A à Z n'est pas possible. Les trois hautes écoles ont réalisé un référentiel de compétences qui représente la philosophie qu'elles voudraient donner à la formation. Elles ont pu remarquer que ce référentiel n'est pas du tout aligné sur la grille minimale commune. Mr. Vandenbussche espère des changements grâce au décret paysage.

Il désirerait aussi modifier le nom de la formation, bibliothécaire-documentaliste n'attire plus les jeunes et ça se ressent dans les inscriptions qui diminuent d'année en année. Ce changement de nom est une réflexion qui a été évoquée il y a environ 5 ans. Un enquête a été menée auprès des anciens étudiants mais n'a jamais abouti, Malonne et Liège n'étant pas très enclins à ce changement. Il est essentiel aussi de pouvoir se vendre, de mettre en valeur les compétences acquises et plus le titre mais c'est très difficile. Le profil des étudiants est assez spécifiques, plutôt réservé et discret, ils entament les études parce qu'ils aiment lire mais ce n'est plus ce qu'on leur demande.

Mr. Vandenbussche a la volonté de supprimer tous les cours généraux qui sont pour lui, une perte de temps. Même pour la bibliothèque publique, des cours de littérature ne sont plus nécessaires, les profils recherchés maintenant sont des animateurs, des personnes avec des compétences techniques pour gérer les espaces numériques. Les cours de culture générales n'ont plus lieu d'être.

Ouvrir une option bibliothèque publique et une option centre de documentation serait une idée à creuser. Mais pour Mr. Vandenbussche, il faudrait aussi creuser du côté des archives. Actuellement, ce sont des étudiants en histoire qui sont engagés, alors que ceux-ci ne sont pas compétents. Le problème avec les options c'est que cela coûte cher, surtout pour des petites sections et elles pourraient restreindre le choix lors de la recherche d'emploi.

Selon Mr. Vandenbussche :

*il faut mettre l'accent sur les compétences, la base est là,  
l'étudiant s'adapte, c'est la force de la formation.*

L'IESSID a la volonté d'organiser des spécialisations en cours du soir après la formation. Il existe déjà une spécialisation sur l'animation autour du jeu. Une spécialisation knowledge management est en réflexion depuis un an.

## Benjamin Scraeyen – Institut Lallemand, école de promotion sociale

Benjamin Scraeyen est professeur à l'Institut Lallemand à Bruxelles et en moindre mesure à l'IESSID (un seul cours), il est aussi responsable d'un centre de documentation. Il a réalisé le bachelier à l'IESSID.

La situation, selon B. Scraeyen est assez difficile. Les études ne correspondent plus à la réalité du terrain et au marché de l'emploi. Les étudiants en bibliothéconomie et documentation sont de moins en moins nombreux. Le changement d'appellation n'est pas simple car il faut trouver un terme attractif sans être marchand de rêve. Il faut changer mais ce n'est pas certain que ce changement se concrétise par une hausse des étudiants. De plus, il faut faire attention à ne pas perdre les étudiants qui désirent s'orienter vers les bibliothèques publiques.

*Il est fondamental que les études correspondent au marché de l'emploi. C'est cet élément qui doit motiver chacun d'entre nous.*

Il faut conscientiser les gens. Nous avons tous eu les mêmes réflexions lorsque nous parlions de nos études à notre entourage : « oui, il faut faire des études pour être bibliothécaire », « oui, c'est intéressant ». C'est un travail énorme à réaliser.

A l'époque, les trois métiers (bibliothécaire de bibliothèque publique, de bibliothèque universitaire et documentaliste) étaient plus ou moins pareils, aujourd'hui, ça ne fonctionne plus. En cours du soir, les étudiants sont plus proches de l'aspect public, le social est plus mis en évidence, avant la lecture ou la culture, on aime les gens. Les cours du soir forment très mal à tout ce qui concerne la documentation. B. Scraeyen estime qu'il y a des enjeux politiques sur la formation en cours du soir qui les dépassent un peu, ils sont soumis à une inspection par exemple (contrairement aux formations en cours de jour) et doivent respecter des règles assez strictes. Sa volonté serait que le cours du soir devienne le fournisseur de bibliothécaires de bibliothèque publique. Des cours tels que « plan quinquennal », « comptabilité » ou « gestion des bibliothèques publiques » sont déjà donnés.

Le cours du soir correspond au brevet d'aptitude à travailler en bibliothèque publique. Il regroupe une population d'étudiants assez diversifiée. On peut rencontrer trois catégories différentes : des étudiants qui ont arrêté ou échoué en cours de jour,

des étudiants qui n'ont pas le CESS mais qui peuvent s'inscrire après avoir passé un examen et des étudiants universitaires qui veulent ajouter une casquette à leur profil. On peut voir là le gros décalage entre les étudiants et la difficulté d'organiser des cours pour pouvoir élever chacun d'entre eux à leur meilleur niveau.

En centre de documentation, il n'y a pas de profil de documentaliste car les institutions estiment que l'on peut apprendre sur le tas. Le bibliothécaire-documentaliste se trouve entre les deux. Pour B. Scraeyen, le schéma français est intéressant : l'étudiant se spécialise dans une matière, le droit par exemple, et puis ajoute le volet documentation. Quand il arrive dans le milieu du travail, il est un expert dans son domaine. Actuellement, on voit le bibliothécaire comme une personne qui sait un peu tout sur tout mais ça n'est plus ce que l'on recherche.

B. Scraeyen se questionne sur les changements que l'on pourrait apporter à la formation. Selon lui, on est coincé tant qu'on rassemble les deux métiers : bibliothèques publiques et métiers de la documentation, gestionnaire de l'information. L'idéal serait de séparer les deux et de changer le nom pour les métiers de la documentation qui sont plus spécifiques. La difficulté est de passer d'un profil généraliste (pour les bibliothèques publiques), à un profil beaucoup plus spécifique (pour les métiers de la documentation). Il est difficile de trouver un fil rouge entre ces différents profils.

Aujourd'hui, le bibliothécaire doit être une personne qui anime, il n'a plus le profil de quelqu'un qui longe les murs, même en bibliothèque publique. Or, les étudiants ont toujours un profil plutôt réservé, plutôt introverti. La formation généraliste attire les étudiants qui trouveront toujours leur bonheur parmi les différents cours proposés. Ce qui les réunit, c'est la lecture, le côté culturel, le savoir. Si on touche trop à la formation, on risque de perdre tous ces étudiants. L'IESSID modifie ses cours mais ceux-ci ne correspondent plus aux attentes de certains étudiants. Il n'est pas sûr que l'on puisse les « remplacer » par des étudiants plus « geek » intéressés par les nouvelles technologies et la recherche documentaire.

Selon B. Scraeyen, d'ici quinze à vingt ans, le bachelier sera supprimé et remplacé par le système français.

Ruelle de la Lanterne Magique 14, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique

[www.uclouvain.be/comu](http://www.uclouvain.be/comu)

