



HAL
open science

Learning Centres : vers de nouveaux dispositifs numériques de formation, de médiation, d'innovation

Florence Thiault

► **To cite this version:**

Florence Thiault. Learning Centres : vers de nouveaux dispositifs numériques de formation, de médiation, d'innovation. Yolande Maury, Susan Kovacs, Sylvie Condette. Bibliothèques en mouvement : innover, fonder, pratiquer de nouveaux espaces de savoir, Presses universitaires du Septentrion, 2018. hal-01937542

HAL Id: hal-01937542

<https://hal.science/hal-01937542>

Submitted on 28 Nov 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Thiault, F. (2018), *Learning Centres : vers de nouveaux dispositifs numériques de formation, de médiation, d'innovation*. In Yolande Maury, Susan Kovacs, Sylvie Condette (dirs), *Bibliothèques en mouvement : innover, fonder, pratiquer de nouveaux espaces de savoir*. Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, p. 169-184.

***Learning Centres* : vers de nouveaux dispositifs numériques de formation, de médiation, d'innovation**

Florence Thiault, Laboratoire GERiiCO, Université de Lille

La bibliothèque traditionnelle est aujourd'hui concurrencée par la pluralité des réseaux d'information et de savoir accessibles en ligne. La question des espaces documentaires nécessite d'être posée de nouveau afin d'intégrer la diversité des pratiques des usagers. La bibliothèque en tant que lieu institué présente des caractéristiques spatiales spécifiques d'un lieu d'accueil de publics : banque de renseignements et de prêt, espaces de travail, de consultation de ressources... Cette organisation fonctionnelle de l'espace est couplée avec un aménagement intellectuel associant une collection de documents et l'organisation des connaissances. Le numérique a profondément modifié cette structuration en juxtaposant espace virtuel et réel de la bibliothèque. L'accès distant aux offres de la bibliothèque impacte la fréquentation des espaces physiques.

Dans les nouveaux espaces documentaires que sont les *Learning Centres (LC)* des universités ou les Centres de Culture et de Connaissance (3C) des établissements scolaires du secondaire, le volet numérique est une composante importante des projets. Ce nouveau modèle de bibliothèque propose des équipements et ressources en ligne renouvelés qui sont associés à une facilité d'usage à distance pour une accessibilité maximale. Le *LC* en tant qu'espace de travail numérique est pensé en complémentarité et en prolongement de l'espace physique. De quelle manière le numérique est-il intégré dans les espaces (physiques et virtuels) du *LC* et quelle est son incidence sur les pratiques des acteurs (professionnels et usagers) ?

Pour répondre à ce questionnement, nous nous appuyerons sur l'observation des comportements et activités des publics pendant leur séjour à la bibliothèque et sur des entretiens menés avec des professionnels portant sur les pratiques informationnelles des usagers. L'étude des sites web des institutions observées complète ces données. Tout d'abord, nous aborderons la question de la visibilité du numérique dans l'espace et hors du *LC*. Nous présenterons ensuite les problématiques liées aux médiations sociotechniques. Enfin, nous nous intéresserons à cet espace de formation ainsi qu'aux services innovants proposés dans la démarche *Learning Centre*.

Le LC espace d'expérience du numérique

Les changements d'appellation (de la BU au LC, du CDI¹ au 3C) sont marqués du signe de l'innovation et par la place du numérique. Ces structures originales invitent à repenser l'accès aux savoirs, à innover dans les méthodes d'apprentissage, à modifier les rapports entre tous les acteurs de la communauté éducative. La recherche menée portait sur sept Learning Centres opérationnels, trois dans le supérieur et quatre dans le secondaire (deux collèges, deux lycées). S'y ajoutent pour le supérieur deux Learning Centres en projet dans deux universités de la région Nord-Pas-de-Calais. L'étude des sites web des institutions observées complète les données collectées lors de la recherche en 2013-2014². Au total, trois équipes de deux chercheurs ont effectué des observations dans les LC ou 3C (sur la journée ou demi-journée). Des entretiens formels ont été réalisés auprès des acteurs des LC à statut divers. Ces entretiens compréhensifs ont été enregistrés et effectués suivant un guide préalablement établi visant à connaître, pour les LC opérationnels, le regard des acteurs porté sur cette innovation. Tout au long des observations, le recueil des données s'est enrichi de nombreuses photographies de l'espace et de son appropriation. Nous citerons dorénavant les Learning Centres de l'étude selon la forme codifiée retenue dans le rapport de recherche. De cette façon, le sigle LC a été retenu également pour les 3C du secondaire, associé à un numéro pour chacun des lieux (dans le cas de deux implantations, la lettre A ou B complète cette identification)³. Nous avons observé des Learning Centres à des moments variables de mise en œuvre : au lancement (LC2), à des étapes de réorganisation des services et des espaces (LC1, LC8) et des lieux encore en projet (LC4, LC5). Etudier un processus en émergence, au plus près des espaces et des acteurs (professionnels de l'information, usagers) donne à voir la manière dont se construit ce nouveau modèle de bibliothèque, dans les interactions, et quelles adaptations interviennent en fonction des contextes institutionnels, géographiques, et disciplinaires. La démarche LC implique une série d'innovations de nature technique et organisationnelle qui influent sur la vie du lieu et son fonctionnement. Les concepteurs revendiquent la mise en œuvre d'un processus évolutif qui nécessite adaptations, expérimentations et aménagements des services. Ce processus d'adaptation donne lieu à des recompositions portées parfois par des équipes différentes.

Visibilité de l'équipement informatique

Pour comprendre l'expérience du LC, nous avons tenté de saisir la relation des usagers à un dispositif hybride d'apprentissage qui articule lieu présentiel et lieu virtuel. Le concept de *Learning Center* intègre à un lieu architectural d'envergure un ensemble de ressources et de services accessibles à distance. La mise à disposition de postes multimédias dans les salles de consultation permet l'accès aux ressources numériques. Ces postes sont soit dispersés dans l'espace ou regroupés par zones. Les salles de travail collaboratives sont également équipées d'un poste informatique. Le zonage des postes informatiques est le plus souvent lié à

¹ CDI : Centre de documentation et d'information d'établissements d'enseignement secondaire.

² « (R)évolutions dans les bibliothèques ? Les Learning Centres, un modèle de bibliothèque à interroger ». Yolande Maury (dir.), Bonus Qualité Recherche, Université Lille 3 (2013-2015).

³ Yolande Maury, Sylvie Condette, Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, Susan Kovacs, Florence Thiault, Jacques Sauteron (2014), *(R)évolutions dans les bibliothèques ? Les Learning Centres, un modèle de bibliothèque à interroger : croisement des regards et valorisation de la recherche*. Rapport de recherche, Université Lille 3, Commission de la recherche, Disponible sur : [hal-01399733](https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01399733).

l'utilisation de mobiliers spécifiques [figure 43]. Les postes dédiés à la consultation du catalogue, isolés ou disséminés parmi les rayonnages restent un mode d'inscription du numérique dans les espaces toujours répandu [figure 44]. Toutefois, il convient de rappeler que la recherche documentaire depuis un catalogue en ligne est une pratique peu courante chez les étudiants qui privilégient l'utilisation de moteurs de recherche type « Google » pour leurs travaux académiques (Perret, 2013).



Figure 43 - LC 7B, Espace Informatique

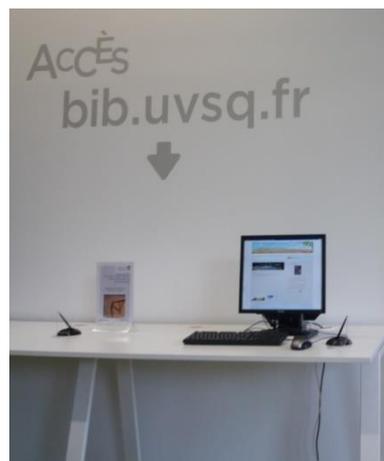


Figure 44 - LC 2, Poste dédié à la consultation du catalogue documentaire

Le taux d'équipement très élevé en ordinateur portable des étudiants n'empêche pas le recours au matériel informatique mis à disposition par les bibliothèques universitaires en salle de lecture. Pour des raisons diverses (la peur du vol, l'inconfort associé au transport...), beaucoup d'étudiants renoncent à venir travailler avec leur équipement personnel. De nos observations, il ressort le peu de « visibilité » du numérique et de son utilisation par les étudiants. Généralement, ils arrivent avec leurs ordinateurs, qu'ils déposent sur les tables à côté des manuels et photocopiés, mais les utilisations semblent très raisonnées. Les nombreux écrans noirs lorsque le travail est intense témoignent d'un travail personnel qui se fait autrement que *via* le numérique. Les étudiants répondent de cette façon en partie aux demandes des enseignants prescripteurs qui attendent pour certains des copies papier (LC 1, en classes préparatoires notamment). Le support papier garde son importance en particulier pour alléger l'effort qu'exige la lecture de documents dématérialisés. À côté de l'offre matérielle et logicielle, sont proposés des services adaptés en matière d'impression et de reproduction (exemple du *Copyshop* du LC 2). Le bon fonctionnement de ce service est un indicateur de satisfaction important pour les usagers. Ainsi, suite à la demande des usagers formulée lors de l'enquête Libqual⁴ 2015, le LC 2 a décidé de mettre à leur disposition un scanner. Cependant comme le souligne le Proviseur du LC7 A : « Je ne pense pas que le

⁴ L'enquête LIBQUAL+ est proposée par l'Association of Research Libraries (ARL) américaine et utilisée pour mesurer la perception qu'ont leurs usagers des services, des infrastructures et des collections de la bibliothèque.

numérique soit là d'ailleurs pour remplacer complètement le papier ». En effet, de nombreux étudiants et lycéens, privilégient une lecture sur support papier et donc une impression préalable de la ressource numérique consultée. L'articulation entre consultation des ressources *in situ* et outils d'impression est donc primordiale. L'équipement informatique à disposition dans l'espace est utilisé par les usagers pour des recherches sur internet (en lien avec des travaux scolaires dans le secondaire), la consultation de la messagerie électronique et des réseaux sociaux (sauf en collège), ainsi que pour l'usage de logiciels de bureautique pour le travail sur des documents personnels. La consultation de bases de données de revues ou du catalogue documentaire ne constitue qu'un usage minoritaire.

L'offre d'outils nomades in situ

L'offre d'outils informatiques *in situ* selon la conseillère principale d'éducation du LC6 concerne « ceux qui ont des dossiers à faire sur informatique et qui n'ont pas d'ordinateurs chez eux ». Dans le but entre autres de réduire la fracture numérique, plusieurs structures ont ainsi développé le prêt de matériel. Les étudiants plébiscitent ce service proposé par certains LC. Dans le cas particulier du LC 2, les ordinateurs portables à réserver à la banque d'accueil de la BU correspondent à de véritables cartables numériques. En effet, les machines virtuelles reprennent l'environnement de travail des salles de TP. Ce parc mobile a pour vocation dans ce contexte de compléter l'offre de salles informatiques dédiées. Le prêt d'ordinateurs portables s'avère plutôt limité à la journée (LC1 et LC2) sauf pour le LC7 où le matériel peut être emprunté pendant 2 semaines (renouvelables deux fois). Le contexte de l'internat de réussite explique sans doute le développement de ce service à l'attention d'élèves éloignés de leurs domiciles. Les tablettes peuvent être empruntées sur un temps plus long, respectivement une à deux semaines (LC 1, LC 7). Ce prêt de matériel informatique nomade est géré par le logiciel documentaire comme n'importe quel autre document avec des durées de prêt liées au nombre d'outils nomades disponibles. D'autres établissements proposent le prêt ou la consultation de liseuses sur place (LC 7 [figure 45], LC 8 [figure 46]) accompagnés de livres numériques classiques (LC 9).



Figure 45 : Prêt matériel informatique, LC7



Figure 46 - Prêt de liseuse sur place, LC 8

Dès l'apparition des premières liseuses électroniques, les bibliothèques ont cherché à se positionner en tant que lieu d'acculturation possible aux nouvelles technologies de lecture numérique. Cependant, les contraintes techniques liées au prêt de matériels demeurent nombreuses. Ainsi, le prêt d'ordinateurs portables nécessite d'avoir une armoire sécurisée à l'accueil pour les protéger du vol. L'autonomisation du prêt des cartables numériques est envisagée via la mise à disposition de casiers intelligents (LC 2, projet 2016). Un chariot dédié se révèle également obligatoire pour recharger le parc de tablettes mobiles et en assurer le transport dans les salles de cours [figure 47].



Figure 47 - Gestion du parc de tablettes, LC 8

Le point commun entre ces différentes approches de prêt de matériel est de n'accorder qu'une importance relative aux contenus proposés. Pour des projets au sein de structures documentaires, cette situation apparaît paradoxale. Selon une étude menée à l'université de Grenoble (Maftoul et Bogalska-Martin, 2013), la moitié des étudiants s'attend à ce que la bibliothèque universitaire leur fournisse des revues et des livres sous format numérique. En effet, les bases de données et les bouquets de périodiques électroniques restent encore essentiellement destinés aux étudiants de niveau master et aux doctorants ainsi qu'aux enseignants-chercheurs. Le rapport du consortium Couperin (2009) constate ainsi à propos des achats de livres électroniques que « ce sont des ressources pour les 1ers cycles et en français qui sont privilégiées par les établissements, d'autant que certains projets nationaux ou régionaux, comme le Plan d'Aide à la Réussite en Licence, permettent de trouver des fonds pour financer ces ressources »⁵. La négociation par le Ministère de l'enseignement supérieur de licences nationales dans le cadre du projet ISTE⁶, va permettre d'acquérir des archives de revues et d'*e-book*. L'adaptation de la collection numérique aux besoins des usagers s'inscrit dans une complémentarité entre ressources numériques et physiques au sein d'une politique documentaire cohérente.

BYOD et objets connectés

⁵ Bruley, Caroline, Merrien, Delphine, « Un panorama des pratiques et des usages d'e-books au sein des établissements COUPERIN » dans Jouguelet, Suzanne (dir.), *L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises* [en ligne], Paris : IGB, 2009, p. 223-232. Disponible sur : <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/104000149-schema-numerique-des-bibliotheques-rapport-du-groupe-de-travail-evaluation>>

⁶ ISTE⁶ (initiative d'excellence en Information scientifique et technique) : <http://www.istex.fr/>

Aujourd'hui, la question se pose pour les décideurs de l'intérêt de la mise à disposition de terminaux fixes alors que beaucoup d'étudiants utilisent leurs équipements personnels mobiles et connectés [figure 48]. Le BYOD (*Bring your own device*⁷), c'est-à-dire le fait que les utilisateurs apportent leurs propres terminaux est une réalité qui s'impose à l'université et dans les lycées (LC7 et LC8). En matière d'objets connectés, nos observations se révèlent en concordance avec les résultats de Jean-François Cerisier (2014), c'est l'ordinateur portable qui est le plus répandu, puis le *smartphone*. La tablette numérique reste encore un équipement marginal.



Figure 48 - Ordinateur et téléphone portable personnels, LC 2

Les pratiques informationnelles des étudiants sont marquées par une grande porosité entre temps de travail et vie privée. Leurs terminaux mobiles⁸ leur permettent d'alterner entre activités de loisirs ou de communication et travail scolaire. Une étude menée dans deux universités américaines souligne le brouillage des frontières entre la sphère privée et scolaire et la porosité des pratiques « en régime de polyactivité et de sociabilité importante » (Paretta et Catalano, 2013). Les enjeux liés au BYOD sont techniques, économiques, organisationnels et pédagogiques. Comme la majorité des utilisateurs possède un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent, la politique d'équipement ainsi que l'organisation et l'encadrement des usages nécessitent d'être repensés. Le choix de l'architecture technique est primordial pour assurer la connectivité d'appareils nomades de tout type : ordinateur portable, tablette, liseuse, baladeurs MP3, *smartphone*, consoles de jeux... En effet, plusieurs difficultés techniques persistent en ce qui concerne l'interopérabilité des accès aux environnements de

⁷ En français « AVAN » (Apportez vos appareils numériques) / AVEC (Apportez Votre Equipement personnel de Communication).

⁸ Terminal mobile : « petit appareil informatique ou de communication qu'on peut transporter avec soi dans ses déplacements et utiliser comme terminal donnant accès sans fil à un ou plusieurs réseau » (Office québécois de la langue française).

travail personnel (ENT) et aux ressources logicielles de l'université. En particulier, la question des licences d'accès limitées en nombre est un problème récurrent qui se pose également lors de la connexion aux abonnements électroniques des Services Communs de Documentation (SCD). Une autre contrainte technique concerne le choix de l'équipement de connectivité telles les bornes d'accès Wifi en lien avec les débats autour de la nocivité sur la santé de ce type d'équipement. Le nombre de bornes pour une couverture satisfaisante de la bibliothèque est également problématique. Ainsi suite à des remarques formulées lors d'une enquête menée en 2015 auprès des étudiants du LC2, une borne Wifi supplémentaire a été mise en place au rez-de-chaussée pour améliorer la connectivité. En ce qui concerne le nombre de prises mises à disposition dans l'espace, les *smartphones* et tablettes offrent désormais une autonomie suffisante qui évite le rechargement des appareils. Du point de vue technique, l'impératif est reporté sur la disponibilité du réseau et sa sécurité pour la protection des données personnelles ainsi que la bonne qualité de la bande passante. Enfin, la diffusion des terminaux mobiles induit de nouvelles formes de consommation des ressources documentaires qui doivent être accessibles partout et tout le temps. La politique documentaire s'applique dorénavant aux contenus mobiles pour l'acquisition et la mise à jour d'applications, tutoriels, *podcasts*, *e-books*, etc. L'environnement virtuel joue un rôle d'intégrateur permettant de rendre accessible à tous les acteurs dans un même espace les différentes ressources.

Au-delà de l'usage des technologies numériques, c'est le rapport au savoir qui est bouleversé « face à des jeunes qui mettent en place avec et par les technologies de l'information et de la communication, des modes d'apprentissage tout autres, articulés autour de l'expérimentation, de la collaboration, du tâtonnement, de la progressivité mais aussi de la réversibilité » (Octobre, 2014).

Une stratégie de médiation numérique

Le concept de *Learning Centre* implique un projet collectif porté par la direction de l'établissement que ce soit lors d'un nouvel aménagement ou de nouvelles perspectives attribuées à l'existant. La mise en place d'un tel projet émane d'une réflexion d'équipe, d'une analyse réelle des besoins. Pour Graham Bulpitt (2010), l'appellation *LC* signifie un environnement flexible comprenant « l'intégration d'un ensemble de ressources, de services et d'expertise, ainsi que l'anticipation et la conduite d'un changement de modèle éducatif ». Dans une vision de services à l'utilisateur, les *LC* regroupent documentation, TICE et pédagogie.

Les médiations sociotechniques

Dans le contexte scolaire et universitaire des *Learning Centres*, nous abordons la question des médiations sociotechniques à partir de l'observation des pratiques informationnelles des usagers. C'est-à-dire « la manière dont l'ensemble des dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives est effectivement mobilisé dans les différentes situations de production, de recherche, de traitement de l'information » (Ihadjadène, Chaudiron, 2008). Ces pratiques sociales se déploient dans un entrelacement entre sphère privée, sociale, médiatique

et scolaire. Les usages s'inscrivent dans des pratiques sociales, en particulier lorsqu'il s'agit d'aborder les technologies numériques. En réalité, les outils technologiques jouent un rôle dans la structuration et la gestion des mécanismes cognitifs des acteurs qui agissent sur l'outil pour donner du sens à leurs pratiques communicatives. La médiation technique (Jouët, 1997) rend compte de la relation de l'utilisateur avec la matérialité des dispositifs, en s'attachant à mettre en lumière la négociation des pratiques et la valorisation de la part d'autonomie et de liberté dont dispose l'individu. Les dispositifs influent sur le processus de communication, qu'il s'agisse de l'agencement des lieux et de la disposition des participants dans l'espace virtuel, du logiciel utilisé, du type d'interaction qu'il permet mais aussi de l'appropriation de l'interface par les utilisateurs. L'illusion de la « naturalité » de la technique pourrait laisser croire à une évidence dans les usages des dispositifs numériques. Pour autant, il existe autant de dispositifs vécus que de sujets, chacun interagissant selon son expérience personnelle avec les potentialités offertes par l'environnement. La démarche *Learning Centre* est porteuse d'un nouvel imaginaire de la technique qui s'avère différent selon les acteurs. Pour dépasser les discours techniques qui se déploient autour des projets politiques et du management, il convient d'appréhender la technique comme un fait social global au sens de Marcel Mauss (2012, 1925) où représentations et intentions, complexes d'outils, environnements et usages sont imbriqués.

De la médiation numérique au web participatif

La création d'établissements novateurs est aussi l'occasion de tester une nouvelle organisation en matière de communication sur la durée. Dans ce contexte, une réflexion est menée sur une manière différente d'incarner l'institution documentaire. La présence des bibliothèques sur le Web a été marquée par une phase de réplique du site Web conçu comme un dispositif technique redoublant en miroir la bibliothèque sur Internet. La première étape de la communication en ligne consiste à concevoir l'identité numérique de la structure. Silvère Mercier (2010) propose une typologie des interventions sur le Web dans le cadre des institutions : l'identité institutionnelle (le site Web), l'identité de services (service de questions-réponses), l'identité média-thématique (blog thématique), l'identité de personnes ressources (animateurs de communauté sur les réseaux sociaux numériques). Ces positionnements sont non exclusifs les uns des autres. L'identité institutionnelle du LC reste souvent exclusivement liée au site Web qui propose des informations pratiques destinées à préparer la visite et une actualisation du calendrier culturel (programme d'expositions, conférences...). L'accès aux ressources documentaires du portail (catalogue, bibliothèques numériques, revues en ligne) représente la deuxième fonction du site officiel. Cependant, face à la dissémination de l'information, la présence du LC sur le Net est repensée en tenant compte de la démultiplication des points d'accès, du portail documentaire à la page Facebook, aux sites Web thématiques... Les modalités de valorisation du LC et de ses services s'appuient sur des dispositifs rénovés d'intervention dans l'écosystème des usages numériques. Les internautes privilégiant l'image (vidéo), plusieurs des LC étudiés ont réalisé des visites virtuelles pour présenter les différents espaces et services aux usagers. La plupart sont disponibles via Youtube (LC 1), sous forme de diaporamas (LC 1, LC 7A et LC 7B) ou de Prezi (LC 6) ou encore sur Pinterest (LC 2). En outre, une modélisation 3D nous est

proposée par le *LC 6* qui permet de se représenter le projet final, celui n'étant pour le moment que partiellement concrétisé pour des raisons budgétaires. C'est également le cas pour le *LC4*, une application mobile en 3D de visite virtuelle disponible en téléchargement sur GooglePlay et Apple Store permet de découvrir l'espace avant l'ouverture officielle fin 2016. D'un point de vue pédagogique, l'expérimentation mise en œuvre par le *LC 8*⁹ nous paraît particulièrement intéressante. La responsable a réalisé avec les élèves un diaporama intitulé « Le 3C vu par les 3° » mis à disposition sur le site web de l'établissement. L'appropriation de l'innovation par ses usagers à travers une réflexion sur leurs représentations semble une piste féconde dans une démarche d'évaluation du dispositif. Concernant la politique éditoriale, les professionnels doivent démontrer une polyvalence accrue dans la production de contenus multimédias et s'engager à proposer des contenus réguliers (critiques de produits culturels, outil de curation...). Il peut s'agir d'alimenter un blog thématique (exemples du suivi des travaux du *LC 2*¹⁰ et *LC 4*¹¹ avant ouverture).

Les *LC* sont ainsi amenés à développer une véritable stratégie de médiation en ligne. Cette logique vise à mettre en œuvre des dispositifs info-communicationnels à des fins de diffusion des savoirs. Pour Xavier Galaup « la médiation numérique est une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'utilisateur » (2012). Face à des publics à la culture numérique hétérogène, le rôle des médiateurs est central. De par la nature des projets de médiation numérique, la collaboration avec les services informatiques est également fondamentale. Il s'agit de rester proche des attentes du public et de partir de leurs besoins pour construire les portails et mettre en place les outils numériques afférents. Les missions des professionnels s'orientent vers la médiation documentaire, « dépassant la seule transmission de l'information pour aller vers une meilleure construction des liens entre besoin et usage et permettre ainsi à l'individu de transformer l'information en connaissance » (Liquète, Fabre, Gardiès, 2010). Cette mise en valeur des compétences des bibliothécaires prend la forme d'un échange avec les usagers réunis en communautés d'intérêts via les réseaux sociaux (principalement Facebook et Twitter). Ils représentent « un maillon intermédiaire entre la communication institutionnelle et le dialogue qui s'effectue avec l'utilisateur en service public » (entretien avec la responsable des services aux usagers, *LC 2*). Plusieurs stratégies peuvent être identifiées selon les réseaux sociaux concernés, soit créer un compte commun à toutes les bibliothèques de l'université (Twitter, *LC 2*) ou créer un compte par bibliothèque universitaire (Facebook, *LC 1* et *LC 2*) ou encore ne pas créer de compte spécifique à la BU et se rattacher aux réseaux sociaux de l'université (Twitter, *LC 1*). Certaines stratégies sont d'ailleurs cumulables. Ainsi, le *LC 1* participe au compte Twitter des BU de son SCD et propose un compte Facebook individuel. Ces choix stratégiques de communication dépendent du nombre de personnels susceptibles d'animer ces communautés afin que ces réseaux sociaux constituent véritablement des lieux de rencontre, d'échange, de création de valeurs et de savoirs. L'information est destinée à être partagée et commentée par les internautes. C'est l'engagement et l'interaction qui créent la valeur de la

⁹ <http://pierre-mendes-france-tourcoing.savoirsnumeriques5962.fr/le-ccc/le-3c-vu-par-les-3e/>

¹⁰ <http://www.bib-versailles.uvsq.fr>

¹¹ <http://bloglilliad.univ-lille1.fr/>

communauté en ligne. Ainsi, la question de la formation et de l'accompagnement des personnels semble centrale.

Un nouvel écosystème de formation

Dans le modèle des *LC*, la mission pédagogique de la bibliothèque apparaît plus prégnante au-delà de l'autoformation favorisée par l'organisation de ce lieu d'apprentissage. La pédagogie numérique est fondée sur un apprentissage médiatisé à partir de plateformes de formation à distance (Espace Numérique de Travail, *Learning Content Management System...*). La bibliothèque devient un espace de formation et d'apprentissage qui facilite l'accès aux ressources distantes et aux plateformes de formation. Cette formation par le numérique implique des dispositifs (des équipements, des acteurs, des interactions) et le développement d'un nouveau type d'apprentissage.

Les formations à la culture informationnelle

Les formations à la culture informationnelle visent l'appropriation de l'information permettant d'exercer les compétences de citoyen et la capacité à pouvoir répondre aux attentes dans un contexte académique. Les *LC* sont dotés pour la plupart de salles de formation connectées (avec Tableau Blanc Interactif et vidéoprojecteur) qui permettent de mener des ateliers documentaires et numériques afin d'assurer la formation des étudiants ou élèves. Soit ces salles sont closes et réservées aux ateliers, soit l'espace formation constitue une zone totalement intégrée au centre de documentation modulable en fonction de l'activité pédagogique [figure 49]. La deuxième configuration est davantage présente dans le secondaire en raison des surfaces plus réduites des 3C.



Figure 49 - utilisation du TBI en contexte de formation, LC8

L'accompagnement à l'usage des TIC et la présentation de ressources pédagogiques numériques composent les deux grands axes des programmes de formation. En complément

de séances de formation formelles (d'une heure à trois heures, intitulées Infolab au LC 2) proposées par la bibliothèque, des services à distance offrent la possibilité d'accéder à des ressources d'auto-formation en libre accès (exemple du parcours *e-learning* en management et développement personnel « *Crossknowledge* » au LC 1). Cependant cette dimension « *teaching-training* » selon un professionnel de l'information (LC 1) « reste un chantier à développer » dans le supérieur. Elle trouve plus naturellement sa place dans le secondaire lors de séances inscrites à l'emploi du temps des élèves (LC6). L'introduction de tablettes numériques en classe donne aussi lieu à des expérimentations pédagogiques en particulier dans les collèges connectés (COCON) qui sont dotés d'une flotte de tablettes (LC 8). Des tentatives sont à souligner autour de la mise en œuvre de l'aide scolaire. Le dispositif expérimental de service d'accompagnement d'aide aux devoirs (SACCADE) animé par des assistants pédagogiques et emplois avenir professeurs au collège (LC8) représente ainsi une illustration de la continuité du lien entre école et maison. Il permet de repenser le projet « vie scolaire » et la prise en charge des élèves en dehors de la classe (LC6). Cette nouvelle pratique « d'accompagnement » est reprise par les acteurs de LC en projet qui avancent l'idée de plages de permanence pour les enseignants-chercheurs qui viendraient dans le LC aider les étudiants à comprendre un sujet ou trouver de la documentation.

L'apprentissage autonome

Dans cet espace qui fonctionne comme un « facilitateur social » (Servet, 2010), les individus peuvent se rencontrer et échanger de manière informelle. De même, la mise à disposition de nouveaux médias comme des télévisions avec abonnement aux chaînes internationales ou la possibilité d'adjoindre des consoles de jeux vidéo (LC 2) s'inscrit dans une volonté de concevoir la bibliothèque comme un lieu de convivialité. Les salles de lecture et les espaces de consultation composent des lieux de vie auxquels peuvent être associées des zones dédiées à la détente comme un café (la BUvette au LC 2) ou une ludothèque (LC 7A). Ainsi, les jeux vidéo s'intègrent de plus en plus dans les bibliothèques, accompagnés d'un nouveau type de ressources, les « jeux sérieux » qui font partie des technologies éducatives. En tant que nouveaux modèles d'apprentissage, ceux-ci sont des outils de formation et, surtout se révèlent facteurs de motivation pour la réussite des élèves (LC 8). Les activités de formation peuvent permettre de rapprocher des pratiques diversifiées en montrant le potentiel des offres physiques et numériques ainsi que la pluralité des espaces et des services. Le numérique crée des porosités entre les temps et les espaces d'apprentissage, notamment par le biais du prolongement et du suivi possibles par le *e-learning* (LC 8). La conception du LC s'appuie sur des démarches numériques d'autoformation dans les différents espaces de celui-ci et hors l'établissement. Le modèle du *training* reposant sur un apprentissage autonome est particulièrement valorisé. Le LC n'est pas le centre unique de la formation à l'information (LC 4), mais il est un acteur privilégié qui collabore avec d'autres acteurs de la formation (centre d'innovation pédagogique, laboratoire de langues au LC 7A, services liés à l'enseignement et à la recherche, service d'orientation au LC 2...). Elaboré dans une logique de convergence des services et des acteurs, il a vocation à desservir les différents publics de l'université : étudiants (*Apprentissage/Learning*), les enseignants (*Enseignement/Teaching*) et les chercheurs (*Recherche/Researching*). De cette façon, le LC contribue à l'affiliation de

l'étudiant par son rôle social de lieu de rencontre, de travail, de formation et d'enseignement. Le travail en ce lieu d'apprentissage et l'utilisation des ressources documentaires favorisent selon Alain Coulon (1999) l'appropriation du « métier d'étudiant », la consommation de services délivrés par les bibliothèques constituant un marqueur de la réussite universitaire. Ces lieux inédits, par le décloisonnement des espaces temps scolaires ouverts à la collaboration et le développement de nouvelles pratiques pédagogiques, sont porteurs de bénéfices potentiels à évaluer. Toutefois, les différences de publics et de niveau des LC et 3C limitent les comparaisons sur l'efficacité des apprentissages et l'acquisition de l'autonomie.

De nouveaux services

Le numérique est un facteur disruptif qui bouleverse les écosystèmes informationnels, les modes de production et dès lors l'offre de services des bibliothèques. Le LC en tant qu'« environnement dynamique » (Bullpitt, 2012) se doit d'adapter ses services aux attentes et aux pratiques du public.

Des services de publication et d'aide aux usagers

Une réflexion est menée pour proposer des services numériques d'édition de contenu pour publier des travaux d'enseignants (LC 1). Dans le contexte où le modèle de diffusion des manuels universitaires évolue, l'édition d'ouvrages scientifiques sous forme numérique payant se développe (*e-books* diffusés par la plateforme Amazon au LC 1). Ce nouveau rôle des bibliothèques dans la publication de contenu scientifique et l'accompagnement à la recherche s'inscrit dans le mouvement de l'*open access* aux savoirs scientifiques tel qu'il est préconisé en 2014 dans la « Déclaration de Lyon sur l'accès à l'information et au Développement ¹² » de l'IFLA. D'autant que l'incitation à utiliser le portail HAL (Hyper Articles en Ligne) développé par le CCSD¹³ du CNRS ou une archive ouverte institutionnelle locale dédiée (LC 3) au dépôt de la production scientifique d'un établissement permet de valoriser les publications des chercheurs. Ce portail assure une visibilité et un signalement de la recherche ainsi que la possibilité d'avoir accès aisément par une interface de recherche à la production scientifique en texte intégral ou sous forme de référence bibliographique. La BU assure alors le rôle de coordination dans la mise en place et le suivi de la collection en archive ouverte de l'université. Son rôle est fondamental pour la gestion de l'archivage et l'harmonisation du traitement documentaire (droit, éléments descriptifs, résumé, laboratoire de rattachement) réalisé par les professionnels des bibliothèques.

Les professionnels de l'information tendent à faciliter l'accès aux ressources en proposant des services à distance (réservation de documents par les comptes d'utilisateurs) mais également en investissant dans des systèmes d'organisation pratiques pour l'utilisateur (automates de prêt, navettes entre différents pôles documentaires au LC 2). Les infrastructures numériques favorisent également le recueil des besoins des publics. A l'image des services de questions-

¹² <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64676-declaration-de-lyon-sur-l-acces-a-l-information-et-au-developpement>

¹³ CCSD : Centre pour la Communication Scientifique Directe.

réponses en ligne (« *Ask and Librarian* » au LC 1, Ubib¹⁴ au LC 5) qui remplacent peu à peu le *Reference DESK* traditionnel (LC 2) présent en salle de travail. En effet, la sollicitation d'un professionnel au bureau de renseignement pour une aide à la recherche diminue au profit de nombreuses demandes par mail ou *via* le *chat* (LC 1). Il faut noter cependant que la plupart des questions à distance sont le plus souvent d'ordre utilitaire. Une grande partie des réponses pourraient être trouvées facilement sur les sites Web tels les horaires d'ouverture, le nombre de documents prêtés... Ce rapport pragmatique des usagers aux outils est notamment identifiable dans les fonctions de réservation proposées afin d'organiser la venue à la bibliothèque. Ainsi, se développe la possibilité de réservation de documents via le catalogue en ligne ou la réservation de salles pour le travail en groupe (bulles au LC 1, carrels au LC 2). Parmi les nouveaux services proposés par les BU, l'automatisation des prêts/retours est plébiscitée par les lecteurs. Les automates de prêt sont des équipements qui permettent aux usagers d'enregistrer eux-mêmes un prêt de documents à l'aide de la carte de lecteur dans le cadre d'un échange d'informations entre la console de prêt et le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) par la mise en place de la technologie RFID¹⁵ pour l'identification des documents. Les automates sont généralement positionnés dans la zone d'accueil, à proximité de la banque de prêt-retour afin de pouvoir assister rapidement les usagers en cas de problème (LC 2). En supprimant les tâches répétitives ou techniques (automates de prêt, récupération des notices), l'accueil des publics est repensé afin de promouvoir d'autres types de relations avec les usagers davantage fondés sur le conseil individuel.

La bibliothèque embarquée

Afin de garantir la continuité des services entre espaces physiques et monde virtuel, la création de services numériques de type mobiquitaires susceptibles de s'adapter aux usages et pratiques des publics est considérée par un conservateur (LC 4) comme un atout pour les établissements. La possibilité « d'embarquer » le LC 1 en ajoutant à ses favoris via son navigateur la page consultée constitue un « dispositif passerelle » au sens de Silvère Mercier (2010). En effet, ce dispositif présente la caractéristique de proposer une interface entre espaces physiques et numériques. A l'heure actuelle, peu de bibliothèques ont développé une application mobile de leurs sites Web ou de leurs catalogues documentaires. Nous pouvons signaler en France l'application de Gallica et la version mobile du Sudoc. Quant à l'application (Bibli)¹⁶ du réseau des bibliothèques de la ville de Paris, elle reste limitée aux abonnés de la bibliothèque. Depuis notre observation réalisée en 2014, le réseau des bibliothèques auquel appartient le LC 3 vient de se doter d'un service de ce type sous le nom d'Archipel mobile¹⁷ [figure 50]. Une autre application, « Affluence¹⁸ » est fortement prisée

¹⁴ Ubib.fr est un service de renseignement en ligne lié à un réseau de bibliothèques. A partir du site www.ubib.fr, il permet de poser des questions soit par mail (réponse sous 48 heures ouvrables) et par messagerie instantanée (chat).

¹⁵ RFID : Radio Frequency Identification

¹⁶ <http://bibli.sapienssapiide.com/>

¹⁷ <http://m-archipel.univ-toulouse.fr>

¹⁸ <http://www.affluences.com/>

par le public des bibliothèques universitaires [figure 51]. Cette dernière calcule le taux d'occupation de la bibliothèque et le temps d'attente pour accéder à une place assise.



Figure 50 - LC 2, Application Affluence



Figure 51 - LC 3, Application Archipel Mobile

Ce calcul de l'affluence est à corrélérer avec l'analyse de l'usage réel de la collection. Ainsi, au LC 2 et au LC 5 en projet est expérimenté le recensement des documents consultés sur place afin de mieux connaître les usages du public et de pouvoir adapter les acquisitions. Le « comptage » sur une semaine est réalisé à partir du dépôt des documents consultés sur des chariots mis à disposition dans les espaces de travail. Le développement d'applications représente pour les tutelles un coût relativement important pour un usage émergent (Fourmeux, 2013). Ce développement n'est possible que pour des réseaux documentaires conséquents.

Des services émergents

Depuis quelques années, les bibliothèques publiques et universitaires mettent en place des expérimentations de type « lab » : Labos, Fabs Labs, *hackerspaces*... Dans l'esprit du LC comme lieu d'apprentissage, d'« empowerment » fondé sur l'horizontalité et la transversalité, des projets de Lab¹⁹ voient ainsi le jour. Le *co-working* et le partage de compétences est au cœur de ce type de projets, mis en œuvre sous le nom de K-lab (*Knowledge lab*) depuis décembre 2014 au LC1. En tant que service du LC, ce laboratoire propose des ateliers sur des thèmes innovants dans l'esprit du « *learning by doing* ». Dans le même esprit depuis mars 2014, afin de préfigurer le LC5 en projet sont proposés à la bibliothèque universitaire des ateliers de LABibliothèque pour offrir un lieu ouvert à destination d'un public diversifié (enseignants, étudiants, chercheurs, scolaires, jeunes et adultes en formation permanente et

¹⁹ « Un lab est un espace – physique, virtuel ou relationnel – de co-construction, temporaire ou permanent, ponctuel ou récurrent, permettant l'émulation par l'expérimentation d'une communauté hétéroclite autour de projets innovants, et participant d'un écosystème décloisonné et évolutif. » (Coline Blanpain, *Un lab en bibliothèque : à quoi ça sert ?*, Mémoire DCB, Enssib, 2014).

grand public). La création de trois emplois étudiants a permis de recruter des médiateurs chargés d'une mission de coordination, de communication et de support dans l'organisation d'ateliers programmés à l'heure du midi et organisés en deux parties (présentation théorique suivie d'un temps de « *coworking* » sous forme d'atelier). Ces dispositifs sont pensés comme des laboratoires pour la recherche et la pédagogie et des espaces de production de contenus matériels et immatériels.

Les technologies numériques sont également porteuses de potentialités intéressantes de « réalité augmentée ». La fonction de géolocalisation par QR Codes (*quick response code*) permet par exemple de guider l'utilisateur dans l'espace documentaire. Cette possibilité est évoquée lors d'un entretien mené avec un conservateur du LC4 en projet. Cette fonctionnalité technique présente l'avantage de pouvoir lier bibliothèque physique et services en ligne. L'association d'un QR Code aux rayons thématiques de la collection offre ainsi la possibilité de renvoyer vers des ressources numériques ciblées. Ce type de service suppose un usage des ressources par mobile pour le public. Cependant un nouveau service pour être réellement efficace doit être perçu comme « *evident, easy to use and essential* ²⁰ » (Greene et al., 2010) par les usagers. De nos observations, il ressort que les étudiants plébiscitent la coexistence de lieux calmes pour le travail personnel et d'espaces plus conviviaux pour le travail en groupe.

*

Notre objectif dans cette partie était d'identifier dans les LC observés, la manière dont le numérique est intégré dans l'espace physique et virtuel et son appropriation par les acteurs, professionnels et usagers. L'enquête ethnographique appliquée aux bibliothèques permet d'adopter la perspective de l'utilisateur et d'offrir aux personnels de nouveaux regards sur leurs publics. Il s'agit d'appréhender les espaces documentaires comme lieux de médiations à travers les discours des acteurs. Le recueil d'observations fines et précises, inscrites dans le temps et la confrontation des tendances, permet de repérer des logiques sociales et collectives dominantes, parfois difficiles à identifier par les professionnels confrontés à une mise à distance avec l'objet d'observation. L'analyse en « immersion » des activités des individus, révèlent plutôt une pluralité et un émiettement des tendances, plutôt qu'une uniformité des approches. Cependant deux logiques contradictoires sont identifiables dans l'appropriation des espaces documentaires. Pour une part du public, la BU ou l'espace documentaire du CDI sont appréhendés comme des lieux de passage. Leurs activités consistent à repérer la disponibilité des ressources, pour venir les emprunter. L'accès à des ressources distantes via les catalogues en ligne, de type OPAC (*Online Public Access Catalog*) renforce ce type de comportements et d'intention de la part des usagers.

A *contrario* pour d'autres usagers, l'espace de la bibliothèque est synonyme de temps de séjours où l'étudiant prend soin de s'installer, pour lire et s'approprier des documents personnels ou issus de la collection. Ce type de comportement est encouragé par la qualité des

²⁰ « Évident, facile à utiliser et essentiel »

espaces offerts aux publics. Dans ce nouveau modèle de bibliothèque, le numérique est présent comme un catalyseur rapprochant la fonction documentaire, la fourniture de dispositifs et de ressources. La démarche *Learning Centre* intègre les services traditionnels comme le portail donnant accès aux ressources, une bibliothèque numérique « outil naturel dans une bibliothèque » (conservateur LC5 en projet) et des nouveaux services. Ces derniers portent sur la création de contenus et le développement de services en ligne à forte valeur ajoutée (Maury, Kovacs, Thiault, 2015). Le développement du numérique dans les LC participe à la modernisation de l'image de la bibliothèque et de ses agents et rapproche cette institution de culture et de formation de son public. Au vu de nos observations, la spécificité de ces *Learning Centres* en construction est de déployer des ressources numériques et des dispositifs innovants dans les différents espaces de la bibliothèque dans une démarche de service soucieuse à la fois de répondre aux besoins des usagers et d'associer le plus largement possible les équipes.

Références bibliographiques

Blanpain, Coline (2014). *Un lab en bibliothèque : à quoi ça sert ?*, Mémoire DCB, Enssib.

Bulpitt, Graham (2009). Les *Learning Centers* : De nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants [en ligne]. In : *La bibliothèque, lieu de formation ?* 9^{èmes} Rencontres Formist, 18 juin 2009, école nationale des sciences de l'information et des bibliothèques. Lyon-Villeurbanne. Format PDF. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40478>

Bulpitt, Graham (2010). Le modèle du Learning Centre. In : Bisbrouck, M. F. (dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Éditions du Cercle de la librairie, p. 65-71.

Cerisier, Jean-François (2014). *Prendre en compte le BYOD à l'Université*, Actes du 28^{ème} Congrès de l'AIPU. Mons, Belgique. Disponible sur : http://hosting.umons.ac.be/php/aipu2014/C9TEST/select_depot2.php?q=199

Chaudiron, Stéphane, Ihadjadène, Madjid (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de communication*, n°35, p. 13-30.

Coulon, Alain (1999). *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. Le cas de l'université Paris 8*. Saint Denis : Association internationale de recherche ethnométhodologique.

Fourmeux, Thomas (2013). *Quand le bibliothécaire devient applithécaire*. Biblio Numéricus, Disponible sur : <http://biblionumericus.fr/2013/04/22/quand-le-bibliothecaire-devient-applithecaire/>

Galaup, Xavier (dir.) (2012). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. (La Boîte à outils, 25).

Greene, Courtney, Roser, Missy, Ruane, Elizabeth (2010). *The anywhere library. A primer for the mobile Web*. Chicago: Association of College and Research Libraries.

Jouët, Josiane (1997). Pratiques de communication et figures de la médiation. Des médias de masse aux technologies de l'information et de la communication. *Sociologie de la communication*, vol.1, n°1. p. 291-312.

Liquète, Vincent, Fabre, Isabelle, Gardies, Cécile (2010). Faut-il reconsidérer la médiation documentaire, <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2010-dossier/Liquete-Fabre-Gardies/index.html>

Mauss, Marcel (2012). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, Presses universitaires de France, coll. « Quadrige », [1ère éd. 1925].

Maury, Yolande, Kovacs, Susan, Thiault, Florence (2015). Culture informationnelle et Learning Centres : entre learning, training, teaching, place to be. In : Ihadjadene, M., Saemmer, A., Baltz, C. (dir.). *Culture informationnelle. Vers une proprédeutique du numérique*. Paris : Hermann, p. 285-307.

Mercier, Silvère (2010). Médiation numérique : une définition. In *Bibliobsession* [en ligne], Mis en ligne le 3 mars 2010. <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

Mercier, Silvère (2010). Présence numérique - Pôle 1 - Quelle identité numérique institutionnelle pour les bibliothèques ou les centres documentaires ? *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 47, n° 1, p. 40-41.

Octobre, Sylvie (2014). Deux pouces et des neurones. Les cultures juvéniles de l'ère médiatique à l'ère numérique. Paris : La Documentation Française (coll. « questions de culture »).

Paretta, Lawrence T., Catalano, Amy (2013). What Students Really do in the Library: An Observational Study. *The Reference Librarian*, vol. 54, Issue 2, p. 157-167.

Perret, Cathy (2013). Pratiques de recherche documentaire et réussite universitaire des étudiants de première année. *Carrefours de l'éducation*, n° 35, p. 197-215.

Servet, Mathilde (2010). Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France*, vol. 55, n° 4, p. 57-63.