

Introduction

Une des caractéristiques principales de notre société actuelle est la libre circulation de l'information, informations nombreuses, sous des formes variées et sur des supports divers. L'école s'efforce de donner aux élèves une « culture de l'information » afin de les aider à s'insérer dans la société. Dans ce domaine, le professeur documentaliste a un rôle phare à jouer. En effet, il doit faire acquérir aux usagers du CDI, quels qu'ils soient, non seulement des compétences informationnelles en relation avec les nouveaux outils de recherche en ligne (prélever, organiser, exploiter et synthétiser l'information utile) mais aussi des compétences documentaires (se repérer dans un document, se repérer dans un espace par exemple). Il a aussi un rôle pédagogique important : aider les jeunes à être autonomes dans leurs recherches, à devenir des citoyens responsables et à avoir un regard critique à l'égard de l'information.

En tant que système d'information, le CDI doit être conçu et géré en fonction de ses principaux usagers que sont les élèves et les enseignants, de façon à ce que documents et informations répondent à leurs besoins et leur soient facilement accessibles. Mais surtout, un CDI plus que tout autre centre de documentation, a comme objectif principal la formation de ses usagers tant dans le domaine de la maîtrise de l'information, que dans celui des apprentissages documentaires mais aussi dans celui de la construction d'une culture personnelle. En effet, les usagers développeront un esprit critique face à la multitude d'informations et d'ouvrages auxquels ils sont confrontés quotidiennement et apprendront à faire des choix s'ils ont conscience des enjeux et donc s'ils y ont été sensibilisés (pour le moins) et formés.

La gestion du fonds documentaire du CDI correspond à deux impératifs présents dans les missions du professeur documentaliste : son rôle pédagogique dans la mise à disposition de ressources adaptées aux usagers de l'établissement dans lequel il exerce et son rôle d'animateur en particulier quant à développer le goût pour la lecture de ses usagers (tout type de lecture, littérature de jeunesse, bande dessinée ou autre...). Les tâches matérielles de gestion du fonds ne doivent pas être négligées car ce dernier représente le socle indispensable au bon déroulement des activités pédagogiques. Il doit être en adéquation avec les besoins des utilisateurs, les programmes scolaires, les thèmes retenus pour les projets mis en place par les

équipes pédagogiques et être l'objet d'une évaluation critique au moment du désherbage ou lors de l'enrichissement et du renouvellement d'un domaine de connaissances particulier.

Actuellement au sein du CDI, le professeur documentaliste se trouve souvent confronté à une difficulté : le degré d'implication des usagers. J'ai ainsi pu constater dans mon lycée d'exercice le peu d'emprunt de ressources documentaires, une fréquentation minime du lieu et un manque de participation des enseignants à des séances pédagogiques en collaboration. Cette faible adhésion à la vie du CDI est le reflet de notre société où la consommation est valorisée. La société de consommation influence les comportements des usagers qui achètent ce dont ils ont envie. Ces achats se font en priorité en fonction du goût de chacun alors qu'au CDI le documentaliste doit tenir compte des différentes filières qui existent dans l'établissement ; il gère un budget commun aux ouvrages documentaires et aux fictions et choisit les acquisitions sans pouvoir toujours tenir compte du goût de chacun et ne peut ainsi répondre à toutes les demandes des utilisateurs. Il essaye de mettre en place dans la mesure du possible un fonds documentaire varié, adapté et abondant.

Face à ce libre accès à la culture et en particulier aux livres, le professeur documentaliste doit mettre en avant son rôle de passeur culturel en travaillant avec ses collègues de disciplines. Se pose alors le problème suivant :

Pour mieux répondre aux besoins informationnels et culturels des usagers d'un CDI de lycée, le professeur documentaliste peut-il envisager leur implication dans le choix des acquisitions, sans pour autant perdre de vue la nécessaire formation à la construction de compétences documentaires ?

Pour développer cette réflexion, nous dresserons dans un premier temps un état des lieux du lycée polyvalent Aristide Maillol et de son CDI. Puis nous réfléchirons aux actions possibles que le professeur documentaliste peut mettre en œuvre pour faire (re)venir les usagers au CDI. Enfin, nous aborderons la question de la mise en place d'une politique documentaire dans l'établissement, élément de réponse à notre problématique.

1. La perception du CDI

1.1 Le contexte de l'établissement

Je suis affectée en tant que stagiaire documentaliste au lycée polyvalent Aristide Maillol situé dans un des quartiers sensibles de Perpignan. 49% des élèves appartiennent à une catégorie socioprofessionnelle défavorisée contre 37% au plan académique ; seulement 19% sont issus d'un milieu favorisé (33% au plan académique). Construit en 1996, il est excentré et situé à proximité de deux collèges classés en Zone d'Education Prioritaire (ZEP). Les demandes de dérogation de sortie de l'établissement avoisinent les 25%. Le taux d'échec ou de réorientation en 2^{nde} est de 30% ; 36% des élèves sont d'origine étrangère, 40% sont issus de familles monoparentales et 53% sont boursiers (39% au plan académique).

Cet établissement comprend des sections d'enseignements variées :

- générales (séries L, ES, S)
- technologiques (notamment les séries spécialisées dans le tertiaire avec les STG)
- professionnelles (4 BEP : métiers de la comptabilité, métiers du secrétariat, métiers de la mode et vente action marchande ; 5 baccalauréats professionnels : comptabilité, commerce, secrétariat, services et vente)
- 2 BTS : assistant de gestion PME-PMI et communication des entreprises
- 1 BT : vêtement, création, mesure

Il présente quelques originalités : une classe bilingue français-catalan, un pôle excellence rugby, une section européenne espagnol, un BEP Vente Action Marchande (VAM) en un an et un conventionnement avec Sciences-Po (2004-2005 fut la première année et cinq élèves ont été admis). Les résultats aux baccalauréats général et technologique atteignent 80% de réussite pour la session 2005 ; ceux du BEP se situent entre 70% pour la comptabilité et 80% pour la vente ; ceux des baccalauréats professionnels s'échelonnent de 45% pour la comptabilité à 90% pour le secrétariat.

Le lycée accueille 1835 élèves répartis dans 66 divisions (66,8% de filles et 33,2% de garçons) dont 1045 sur l'enseignement général et technologique. Les personnels sont au nombre de 273 dont 176 enseignants, 16 personnels d'éducation, 46 personnels ATOSS, 30 contractuels et 5 personnels de direction et chefs de travaux. Le lycée a la plus forte dotation budgétaire du département.

Le projet d'établissement est axé sur la réussite de tous les élèves avec plus particulièrement comme priorités : l'information et l'aide à l'orientation, la lutte contre l'échec en 2^{nde} et contre l'absentéisme. Une autre ambition est le lycée comme lieu de vie avec des activités dans le domaine de la santé, de la sécurité et le développement du rôle des délégués élèves et celui du Conseil de la Vie Lycéenne (CVL). Enfin la dernière action propose le lycée comme facteur et lieu de rayonnement : intégration des cultures ; sortie des élèves de l'établissement (échanges, voyages scolaires) ; accueil d'intervenants extérieurs, relations et partenariats avec des entreprises locales et le monde de l'entreprise en général. Le proviseur met, cette année, l'accent sur la lutte contre l'absentéisme et la poursuite du développement de l'intégration des enfants handicapés (20 à ce jour dans le lycée) : mise en valeur de la notion de respect. Le projet d'établissement ne comporte pas de volet politique documentaire.

1.2 Le CDI

1.2.1 Etats des lieux

Le CDI, à l'architecture de forme cylindrique, est situé au cœur de l'établissement sur deux niveaux. Au rez-de-chaussée se trouvent les ouvrages documentaires classés selon la Dewey, les romans, les périodiques, le bureau des COP. L'étage comporte dix salles réservées aux professeurs dispensant un enseignement dans le cadre de travaux dirigés et une salle pour les archives. Il est ouvert tous les jours de 8h00 à 18h00 (sauf le samedi 8h00-12h00). L'accès est maximal et libre, c'est-à-dire que les élèves n'ont pas à s'inscrire avant de fréquenter ce lieu. Il n'y a pas de règlement intérieur du CDI, seulement six lignes (des généralités) dans le règlement intérieur du lycée. Le personnel se compose de deux documentalistes titulaires (un à plein temps et un à 75%), une personne en réadaptation, deux TZR et moi-même.

Dans ce quartier excentré et plutôt défavorisé qui ne dispose pas d'infrastructures culturelles (médiathèques, librairies), il est important que l'école apporte cette ouverture et une possibilité d'accès à différents univers. Le CDI offre un large éventail de fictions, de documentaires, des supports d'information variés et une formation. Cependant cette mise à disposition ne suffit pas : les élèves errent au milieu de ce champ de connaissances sans vraiment s'en rendre compte, mais surtout pour une rencontre entre camarades. Chacun a un

degré de perception différent de ce qu'est le CDI : une formation leur est indispensable. Autre inconvénient : le CDI est tellement spacieux qu'il est difficile d'avoir un œil sur tous et le surnombre n'est pas sans risque : documentalistes débordés, parfois indisponibles face à plusieurs demandes, vols, dégradations et débordements sur Internet. Autre faiblesse : la signalétique est hasardeuse, la plupart du temps inexistante et certains espaces se retrouvent régulièrement en désordre ou oubliés. Il est difficile de s'orienter à cause du manque de repères et de la forme circulaire qui tend à « faire tourner en rond » l'utilisateur.

Le budget global du CDI pour l'année 2004-2005 s'élève à 8700 euros répartis dans les différents domaines (pédagogie, administratif et enseignement technique) pour les achats d'ouvrages et les abonnements. Quant aux moyens matériels, le CDI dispose d'un équipement satisfaisant :

- 10 postes informatiques pour les élèves (avec BCDI3 et Internet) et une imprimante
- 2 postes pour les documentalistes et une imprimante
- 1 photocopieur, 1 ensemble TV-magnétoscope, 1 lecteur cassette et cd-audio, 3 minitels

Tous les postes informatiques sont en réseau. Une salle informatique à l'étage du CDI où les élèves ne vont qu'accompagnés de leurs professeurs (16 postes, planning tenu au CDI par les documentalistes). Une charte Internet est incluse dans le règlement intérieur. Les 8 postes informatiques situés au rez-de-chaussée sont dans une salle attenante et hors de contrôle visuel direct des documentalistes qui doivent s'y déplacer pour voir ce qui s'y passe (assurer un minimum de surveillance). C'est en effet le seul endroit du lycée où les ordinateurs sont en libre accès. Le responsable TICE met en œuvre un projet : attribution d'un identifiant à chaque élève. Mais cela ne résoudra pas le problème de cette salle. Les documentalistes ont mis en place un système : les élèves qui utilisent les ordinateurs de cette pièce doivent s'inscrire avant à la banque de prêts sur un cahier où ils notent leurs nom, prénom, classe, heure et objet de leurs recherches. Cette année l'augmentation du nombre de postes de documentalistes au CDI permet un temps de travail à deux et donc une surveillance possible du lieu mais au détriment d'autres activités. En outre, nous sommes obligés à la demande d'élèves qui ne trouvent pas de postes libres et ont un « réel » travail à réaliser, d'exclure ceux qui n'utilisent pas les ordinateurs à des fins pédagogiques (sites de loisirs, résultats sportifs, blogs, etc.) pour laisser travailler ceux qui en ont réellement besoin. Les élèves ne sont pas tous autonomes dans l'utilisation (pédagogique) des ordinateurs, ne se comportent pas en citoyens scolaires responsables et ne respectent pas la charte Internet de l'établissement. Ils ne

savent pas ce qu'il est permis de faire (ou non) au CDI. Pour certains l'utilisation des ordinateurs en accès libre est tout à fait naturelle, ils confondent « CDI et cybercafé ».

Le fonds documentaire comprend un large éventail de tous types de documents. Tout d'abord, des usuels (dictionnaires spécialisés et de langues, *Encyclopaedia Universalis*) ; des romans (2757), des ouvrages de théâtre (167), de poésie (210), des bandes dessinées (60), des cassettes vidéos (15), des dévédéroms (12), des cédéroms (42), des cd-audio (50). Puis divers manuels et annales scolaires, des ouvrages documentaires et 65 abonnements à des périodiques : des quotidiens régionaux, nationaux, étrangers et en langue catalane, des mensuels généraux (*Phosphore*, *Géo* entre autres) et spécialisés parmi lesquels *Alternatives économiques*, *Burda*, *Emprendedores*. Il y a aussi la documentation pour l'orientation : les cahiers de l'ONISEP et les ouvrages de la collection Parcours mais pas les classeurs du CIDJ. Toutes les ressources peuvent être empruntées y compris les dictionnaires. Je pense que certains documents qui n'existent qu'en un seul exemplaire devraient être exclus du prêt pour que tous les élèves puissent y avoir accès. Seul le prêt des cd-audio est limité à 2 jours sinon le prêt est d'une durée de 3 semaines et pour un nombre non limité d'emprunts. La répartition des ouvrages documentaires selon la classification Dewey montre un déséquilibre dans les acquisitions : surreprésentation de la littérature, de l'histoire-géographie et des sciences sociales au détriment des arts, de la religion, des langages, des sciences de la nature et mathématiques. Les statistiques que j'ai réalisées concernant la répartition des acquisitions selon la classification Dewey depuis le 01 septembre 2005 confirment ce déséquilibre. Les achats sont plus nombreux en sciences sociales, histoire-géographie et littérature. Il y a peu d'achats en religion, sciences de la nature et mathématiques, langages. Il faudrait corriger ce déséquilibre en mettant en place une politique d'acquisition qui vise à atténuer les écarts entre les différents domaines du savoir. Je développerai dans ma deuxième partie cette notion de politique d'acquisition.

Concernant l'âge du fonds, j'ai noté la présence de fictions (héritage de l'ancienne bibliothèque scolaire) et d'ouvrages documentaires anciens en particulier dans les matières comme la vente, l'économie-commerce et l'économie-comptabilité qui demandent des informations chiffrées les plus récentes possibles. En outre, certaines classes de la Dewey auraient besoin d'un désherbage. Enfin, pour des raisons de place, la classe 840 est rangée avec les livres de fiction et non avec les documentaires, ce qui n'est pas très cohérent. L'état des lieux du CDI montre un endroit où des améliorations peuvent et doivent être apportées.

1.2.2 La fréquentation du CDI

La population qui vient au CDI est très hétérogène : élèves du lycée général, technologique, professionnel, de BTS entre autres. Cette diversité est une richesse mais elle nécessite une bonne adéquation entre les différents publics et l'offre documentaire, une souplesse dans les horaires et des réponses adaptées aux divers besoins.

Mon travail au CDI m'a permis de remarquer une grande fréquentation du lieu par les lycéens (moyenne d'environ 660 par jour et 70 par heure) pour des recherches, pour l'utilisation des postes informatiques ou pour leur plaisir (lecture du quotidien local, de revues, de BD).

Pour affiner mes impressions, j'ai réalisé une enquête auprès des élèves visant à connaître leur fréquentation et leur perception du CDI, d'un point de vue quantitatif et « qualitatif » (cf. annexe 1 questionnaires réalisés au CDI et annexe 2 donnés à certains professeurs et effectués auprès de classes entières). Première remarque : j'ai obtenu beaucoup de réponses ce qui indique peut-être qu'ils ne sont pas souvent interrogés sur leurs envies. Ils souhaitent que leurs remarques et leurs besoins soient pris en considération. Ils montrent de l'intérêt (pas toujours pédagogique) pour le lieu. Ils s'impliquent par leurs réponses, comme tout citoyen, dans la vie de leur établissement et le fonctionnement du CDI. Deuxième remarque : ils fréquentent tous les jours le CDI (58% annexe 1) et occasionnellement (49% annexe 2). Troisième remarque : ils viennent au CDI pour faire un travail donné par un professeur (74% annexe 1 et 57% annexe 2), pour faire des recherches documentaires (60% et 60%), utiliser Internet (58% et 63%), travailler en groupe (51% et 45%) et faire un travail personnel (53% et 43%). Quatrième remarque : une majorité (51% et 65%) n'a jamais emprunté au CDI et dans le cas contraire, ils ont surtout emprunté des ouvrages documentaires et des romans. Raison probable : ils ne savent pas que cela est possible alors il convient de mieux les informer sur les modalités de prêts. Mais cela peut aussi venir d'un manque d'adéquation du fonds avec leurs besoins et désirs auquel cas il faut associer davantage le public à la politique d'acquisition. Cinquième remarque : la plupart d'entre eux préfèrent lire des romans (48% et 74%) et la presse quotidienne (33% et 36%). Dernière remarque : pour chercher un ouvrage peu d'élèves utilisent BCDI3 (21% dans les deux cas), ils préfèrent regarder directement dans les rayonnages du CDI (39% et 46%) et demander au professeur documentaliste (37% et 46%). Explorer les étagères n'est bien évidemment pas un mode de recherche efficace, car ils

ne consultent que les livres et se privent de tous les autres supports. S'ils demandent c'est qu'ils ne sont pas autonomes. Le professeur documentaliste devrait organiser des séances d'initiation à la recherche documentaire avec BCDI3 pour tous les élèves de seconde. Ces deux questionnaires montrent que les élèves ne savent pas trop ce que l'on peut faire dans un CDI. Par contre, ils sont un indicateur sur la nature des fictions que l'on pourrait acquérir (réponses à la question 6 des annexes 1 et 2) et un indicateur sur des séances pédagogiques possibles portant sur les médias et la presse en particulier. L'usage que les élèves font du CDI est dans une logique scolaire (cf. réponses à la question 2 des annexes 1 et 2), il est multiforme : pour leur travail scolaire aussi bien que pour leurs loisirs.

Cette enquête m'a servi à mieux cerner les usagers, c'est-à-dire étudier la fréquentation du CDI et mieux comprendre leurs comportements. C'est une action de longue haleine mais ces questionnaires représentent des points de départ et me fournissent des pistes à exploiter. Les élèves ont des attitudes et des demandes différentes : ils viennent pour faire des recherches documentaires mais ne consultent pas BCDI3 et n'empruntent pas. Les deux usages principaux que j'ai dégagés grâce à ces réponses (faire un travail scolaire et lire) sont aussi ceux qui ressortent de l'enquête menée par Elodie Grandmontagne et Claude Poissenot¹ et réalisée auprès de tous les élèves d'un lycée professionnel. Ce sociologue postule que « les élèves ont leurs propres manières d'utiliser ce lieu (le CDI). Ils disposent d'une liberté qui ne les réduit ni à la passivité ni à la conformité aux attentes que d'autres pourraient avoir pour eux. (...) Une compréhension fine du CDI suppose la prise en compte des élèves. Etudier les usages consiste à enrichir la réflexion sur le CDI par des éléments de connaissance d'une composante essentielle de cette réalité »². Leur enquête portait sur les usages mais aussi sur la fréquentation du CDI par les élèves. Cette dernière est analysée dans un autre article³ et Claude Poissenot insiste sur un point important : « étudier la fréquentation revient à mettre à l'épreuve la définition courante du CDI. Pour cela, il convient d'étudier non seulement la population des usagers, mais également celle des non-usagers, c'est-à-dire ceux qui ne viennent pas au CDI en dehors des visites avec leur classe. Que signifie le fait de ne pas venir ? Comment interpréter cet évitement du CDI ? Qu'en conclure par comparaison avec les

¹ GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Le CDI vu par les élèves : usages. *InterCDI*, mai-juin 2003, n°183, p. 14-18.

² GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Op. cit., p. 14.

³ GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Le CDI vu par les élèves : fréquentation. *InterCDI*, mars-avril 2003, n°182, p. 7-13.

discours et pratiques sur le CDI ? »⁴. Pour certaines classes entières que je n'ai jamais vues au CDI (par exemple les BT, les 1ères STG adaptation, les BTSAG) et avec lesquelles aucun travail en collaboration avec les professeurs de discipline n'avait été fait, j'ai aussi choisi de donner des questionnaires directement aux professeurs concernés pour cerner les réponses de ces non-usagers. Comme les annexes 1 et 2 le prouvent, les différences entre usagers et non-usagers sont minimes.

Quant aux enseignants de disciplines, ils viennent travailler ou emprunter au CDI mais sur la totalité (176) nous n'en voyons régulièrement qu'une quinzaine. J'ai distribué dans leurs casiers un questionnaire auquel seulement 35 d'entre eux ont répondu. Les réponses sont jointes en annexe 3. Premières remarques : vu leur nombre très faible, je m'interroge sur leur implication et leur esprit de travail avec les autres (en outre, ils ont classé à la question 6 « un travail en partenariat pour des séances pédagogiques » en dernière position, cf. annexe 3) et 63% se rendent « occasionnellement » au CDI. Deuxième remarque : 43% vont au CDI avec leur classe pour « d'autres recherches » et 37% n'ont pas répondu. Troisième remarque : 77% empruntent ou rendent un ouvrage, 66% lisent des périodiques, 48% consultent la documentation pédagogique et seulement 2% mettent en place des actions communes avec les documentalistes. Quatrième remarque : 91% empruntent des manuels scolaires (66%) et des périodiques (60%). Cinquième remarque : 37% connaissent le fonds documentaire de leur discipline, 34% « un peu » ; 54% ne peuvent citer quatre titres de périodiques et 80% deux titres d'ouvrages documentaires utiles à leur discipline et disponibles au CDI. Je constate qu'ils ignorent la teneur du fonds alors qu'à la question 3, 28% disent qu'ils viennent au CDI pour « proposer des achats » et à la question 6, ils classent en première position de leurs attentes envers le professeur documentaliste « la mise à disposition d'un fonds documentaire adapté à mes besoins ». En outre, 66% seraient prêts à fournir régulièrement une liste d'acquisition pour enrichir le fonds du CDI. Peut-être serait-il nécessaire à la rentrée de leur faire une visite complète du CDI et détailler les ressources qu'il renferme. Pourquoi pas des visites regroupées par discipline ? Le professeur documentaliste peut aussi leur remettre la liste de revues auxquelles le CDI est abonné et une liste des nouvelles acquisitions. Sixième remarque : 51% trouvent que les ressources du CDI sont adaptées aux besoins des professeurs et 40% répondent qu'elles sont adaptées aux besoins des élèves. Il y a une réelle méconnaissance du fonds documentaire qui empêche peut-être les professeurs de venir

⁴ GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Op. cit., p. 7.

travailler au CDI seuls ou avec leurs classes. S'ils ont peu l'habitude des ressources du CDI et de travailler en collaboration avec les documentalistes, je pense que le CDI perd un peu de sa richesse et de sa visibilité auprès des élèves. Septième remarque : ce qui est positif c'est que 52% ne se sentent pas autonomes dans l'utilisation de BCDI3, 42% pensent qu'ils ne sont pas autonomes pour localiser les documents sur les rayonnages et 63% souhaitent une formation. Il y a là une opportunité à saisir puisqu'il y a un besoin à satisfaire. On peut leur proposer en début d'année une formation à la recherche documentaire à l'aide du logiciel BCDI3. Pour les enseignants, le CDI n'est perçu ni comme un lieu d'apprentissage ni comme un outil pédagogique à insérer dans leur pratique professionnelle.

Au terme de cette enquête, il ressort une méconnaissance du CDI de la part des élèves comme des professeurs. Une non implication, une non communicabilité, une non prescription de « l'outil CDI » de la part des professeurs d'où la difficulté de travailler avec les élèves. C'est pourquoi je souhaite participer à l'élaboration d'une politique documentaire pour impliquer tous les acteurs du lycée, les former et les faire participer. Cette enquête m'a permis de mieux connaître les publics élèves et professeurs, leurs usages, leurs attentes et leurs besoins. Le problème rencontré par le CDI est dû à une non fréquentation ou plutôt une non fréquentation pertinente du CDI par les élèves et une non implication des enseignants. Les causes sont peut-être liées à un problème de perception, d'image de marque ; de manque de documents pertinents pour une démarche pédagogique ; de tendance au fonctionnement individuel (les professeurs travaillent seuls) et d'absence de projet CDI (pas d'objectifs clairement définis, pas de concertation, pas de communication). Ce qui conduit à une non-reconnaissance par tous du rôle pédagogique du CDI. Claude Poissenot propose une autre cause possible : « La non utilisation d'un service peut prendre son sens dans le fait de ne répondre à aucune demande. Elle peut puiser sa source dans une insatisfaction à l'égard du service »⁵. Dans un autre texte, il étudie la fréquentation (ou non) des bibliothèques publiques en analysant la question en partant de leur offre. Les choix de l'offre qui est proposée (implantation, architecture, fonds, aménagement intérieur, classement, animations, etc.) sélectionnent la venue (ou non) du public. Je m'intéresse plus particulièrement à l'adéquation du fonds documentaire du CDI aux usagers et je peux reprendre les interrogations de Claude Poissenot et les transposer dans mon cas : la taille et la nature du fonds ont-elles une incidence sur la fréquentation du CDI ? Il montre que « la question du fonds est cruciale dans la non

⁵ GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Op. cit., p. 9.

fréquentation. (...) et que la politique d'acquisition dépend du public que l'on souhaite accueillir et de l'objectif vers lequel on veut le conduire »⁶.

Le professeur documentaliste doit connaître ses usagers (tous) leurs attentes et leurs besoins. C'est pour cela que j'ai réalisé cette enquête auprès des (non)utilisateurs du CDI du lycée. J'ai dégagé un point important quant aux questionnaires élèves : les natures des fictions qu'ils préfèrent ne sont peut-être pas assez présentes au CDI et le peu d'utilisation et d'emprunts d'ouvrages documentaires signifient qu'ils ne sont peut-être pas adaptés à leurs besoins (trop vieux, manque de variétés de thèmes, absence de certains sujets). Quant aux questionnaires des professeurs une meilleure communication avec eux, spécialistes de leur matière, permettrait une adéquation du fonds documentaire du CDI avec leurs programmes et leurs besoins. Comme l'a écrit Yves François Le Coadic, tout centre de documentation doit avoir « une approche orientée-usager », c'est-à-dire centrée sur les besoins des usagers en information et non plus une « approche orientée système » qui s'appuie sur un système performant mais décontextualisé du cadre social, professionnel et économique dans lequel se trouve le centre de documentation. Je tiens à préciser sa définition de l'utilisateur : « L'utilisateur de l'information est la personne qui fait en sorte d'obtenir de la matière information la satisfaction d'un besoin d'information. (...) Par l'approche orientée-usager, celui-ci passe du statut d'utilisateur final à celui de partenaire à part entière des systèmes d'information. Il subsiste cependant encore trop de non-usagers »⁷.

Si les usagers s'associaient davantage à la vie du CDI, leurs visions de celui-ci pourraient changer. Pour cela, ils ont la possibilité d'y organiser des animations, de participer à sa gestion, de collaborer à diverses activités et nous allons voir maintenant que les impliquer dans la politique d'acquisition est un des moyens de les faire (re)venir au CDI.

⁶ POISSENOT, Claude. *Programme pour l'étude des déterminants internes de la fréquentation des bibliothèques*. [En ligne]. 2001. p. 11. Disponible sur [http : // archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000369.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000369.html)

⁷ LE COADIC, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan/HER, 2001. p. 59 et p. 78.

2. A la (re)conquête des usagers du CDI

2.1 La politique d'acquisition

Lors de mon diagnostic du CDI, j'ai remarqué que certaines disciplines comportent peu de documentaires, d'autres possèdent des ouvrages anciens et des livres en mauvais état. Je connais l'existant, le public du CDI, les missions du documentaliste (cf. circulaire de missions n° 86-123 du 13 mars 1986) et l'environnement social et économique du lycée. Je peux réaliser des acquisitions : en achetant les nouveautés représentatives de l'offre éditoriale et les rééditions, en remplaçant en cas de perte ou de détérioration, en achetant les livres répondant aux suggestions des élèves (boîte à idées, cahier de suggestion d'achats, dialogues avec eux entre autres). Avant tout achat un désherbage nécessaire permet de trier, d'éliminer les livres périmés, abîmés ou obsolètes. Le professeur documentaliste doit, pour faire des acquisitions respectueuses d'opinions variées et de savoir-faire professionnels, travailler en collaboration avec les professeurs de disciplines. Il peut aussi s'aider de divers instruments de sélection comme des bibliographies et en particulier le « Cahier des livres » présent dans chaque numéro de la revue *InterCDI*.

La mise en place d'une politique d'acquisition demande un travail préalable méthodique :
« Plusieurs points devaient être mis à plat pour réaliser un premier examen du fonds :

- la répartition des collections existantes par domaine ;
- la répartition des acquisitions annuelles par domaines (en nombre d'exemplaires et en budget consacré) ;
- la répartition du désherbage annuel par domaines ».⁸ Françoise Hecquard raconte son expérience dans le cadre de la bibliothèque départementale des Yvelines. La constitution d'une collection, inscrite dans le cadre de la politique documentaire décidée par l'établissement, suit une méthode :
« Ce travail d'acquisition peut prendre 3 aspects :
 - sélection d'un éventail de nouveautés,
 - remplacement de documents disparus ou détériorés,
 - enrichissement d'un domaine particulier peu ou mal représenté dans les collections.

⁸ HECQUARD, Françoise. Mettre en place une évaluation des collections. *BBF*, 1999, t. 44, n°2, p. 36-37.

La démarche doit comporter plusieurs étapes : sélection, vérification, commande, suivi des commandes reçues ou non »⁹. Ces méthodes sont transposables dans le cadre d'un CDI. Le professeur documentaliste peut aussi s'appuyer sur la *Charte des acquisitions* réalisée par la FADBEN (janvier 2000). Elle répond à deux questions : « Comment concilier le respect de la diversité et de la pluralité des opinions sans pour autant se rendre complice, même indirectement, de la diffusion d'idées contraires aux valeurs humanistes et républicaines que l'Ecole a mission de transmettre et qui est responsable du fonds »¹⁰. Elle formule des principes pour nous aider :

- premièrement : « l'impossible exhaustivité, les missions spécifiques d'un CDI d'établissement scolaire de l'enseignement public, garantir la pluralité et l'objectivité, l'accessibilité de l'information et des documents » ;
- deuxièmement : « responsabilités matérielles » et « responsabilité intellectuelle » ;
- troisièmement : « les procédures d'acquisition : évaluer l'état du fonds, élucider les critères de choix, prises de décision et arbitrage en cas de litige ».

Je me suis aidée de cette charte déontologique pour réaliser mon activité d'animation lecture avec les élèves de la classe de 2nde générale 9. Leur professeur de français m'a sollicitée pour diriger cette expérience qui a comporté trois séquences et cinq séances avec un travail par groupe de huit élèves à chaque fois. L'objectif final était la réalisation d'une exposition au CDI présentant leurs fiches critiques de lecture et leurs livres. Plutôt que de leur faire rechercher des romans présents au CDI, j'ai décidé de les laisser choisir ceux qu'ils voudraient lire. Sachant qu'ils n'aimaient pas lire, le fait de choisir le roman eux-mêmes renforce leur implication dans l'activité. Cela est conforme à une de mes missions qui est de développer le goût de lire chez les jeunes. La séance qui nous intéresse ici se situe au mois de décembre 2005. Chaque groupe la réalisera. L'objectif est que chaque élève choisisse, à l'aide de trois sites Internet, le roman qu'il lira (cf. annexe 4). Je leur distribue une feuille « Ma sélection de romans » (cf. annexe 5) où ils notent les références bibliographiques (titre, auteur, éditeur) des trois livres par ordre de préférence. Cette séance a une double finalité : les contenter (le fonds sera en adéquation avec leurs envies) et les former (ils ont réinvesti des connaissances quant aux références bibliographiques puisque nous les avons définies lors d'une séance précédente en début d'année). Je leur ai permis d'apprendre à faire des choix, ce

⁹ HECQUARD, Françoise (coord.). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1996. p. 169.

¹⁰ FADBEN. *Charte des acquisitions*. [En ligne]. 2000. Disponible sur : http://www.fabden.asso.fr/02_Doc/doc012.htm

qui n'a pas été forcément facile pour tous : à la question : « Qu'aimez-vous comme romans ? » certains n'avaient pas de réponses. Ce constat va dans le sens des conclusions de Claude Poissenot qui note que les jeunes sont moins engagés dans la lecture : « Il convient de relever que, au cours de l'adolescence, l'attrait pour la lecture diminue. Baudelot et consociaux ont bien montré que la lecture connaissait une certaine désaffection entre le collège et le lycée »¹¹.

J'ai rempli deux finalités de la politique d'acquisition : enrichir le fonds et remplacer les ouvrages manquants (deux romans incontournables : *L'herbe bleue* et *Moi, Christiane F...*, 13 ans, droguée, prostituée avaient disparu). Je me suis retrouvée avec un large éventail allant de *King Kong* au *Pianiste* en passant par *Et si c'était vrai...* et *Le Vieux qui lisait des romans d'amour*. Cette activité rejoint cette idée de Claude Poissenot : « Mon hypothèse est que la bibliothèque sélectionne ses usagers par ce qu'elle offre et par les manières (mise en forme de l'offre) dont elle l'offre ».¹² J'ai donc donné, à l'occasion de cette animation lecture, aux élèves une offre en adéquation avec leurs goûts. Certains reviendront peut-être au CDI pour emprunter d'autres ouvrages (documentaires et/ou fictions). D'autres m'ont posé la question : « Madame, avez-vous d'autres livres sur la seconde Guerre mondiale, le Japon ? » par exemple. Mais il n'est pas toujours facile de faire correspondre le fonds documentaire d'un CDI avec les attentes des usagers. Ne serait-ce déjà que parce que le CDI accueille des jeunes d'âges divers. Comment satisfaire tout le monde (ne pas négliger les demandes mais en connaître les limites), comment sélectionner tout en respectant les principes du lieu ? La politique d'acquisition est à définir en fonction de chaque CDI. Accroître et renouveler le fonds a pour objectifs de développer le goût de lire des élèves et d'éveiller leur curiosité. Elle est aussi à relier à des projets d'animations afin de faire vivre ces acquisitions.

2.2 Un des aspects de la politique d'acquisition : l'accroissement du fonds

Il s'agit d'une des fonctions premières de la politique d'acquisition. En effet, acquérir c'est accroître le fonds. Cet enrichissement est un travail dans lequel le professeur documentaliste n'agit pas seul : il consulte les équipes disciplinaires (coordonnateurs de disciplines) et les équipes pédagogiques. Ces acquisitions se font en fonction des critères de

¹¹ POISSENOT, Claude. *Publics et non publics adolescents : les bibliothèques actrices et spectatrices de la sélection*. [En ligne]. 2001. p. 7. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000366.html

¹² POISSENOT, Claude. Op. cit., p. 3.

choix qui dépendent des missions du documentaliste et des sections de l'établissement dans lequel il exerce.

Le professeur documentaliste construit une politique d'acquisition en termes d'objectifs et de priorités. Suite à une demande d'une professeure de lettres/histoire-géographie, je me suis lancée dans une politique d'enrichissement du fonds documentaire correspondant aux ressources pour la filière des métiers de la mode. Elle voulait, dans le cadre d'un PPCP, travailler en collaboration avec nous, sur le thème des chapeaux. Elle était déjà venue au CDI, avant de commencer son activité, pour voir ce que nous possédions sur ce sujet. Après avoir effectué avec elle la recherche, nous avons constaté que nous disposions d'un seul documentaire et de deux ouvrages généralistes comportant seulement quelques notions. Elle a donc choisi de faire travailler sa classe sur des sites Internet mais elle était déçue de ne pas disposer de supports papiers. Cette situation m'a amené à cette réflexion : rares sont les professeurs de discipline qui travaillent avec les documentalistes dans ce lycée (cf. annexe 3, les réponses au questionnaire) et lorsque certains font la démarche nous ne sommes pas en mesure de leur fournir la documentation qu'ils sont en droit d'espérer.

Lors de mon diagnostic du CDI, j'avais déjà remarqué la faiblesse du nombre d'ouvrages dans la classe 6 de la Dewey. J'ai décidé de m'intéresser plus particulièrement à cette filière. J'ai édité un rapport à l'aide de BCDI3 sur les livres figurant sous les indices 646- et 677- en incluant les dates de parution des ouvrages. Résultats : 53 références dont 10 ont moins de 5 ans (2000-2005), 20 ont entre 5 et 15 ans (1989-1999), 12 ont plus de 15 ans (1973-1988), 8 ont entre 30 et 54 ans (1951-1972). Il y a également des erreurs dans la base documentaire (oublis de dates, absence des trois premières lettres du nom de l'auteur dans certaines cotes, mélange écriture en minuscules et en majuscules). Je constate aussi que seuls trois ouvrages sont en double, qu'il y a par exemple dix ouvrages sur le costume et seulement deux sur les couturiers. Je commence donc par évaluer le fonds en ce qui concerne la section que je veux enrichir en choisissant comme critères les dates de parution des ouvrages et les thèmes qu'ils abordent. Je consulte les référentiels de cette section et je demande l'aide de professeurs en génie industriel textile. Je reviens sur cette collaboration dans la dernière partie de ce mémoire.

La filière métiers de la mode comprend deux classes de 2^{nde}, deux de terminales et deux en BT (1^{ère} et T), c'est-à-dire respectivement 47 élèves, 39, 28 (13 et 15). Je rencontre deux professeures de génie industriel textile et leur propose mon idée : faire sélectionner par leurs

classes (une 2^{nde} et une T) des documentaires en rapport avec leurs domaines de connaissances. Pour cela, j'ai organisé deux séances identiques : dans leur salle, équipée en ordinateurs, chacun des élèves cherche sur les sites de deux librairies en ligne des documentaires liés à la mode. Ils impriment, après avoir choisi, la fiche détaillée de chaque livre et constitue ainsi un mini dossier. J'ai ainsi privilégié leurs envies mais en fonction de leurs besoins professionnels. La séance avec la classe de 2^{nde} a duré deux heures et celle avec les terminales une heure seulement. Le résultat est positif car dans le premier cas j'ai obtenu 77 fiches dont 36 réponses non pertinentes (doublons, erreurs de rubriques, romans et indisponibles). J'aurai pu organiser un brainstorming en début de séance, noter au tableau les mots pour enrichir la recherche et leur attribuer un thème à chacun mais ils se seraient sentis moins libres dans leur choix. La classe de T a trouvé 137 fiches dont 96 réponses erronées (les mêmes que celles citées ci-dessus avec en plus une non compréhension de la consigne car certains ont imprimé des listes de livres et non les fiches détaillées). Par contre, leurs recherches ont été plus pointues (écharpe, plumassier, bijou, stylisme par exemple) que celles des 2^{ndes} (créateur, sac, chaussure, chapeau entre autres). Certains élèves de T se sont souvenus des difficultés qu'ils avaient rencontrées l'année précédente pour trouver au CDI des ouvrages concernant le thème sur lequel ils devaient faire un dossier pour un professeur. Ces séances ont été enrichissantes car les ouvrages trouvés sont nombreux, récents et en adéquation avec leurs besoins scolaires mais aussi culturels. Elles m'ont permis de leur donner une méthode de recherche sur un site Internet : s'aider de rubriques et sous-rubriques présentes afin de cibler le(s) domaine(s) de sa recherche ; pratiquer une lecture sélective à l'intérieur de ces sous-rubriques ; sélectionner les ouvrages trouvés (sont-ils ou non intéressants à garder, sont-ils épuisés et/ou indisponibles pour le moment ?). Ils ont ainsi développé leur esprit critique.

Dans cette activité, les grands principes de base de ma politique d'acquisition étaient les suivants : acheter des nouveautés et enrichir ce domaine en particulier jusque là peu représenté au CDI. Grâce à ces achats, le fonds de cette filière sera plus attrayant et équilibré. Un désherbage est à mon avis également nécessaire car lorsque le fonds sera enrichi, il ne sera peut-être plus nécessaire de garder des ouvrages datant de 1951. En cas de doutes, je demanderai conseil à la coordinatrice de discipline et/ou je réunirai tous les professeurs de cette filière pour une décision commune. Ces séances pédagogiques ont aussi montré aux élèves que le professeur documentaliste prenait en compte leurs besoins. En effet, s'ils sont déjà venus au CDI et n'ont pas trouvé d'ouvrages (ou peu) concernant leurs recherches, cela

va être difficile de les faire revenir. La politique d'acquisition doit prendre en compte les différentes sections présentes dans l'établissement ainsi que la nécessité d'avoir une offre documentaire la plus variée possible. Ce travail de gestion documentaire indispensable est étroitement lié à la pédagogie mise en place au CDI.

2.3 Synergie pédagogie – gestion

Le travail de gestion d'un centre de ressources documentaires, une des missions parmi d'autres du professeur documentaliste, est indispensable car si le fonds documentaire est obsolète, inadéquat, en mauvais état, ses ressources sur support papier ne pourront pas être utilisées pour des actions pédagogiques. Ceci n'est qu'un exemple, dans le cas particulier que j'étudie, car le documentaliste a d'autres supports à sa disposition. Pour faire (re)venir les usagers au CDI, il faut que ce dernier ait une « approche orientée-usager » (cf. Le Coadic). Il doit répondre à leurs besoins et en cela, il fait partie du secteur des services. Le CDI constitue un modèle d'entreprise de service en libre accès : il bénéficie de locaux bien identifiés, destinés à son public ; il se compose d'une équipe (responsables de service et personnel hétérogène) ; il dispose d'un budget et ses domaines d'action sont l'animation, l'accueil, le conseil et la formation ; il met sur un marché des produits divers dont il fait, par différents procédés, la promotion ; il tente de se faire connaître et d'attirer un public toujours plus large par un affichage permanent ou ponctuel ; chaque année, il dresse le bilan de sa situation financière, fait l'inventaire de son stock de produits, l'état des lieux en terme de satisfaction des besoins de sa clientèle effective et potentielle, de concordance entre l'offre et la demande et envisage les axes de développement pour l'année suivante.

Cette notion de service appliquée au CDI est parfois refusée par certains documentalistes. C'est d'ailleurs ce que souligne Claude Poissenot en reprenant les propos de Michèle Mollard : « Si certains documentalistes discutent ou refusent la notion de « service » pour parler de leur mission, les élèves viennent (ou non) au CDI, préfèrent (ou non) venir dans ce lieu du fait de ce qui leur est proposé. De façon plus ou moins consciente et explicite, les professionnels savent que ce qu'ils offrent aux élèves décidera de la manière dont ceux-ci le percevront et finalement l'utiliseront (ou non) »¹³. Je dois toujours avoir à l'esprit que ce que je fais, je le fais pour les utilisateurs. C'est ce que je leur propose qui fera qu'ils viendront

¹³ POISSENOT, Claude. Op.cit., p. 12.

(ou non) au CDI. Voici ce qu'écrit à ce sujet Michèle Mollard : « Les documentalistes de CDI mènent une lutte acharnée contre cette notion de service. Lorsque le « faire pour » se transforme en « faire à la place de », il y a détournement de service, et on revient au service de type palliatif dénoncé plus haut. C'est pourquoi l'objectif est plutôt de faire faire par l'utilisateur lui-même, en toute autonomie, la démarche ou la recherche qu'il attend d'autrui »¹⁴.

La gestion d'un CDI est subordonnée à une finalité pédagogique, c'est sa spécificité. La circulaire de missions met sur le même plan la mission pédagogique et la mission de gestionnaire du documentaliste. Il faut trouver un juste équilibre entre gestion et pédagogie. Mais cela est difficile car j'ai remarqué que plus on fait de gestion et moins on peut faire de pédagogie et plus on fait de pédagogie, moins on a de temps à consacrer à la gestion. L'un se fait toujours au détriment de l'autre, il est difficile de concilier les deux. Dans le cadre du CDI, la logique est éducative et culturelle et le professeur documentaliste doit amener l'élève à l'autonomie en recherche documentaire et à l'acquisition de savoirs et de savoir-faire. Michèle Mollard note que : « Logique de gestion et logique de service étendues au pédagogique se font concurrence. Coexistant dans le même temps et par l'activité de la même personne, l'une doit faire de la place à l'autre (...) la gestion doit généralement se faire au détriment du pédagogique et la formation des élèves est souvent assurée au détriment de la gestion du fonds. (...) le problème étant de trouver le juste équilibre entre ces deux forces »¹⁵.

L'idée du management d'un CDI met en perspective la gestion du temps, la gestion matérielle, la gestion de l'espace et la gestion humaine. Voici la définition du management de Raymond-Alain Thiétard : « Le management est l'art de conduire une organisation, de la diriger, de la planifier et de la contrôler »¹⁶ reprise par Michèle Mollard. Le management est une pratique de gestion issue du monde de l'entreprise. Cette dynamique peut s'appliquer au CDI. C'est ce que j'ai fait avec le fonds de la section métiers de la mode : enrichir, concevoir et mettre en place un fonds documentaire en tenant compte des activités pédagogiques qui seraient mises en place. L'utilisateur se trouve ainsi au centre des préoccupations afin de concevoir une « approche orientée-utilisateur » (cf. Le Coadic). Concrètement, repenser la gestion en termes de pédagogie permet de dépasser la logique paradoxale du métier de professeur documentaliste, tiraillé entre exigences pédagogiques et exigences gestionnaires

¹⁴ MOLLARD, Michèle. *Les CDI à l'heure du management*. Villeurbanne : ENSSIB-FADBEN, 1996. p. 89.

¹⁵ MOLLARD, Michèle. Op. cit., p. 94-95.

¹⁶ THIÉTARD, Raymond-Alain. *Le management*. Coll. Que sais-je ? n°1860.

dans un même lieu et même temps. La réussite du professeur documentaliste de CDI repose sur « la mise en synergie de la pédagogie et de la gestion » ; ce que Michèle Mollard nomme « le management pédagogique »¹⁷. Elle le définit ainsi : « Il faut mieux gérer pour mieux former. Repenser la gestion en termes de pédagogie, relier nos pratiques pédagogiques à nos pratiques de mises à disposition. (...) les documentalistes en CDI sont à la recherche d'un point d'équilibre (...). Pour remplir leurs missions, ils doivent éviter toute dérive, quelle soit d'ordre pédagogique ou gestionnaire. (...) Cela suppose un réel travail d'équipe et oriente la réflexion vers l'idée d'une gestion collective d'un bien collectif »¹⁸.

La politique d'acquisition repose sur une réflexion collective qui ne se limite pas à la conviction personnelle du documentaliste ou à la pression des utilisateurs. La sélection d'ouvrages n'est pas un acte de censure (décision délibérée d'écarter) mais un choix (décision positive d'inclure des documents en conciliant qualité, diversité, adéquation aux besoins des publics et cohérence des fonds). Il faut réfléchir aux publics, évaluer le fonds existant et formaliser les procédures de désherbage. Grâce aux séances que j'ai réalisées, le fonds fictions et celui des documentaires pour la filière métiers de la mode répondent davantage aux besoins des usagers. En outre mon travail de gestionnaire doit prendre en compte mes activités pédagogiques. Je dois trouver un équilibre entre les côtés gestionnaire et pédagogue présents dans mes missions. Je dois répondre aux besoins et attentes des élèves sans pour autant négliger leur formation et l'acquisition de savoirs et savoir-faire.

Dans le but de toujours mieux répondre aux besoins des usagers dans un lieu spécifique qui est l'établissement scolaire et aux missions du documentaliste, la mise en place d'une politique documentaire constitue un atout pour valoriser l'image du CDI.

¹⁷ MOLLARD, Michèle. Le management pédagogique. *InterCDI*, mai-juin 1998, n°153, p. 6-10.

¹⁸ MOLLARD, Michèle. Op. cit., p. 8-9.

3. La mise en place de la politique documentaire

Les professionnels du secteur de l'information-documentation élaborent une conception des lieux autour de quatre grands principes ou « approches ». Celles-ci sont étudiées par Hubert Fondin dans un article : « « l'approche autour du document », « l'approche autour de la recherche documentaire », « l'approche autour du système » et « l'approche orientée-usager » »¹⁹. Il les décrit, les caractérise et indique qu'elles constituent le socle de l'organisation de tous les systèmes d'information documentaire. Puis H. Fondin passe en revue ces quatre approches dans le cadre du CDI et conclut : « Ainsi le CDI n'a pas choisi réellement le grand principe directeur de son organisation (...) »²⁰. Le professeur documentaliste doit retenir un de ces quatre principes pour le CDI et choisir le mieux adapté en fonction de l'objectif qu'il vise plus particulièrement. Nous allons examiner les caractéristiques principales de ces différentes approches et voir que la politique documentaire lui permet également de justifier ses choix et de mettre en avant les actions qu'il veut privilégier.

3.1 Management, marketing et servuction

L'approche de type managérial est souvent présente dans les bibliothèques. Elle est liée à un principe issu du marketing : si le professionnel connaît l'utilisateur à travers ses pratiques, ses attentes, il peut mieux répondre à sa demande informationnelle grâce à un traitement plus adapté. L'accent est mis sur l'observation des usagers et non-usagers, pour faire coïncider au mieux leurs attentes et les services proposés par l'organisme. Réjean Savard souligne cette place centrale de l'utilisateur, dans la préface du livre d'Eric Sutter : « En effet, que nous parlions d'analyse de la valeur de qualité totale, de marketing, l'objectif de toutes ces approches de management est avant tout d'assurer un meilleur service au client. Eric Sutter a bien compris que le client doit être au centre de toutes nos préoccupations (...) »²¹.

¹⁹ FONDIN, Hubert. La conception et le fonctionnement du CDI : principes et rôles. *InterCDI*, janvier-février 2006, n°199, p. 6-11.

²⁰ FONDIN, Hubert. Op.cit., p. 11.

²¹ SUTTER, Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris : ADBS, 2002. p. 7.

Pour Eric Sutter la satisfaction du client doit être le fil conducteur du management de la qualité. Il note qu'« en matière d'information, le client vient chercher un service, c'est-à-dire des solutions à son problème, pas de l'information en tant que telle »²². Comme Michèle Mollard, il considère que les activités d'information et de documentation sont essentiellement des activités de service. La qualité c'est faire en sorte que le client-usager soit satisfait : en terme de contenu de l'information fournie, de support, de service associé à cette fourniture. Michèle Mollard aborde la question de la qualité du service : qualité de la mise à disposition, qualité de la formation, qualité de la production. Elle pense que la qualité du service est atteinte lorsque la demande d'aide s'efface au profit de la demande autonome. La valeur ajoutée par le professeur documentaliste se situe non seulement en amont, dans le traitement de l'information, mais aussi et surtout en aval, dans la formation à l'information.

La question de l'offre et de la demande est importante dans le cadre des acquisitions : coupure entre les activités orientées produit (offre) et celles orientées usager (demande). Voici les définitions de Bertrand Calenge « (...) les tenants de « l'offre » insistent sur la force de l'institution et sa valeur de prescription culturelle, alors que les défenseurs de « la demande » mettent en avant les soucis des publics et la valeur des services »²³. Dans les deux exemples de séances pédagogiques présentés dans ma deuxième partie, j'ai pris en compte les demandes des usagers en essayant de respecter les prescriptions de l'institution. Il est vrai que si j'avais choisi seule, je n'aurais peut-être pas acheté certains romans et l'offre que j'aurais proposée à mes usagers n'aurait pas été en adéquation avec leurs demandes. Comment trouver un juste équilibre entre les deux ? La demande doit structurer l'offre et en plus, en tant que professeur documentaliste, je dois penser aux apports que les acquisitions peuvent produire au niveau pédagogique, et ne jamais perdre de vue les objectifs de formation et d'éducation vu la spécificité du lieu CDI et de son public.

Pour fonctionner de façon efficiente, la bibliothèque (ou le CDI) doit expliciter ses missions, se donner des buts, organiser son activité autour d'objectifs à atteindre et vérifier si elle les réalise. Si l'on considère que la mission centrale de la bibliothèque est le service rendu à l'utilisateur et la satisfaction des besoins de cet usager, cela revient à avoir une vision marketing de la bibliothèque. Cette notion de marketing est centrale dans le livre de Florence Muet et Jean-Michel Salaün : « Pour les services d'information, le marketing vaut ainsi par son

²² SUTTER, Eric. Op. cit., p. 93.

²³ CALENGE, Bertrand. La collection entre offre et demande ? *BBF*, 2001, t. 46, n°2, p. 40.

principe global (l'orientation-utilisateur) et, peut-être, surtout, par son approche méthodique, dont nous proposons une adaptation pour les services d'information. (...) Les choix doivent se fonder sur une connaissance et une conscience précise de la situation »²⁴. Cette méthode comprend deux étapes : le diagnostic « Qui suis-je ? » et la stratégie « Que faire ? ». Il convient d'abord d'analyser le CDI où l'on exerce. Le diagnostic repose sur trois analyses : interne (l'organisation proprement dite), du public et externe (l'environnement). Elles l'établissent en termes d'atouts et de faiblesses et à partir de ce diagnostic, une stratégie se construit avec des orientations possibles et des choix pertinents. Elle comprend quatre étapes : les missions et objectifs, le ciblage (choix en matière de public), la définition de l'offre de services (dans le cas du CDI le service de base est la formation des usagers) et la construction du positionnement.

Lors de l'analyse interne, Florence Muet et Jean-Michel Salaün mettent en avant un concept important celui de « servuction » : l'organisme (dans notre cas le CDI) propose un service dans lequel l'utilisateur participe de façon active. Le client prend part au service, il en est le coproducteur. Pierre Eiglier et Eric Langeard²⁵, spécialistes du marketing des services, l'ont mentionné pour la première fois en 1987. Contraction des mots « service » et « production », il fait référence à la part que prend le consommateur dans l'élaboration du service qui va lui être rendu. Il désigne le moment où l'utilisateur et le producteur (le professeur documentaliste dans le cas d'un CDI) combinent leurs énergies pour produire le service.

La notion de servuction met en relation trois éléments : les moyens matériels ou supports physiques (documents sur tout type de supports, matériels, équipements...), le personnel (documentaliste, équipe du CDI) et les clients (usagers : élèves, professeurs, membres de la communauté éducative qu'est l'établissement). Pour atteindre le double objectif alloué au CDI, à savoir : la satisfaction de ses usagers et la réalisation de sa mission pédagogique, l'équipe du CDI doit aller au devant de tous les usagers et créer chez eux une démarche participative. La relation du professeur documentaliste est très variée dans le cadre de la servuction et ne passe pas nécessairement par un échange interpersonnel approfondi : l'utilisateur peut être invité à faire faire, à faire avec ou à faire par lui-même dans le dispositif conçu à cet effet. Michèle Mollard désigne ainsi ces trois points : « Transposé dans le contexte des CDI, ce concept (servuction) permet de mettre en évidence trois niveaux de service : un service de

²⁴ MUET, Florence, SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2001. p. 9.

²⁵ EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric. *Servuction, le marketing des services*. Paris : Mc Graw Hill, 1987.

type palliatif, un service de simple mise à disposition et un service co-produit par l'utilisateur et le documentaliste. A ces différents niveaux de service correspondent différents niveaux d'intervention pédagogique »²⁶. Les services de type palliatif (« fait à la place de l'utilisateur », le documentaliste fait à la place de l'élève la démarche de recherche documentaire) sont très couramment pratiqués - ce que l'on peut regretter d'ailleurs - ainsi que la mise à disposition (où le documentaliste laisse faire à l'utilisateur sa recherche en toute autonomie).

Cependant il est important de viser l'efficacité et de privilégier le service co-produit par l'élève et le documentaliste, c'est-à-dire la servuction. Pour les professeurs documentalistes de CDI, il est nécessaire de faire avec l'élève un bout de chemin pour l'amener à une conduite autonome face à l'acquisition du savoir. Pour passer d'une conduite assistée à une conduite autonome, il est nécessaire d'en passer par un temps de conduite accompagnée (temps de la servuction) : « Le processus d'accompagnement prend naissance au point de rencontre de l'offre du documentaliste et de la demande de l'élève. L'enseignant documentaliste assume alors pleinement ses fonctions. Il y a un accompagnement en amont et en aval de la satisfaction purement documentaire. Cette longue période au cours de laquelle le documentaliste « fait avec » l'élève correspond à ce que Gérard Losfeld a appelé « le compagnonnage cognitif » »²⁷.

Michèle Mollard a étudié le concept de management transposé dans le CDI car ce dernier est un système d'information particulier, c'est un outil transversal avec une finalité pédagogique rare dans les autres organismes d'information et de documentation. Réfléchir à l'adaptabilité des techniques managériales à la gestion d'un CDI c'est un peu aller à contre courant de son rôle pédagogique. J'ai appliqué la méthode de Florence Muet et Jean-Michel Salaün lorsque j'ai décidé de faire des acquisitions pour la filière des métiers de la mode : réalisation d'un diagnostic basé sur l'analyse interne, externe et du public de mon CDI, puis mise en place d'une stratégie. Ainsi je n'ai pas perdu de vue que je mettais mes usagers (élèves de cette section) au centre de mes préoccupations tout en tenant compte des activités pédagogiques que je pourrais réaliser par la suite. Comment le professeur documentaliste peut-il concilier formation et participation des usagers ?

²⁶ MOLLARD, Michèle. Le management pédagogique : plaidoyer pour une réhabilitation de la notion de service et une « économie de la pédagogie ». *InterCDI*, mai-juin 1998, n°153, p. 8.

²⁷ MOLLARD, Michèle. *Les CDI à l'heure du management*. Villeurbanne : ENSSIB-FADBEN, 1996. p. 93.

3.2 La politique documentaire : solution possible ?

3.2.1 Définition

Le concept de management des CDI doit comporter un point fondamental qui est la pédagogie documentaire. La politique documentaire tient compte de cette dernière. Je retiendrai la définition de Bertrand Calenge reprise par Françoise Auboin, la politique documentaire est une « conception et mise en œuvre de méthodes permettant de répondre aux missions de la structure et aux attentes des usagers ; c'est-à-dire à une stratégie globale pour mener une politique de « service » »²⁸. La politique documentaire est un outil de réflexion et de critique interne pour conduire des choix futurs. Elle se conçoit avec l'ensemble de la communauté éducative, elle est inscrite dans le projet d'établissement et validée par le chef d'établissement et le conseil d'administration : « L'élaboration d'une politique documentaire permettra de clarifier avec tous les acteurs les fonctions dévolues aux différentes ressources mobilisées dans l'établissement pour la construction collective des savoirs »²⁹. Elle s'élabore dans une triple démarche descriptive, analytique et prospective. Elle reprend la méthode proposée par Florence Muet et Jean-Michel Salaün que j'ai évoquée précédemment : diagnostic et stratégie. Le diagnostic repose sur une évaluation de la situation existante. Mettre en place une politique documentaire, c'est déterminer les besoins des utilisateurs : définir l'accès aux ressources réelles et virtuelles, connaître les usagers et le contexte de l'établissement (analyses interne, du public, externe chez Florence Muet et Jean-Michel Salaün). La stratégie, dans le cadre de la politique documentaire, se fonde sur trois axes d'après Dominique Aumasson : « axe des publics (qui ? dimension sociale) = caractéristiques et besoins de la population scolaire ; axe de la continuité éducative (pourquoi ? dimension temporelle) = comment atteindre les objectifs pédagogiques ? ; axe de la mobilisation des ressources (comment ? dimension stratégique) = définition des priorités, ressources matérielles, humaines et institutionnelles »³⁰.

Le plan marketing que j'ai réalisé en début d'année scolaire (diagnostic + stratégie) m'a permis de dégager les atouts et les faiblesses du CDI dans lequel j'exerce et de proposer des actions de remédiation. Il peut me servir de point de départ à la mise en place d'une politique

²⁸ FADBEN. Politique documentaire : un concept, des enjeux. *Médiadoc*, septembre 2003, p. 5.

²⁹ AUMASSON, Dominique. Politique documentaire en établissement scolaire. *InterCDI*, janvier-février 2004, n°187, p. 7.

³⁰ AUMASSON, Dominique. Op. cit., p. 7-8.

documentaire. En effet, la stratégie aurait pu résulter d'un travail commun à toute la communauté éducative. Tout le personnel doit participer mais l'implication du professeur documentaliste est totale. Il propose et conduit la politique documentaire de l'établissement, maintient et développe un système d'information, applique une politique d'acquisition, conçoit des actes de communication, met en œuvre des outils d'analyse et de gestion au service d'une politique cohérente, participe à l'action éducative et définit une politique de formation des usagers au sein de l'établissement.

La politique documentaire donne essentiellement une cohérence globale à tout ce qui gravite autour du champ de l'information-documentation de l'établissement. Elle permet de :

- décloisonner les différents services d'un établissement scolaire et d'apprendre à travailler ensemble dans la même direction
- faire de la recherche documentaire et de la maîtrise de l'information une priorité qui soit véritablement l'objet d'apprentissages ciblés, structurés et progressifs
- rendre à chaque lieu sa spécificité et recadrer les missions en impliquant tous les usagers de l'EPLE dans la construction d'un projet commun
- renforcer l'identité de l'établissement et y créer une culture consciente de ses particularismes et riche des compétences de chacun

Formaliser un projet de politique documentaire doit permettre de faire des choix et les justifier en les portant à la connaissance du plus grand nombre.

Le professeur documentaliste a l'habitude de ce type de démarche de projets (état des lieux, finalités et objectifs, proposition d'actions, mise en œuvre et évaluation). En effet, la notion de « projet CDI » (ou « projet de service CDI » pour certains) est apparue avant celle de politique documentaire. Cette dernière institutionnalise le métier et les actions du professeur documentaliste au sein de l'établissement. Le rapport de Jean-Louis Durpaire (IGENEVS) intitulé *Les politiques documentaires des établissements scolaires* (2004) formalise l'attente institutionnelle en matière de documentation. Ce texte est analysé par Odile Fournier³¹ qui revient sur le concept de politique documentaire et dégage un profil professionnel suite à ses remarques. Un numéro de *Médiadoc* mutualise des réflexions, des expériences et des pratiques. Il propose des outils, que chacun pourra réutiliser, dans chaque volet de la politique documentaire : les volets management, gestion, formation et communication. Dans mon cas, l'élaboration d'une politique documentaire aurait privilégié

³¹ FOURNIER, Odile. La politique documentaire des établissements scolaires. *InterCDI*, novembre-décembre 2004, n°192, p. 9-16.

les aspects communication (changer l'image que les usagers ont du CDI, la méconnaissance qu'ils en ont) et gestion (en particulier la politique d'acquisition). Par exemple, un tableau regroupant des « indicateurs pour un audit de la documentation, de son utilisation et du centre de documentation d'un établissement scolaire »³² rappelle les trois analyses sur lesquelles doivent se baser le diagnostic tel que le conçoivent Florence Muet et Jean-Michel Salaün. Ce numéro se révèle être une aide précieuse pour les professeurs documentalistes.

3. 2. 2 Mise en place d'une politique documentaire

Les principales étapes de la mise en œuvre d'une telle politique sont les suivantes :

- évaluation, c'est-à-dire, faire l'état des lieux, des ressources existantes et des moyens disponibles
- recensement et analyse des besoins informationnels et documentaires des usagers
- respect de l'adéquation entre besoins et budget
- formation des usagers
- évaluation des résultats dans le cadre d'une démarche qualité

Elle doit être pensée sur le long terme, peut évoluer et doit faire l'objet d'une programmation formalisée dans un échéancier. Elle s'appuie sur les priorités académiques et sur les axes du projet d'établissement. Il n'y a pas de politique documentaire dans l'absolu mais il y a une politique documentaire dans chaque EPLE : faisabilité et adaptation aux contraintes du terrain en sont souvent les maîtres mots. Un projet de politique documentaire doit afficher les objectifs d'accès à l'information, de formation des utilisateurs, de développement des ressources en réponse à une analyse des besoins des usagers. Il suppose une méthode (description des missions et des tâches du professeur documentaliste, définition d'une liste d'indicateurs, connaissance des publics et des usages), des outils (agenda, planning, cahier des charges) simples d'utilisation et en nombre raisonnable et réaliste, des documents de référence (tableau de bord et bilan-diagnostic).

Dans mon cas, j'ai choisi d'améliorer un point précis de mon plan marketing. Ayant constaté la sous-représentation des ouvrages documentaires de la filière des métiers de la mode, j'ai décidé de réaliser des acquisitions. Après avoir fait sélectionner par des élèves de cette section (cf. les séances dans la deuxième partie de ce mémoire) des documentaires, j'ai

³² FADBEN. Politique documentaire : réflexions et outils. *Médiadoc*, mars 2004, p. 29-30.

organisé avec trois de leurs professeures de génie industriel textile un petit conseil en documentation, information et communication. Nous avons étudié ensemble les documents suivants : leurs listes d'achats, les fiches détaillées des ouvrages choisis par leurs élèves et deux listes de ressources que je me suis procurées auprès de deux de mes collègues stagiaires qui ont aussi cette filière dans leur établissement. J'avais donné à ces professeures toutes ces informations avant la réunion (+ liste de ce qu'il y avait au CDI) pour qu'elles puissent opérer une présélection. J'ai été surprise de leur adhésion : quand je leur demandais leur avis sur une ressource (surtout en ce qui concerne les listes des autres CDI) elles étaient toutes d'accord. Leurs choix étaient variés (ouvrages techniques mais aussi de vulgarisation ; thèmes divers comme la chaussure, le maillot de bain, les couturiers ; supports différents) et elles pensaient toujours en termes de pédagogie (quelles actions pédagogiques mener ?, quels sujets évoqués les années précédentes et pour lesquels le CDI ne possédait pas de ressources, par exemple). A l'issue de cette réunion, j'ai établi une bibliographie comportant 87 références. La mise en place d'une politique documentaire m'aurait permis de planifier ces achats et le CDI n'aurait pas été dépourvu de documentaires concernant les chapeaux par exemple. Si des acquisitions et un désherbage avaient été réalisés de façon plus régulière, ce manque serait apparu avant et aurait pu être inscrit dans la politique documentaire comme action prioritaire.

La politique d'acquisition est un volet de la politique documentaire qui doit être pensée en terme d'adéquation de l'offre et de la demande. Elle concerne tout le fonds documentaire et non une seule classe de la Dewey ou les fictions (comme je l'ai fait). Il convient d'évaluer le fonds documentaire pour mettre en place une programmation des achats. Un exemple possible d'évaluation est donné par Françoise Auboin³³ qui propose différents indicateurs que le professeur documentaliste peut utiliser (répondre aux besoins du public, répondre à une mission citoyenne, repérer l'actualité des informations, repérer les taux de disparition et d'emprunts par exemple). Elle donne aussi un exemple de démarche « Pour une gestion collégiale des ressources documentaires : la création d'une commission « Politique d'acquisition » »³⁴. Pour sa part, Guy Pouzard écrit que « mettre en place une politique documentaire consiste donc d'abord à définir les besoins des usagers en matière de ressources documentaires puis à en créer de nouveaux (lecture, recherche d'information...) »³⁵. La politique d'acquisition met en avant l'adéquation entre les besoins et attentes des usagers et ce qu'offre le CDI en matière de ressources documentaires. La politique documentaire doit

³³ AUBOIN, Françoise. Op. cit., p. 13.

³⁴ AUBOIN, Françoise. Op. cit., p. 15.

³⁵ POUZARD, Guy. Op. cit., p. 17.

correspondre aux missions des professeurs documentalistes (formation, animation, gestion, communication). Dans le cas présenté ci-dessus j'ai appliqué une démarche de projet : état des lieux (répartition des documentaires dans la classe Dewey correspondante, autres ressources ailleurs), finalités et objectifs (renouveler le fonds, l'adapter aux usagers, l'utiliser pour des actions pédagogiques, apprendre aux élèves à choisir des ouvrages à partir de sites sur Internet), propositions d'actions (possibles ou non avant la fin de l'année scolaire), mise en œuvre et évaluation. Un autre exemple pour le volet politique d'acquisition est donné par quatre professeures documentalistes qui ont créé un « comité CDI » où sont discutées toutes les questions se rapportant à ce sujet. Avant les réunions de ce comité, elles distribuent des questionnaires aux professeurs et aux élèves concernant les ressources qu'ils aimeraient trouver au CDI et dont ils auraient besoin³⁶. Elles prennent donc en compte tous les usagers et non-usagers du CDI.

Définir la politique documentaire d'un établissement permet de fixer à moyen et long terme les orientations d'un lieu, le CDI, et les activités du professeur documentaliste, de délimiter son périmètre d'intervention, de poser et hiérarchiser ses objectifs de travail documentaire et pédagogique, de discuter et évaluer les ressources matérielles, financières et humaines qui sont ou seront allouées pour atteindre les objectifs fixés. Comme tout projet, la démarche de construction de politique documentaire nécessite trois étapes préalables : un état détaillé de la situation existante, un état des besoins et une analyse du contexte, des enjeux et des attentes. La mise en place d'une politique documentaire au sein d'un établissement peut être une réponse afin d'impliquer tous les acteurs de la communauté éducative, les former, les faire participer à la vie du CDI et leur faire profiter des services offerts par celui-ci.

³⁶ BOUHADJEB, Rachida, COLIN, Florence, CENTIER, Sophie. Op. cit., p. 31-33.

Conclusion

Le professeur documentaliste travaille au sein d'un système d'information et de documentation particulier, le CDI, où le côté pédagogique est prépondérant. Suite aux questionnaires que j'ai réalisés dans le lycée polyvalent où je suis affectée en responsabilité, un élément important est apparu : la méconnaissance réelle du CDI et du rôle du documentaliste aussi bien du côté des élèves que de celui des professeurs. J'en ai donc conclu qu'il fallait (re)conquérir les utilisateurs du lieu grâce à diverses activités pédagogiques en collaboration avec les collègues de disciplines. J'ai montré que la mise en place d'une politique documentaire permet de concilier formation, participation et reconnaissance. Je dois tenir compte des attentes et besoins des usagers mais aussi des non-usagers, communiquer plus sur les missions du professeur documentaliste et sur ce que l'on peut faire ou non au CDI.

Depuis quelques années, les bibliothèques publiques utilisent une technique de gestion issue du monde de l'entreprise : le management. Le concept de politique documentaire est aussi mis en pratique. Ces deux notions sont encore peu employées lorsque l'on évoque le CDI où l'idée de formation des usagers et de pédagogie est plus présente que dans les bibliothèques. Certains professeurs documentalistes ont parfois du mal à considérer le CDI comme un service. Dans ces circonstances, la priorité c'est le public et non plus le système. Mais pas de pédagogie sans gestion et réciproquement. Il faut trouver un juste équilibre. Une approche de type managérial peut être la solution. Elle se base sur des analyses du CDI (interne, du public, externe) qui conduisent à un diagnostic (atouts - faiblesses) à partir duquel une stratégie sera mise en place. Cette finalité pédagogique du CDI permet de concilier formation et implication des usagers afin d'équilibrer l'offre et la demande. Ce que Michèle Mollard préconise de faire en utilisant le terme « servuction » : l'élève coproduit (fait avec) le service avec le professeur documentaliste.

La maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication est un élément du socle de connaissances et de compétences introduit par la loi d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école du 23 avril 2005 : je dois tout à la fois former les usagers du CDI (compétences en information, documentation et former de futurs citoyens) et les contenter. Je les fais participer à la vie du CDI et en particulier en émettant des propositions d'achats ; j'encadre ces choix mais je ne peux pas répondre à toutes les attentes car j'ai des

règles déontologiques et professionnelles à respecter. Dans une approche orientée-usager ce qui compte c'est l'utilisateur, comme le remarque Jean-Louis Durpaire, ces actions ne sont pas courantes : « (le documentaliste) a ce pouvoir de faciliter cet accès au livre, souvent de manière discrète par une mise en valeur judicieuse de telle ou telle partie des collections ou par de nouvelles acquisitions. Il peut -ce n'est pas assez fréquent- associer les élèves aux acquisitions et plus généralement au fonctionnement du CDI »³⁷.

Dans les exemples cités dans ce mémoire, j'ai choisi de privilégier l'approche orientée-usager. Pour moi, tout ce que je fais est pensé en fonction des usagers et des non-usagers ; aussi bien en amont (gestion, acquisition) qu'en aval (actions pédagogiques, animations) afin de non seulement répondre aux besoins des utilisateurs mais aussi leur faire acquérir des compétences documentaires. Dans le prochain poste que j'occuperais je mettrais en place une politique documentaire car elle est un élément de réponse à l'implication des usagers dans la politique d'acquisition du CDI, à la satisfaction de leurs besoins informationnels et culturels et à leur formation.

Aujourd'hui, sur Internet, se multiplient des sites où l'on trouve des livres entiers en libre consultation. Le projet de Google de bibliothèque mondiale et celui de l'Europe (la Bibliothèque Numérique Européenne, BNE) consistent en la numérisation de nombreuses œuvres en vue d'une mise en ligne future sur le web. La bibliothèque virtuelle est en marche, ce qui amène à cette réflexion : les centres de documentation et les bibliothèques auront-ils une utilité, une justification ou seront-ils seulement vecteurs de ces nouveaux supports ? Je pense que la politique documentaire est une réponse à cet autre aspect du problème. En effet, elle permet d'avoir une attitude coordonnée et réfléchie face à cette nouvelle situation. Le professeur documentaliste organisera en collaboration avec ses collègues de disciplines des activités pédagogiques ayant pour objectif d'aider tous les élèves à accéder à ses nouvelles ressources. La politique documentaire, définie en concertation avec tous les membres de la communauté éducative, fixe les priorités du CDI. Celles-ci vont se traduire par un certain nombre d'actions à mettre en place, actions qui répondent aux besoins des usagers et dont il faudra vérifier régulièrement l'état d'avancement et le degré de réussite.

³⁷ DURPAIRE, Jean-Louis. *Le CDI, lieu d'ouverture culturelle*. [Document pdf]. Troisièmes rencontres nationales cdi-doc.fr. 2005. Disponible sur [http : //savoircdi.cndp.fr/rencontresbordeaux/durpaire.pdf](http://savoircdi.cndp.fr/rencontresbordeaux/durpaire.pdf)

Bibliographie

Monographies :

HECQUARD, Françoise (coord.). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1996. 527 p.

LE COADIC, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan/HER, 2001. 127 p.

MOLLARD, Michèle. *Les CDI à l'heure du management*. Villeurbanne : ENSSIB-FADBEN, 1996. 160 p.

MUET, Florence. SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221 p.

SUTTER, Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris : ADBS, 2002. 327 p.

Articles de périodiques :

AUMASSON, Dominique. Politique documentaire en établissement scolaire. *InterCDI*, janvier-février 2004, n°187, p. 7-8.

CALENGE, Bertrand. La collection entre offre et demande ? *BBF*, 2001, t. 46, n°2, p. 40-48.

FADBEN. Politique documentaire : réflexions et outils. *Médiadoc*, mars 2004. 48 p.

FADBEN. Politique documentaire : un concept, des enjeux. *Médiadoc*, septembre 2003, 36 p.

FONDIN, Hubert. La conception et le fonctionnement du CDI : principes et rôles. *InterCDI*, janvier-février 2006, n°199, p. 6-11.

FOURNIER, Odile. La politique documentaire des établissements scolaires. *InterCDI*, novembre-décembre 2004, n°192, p. 9-16.

GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Le CDI vu par les élèves : fréquentation. *InterCDI*, mars-avril 2003, n°182, p. 7-13.

GRANDMONTAGNE, Elodie, POISSENOT, Claude. Le CDI vu par les élèves : usages. *InterCDI*, mai-juin 2003, n°183, p. 14-18.

HECQUARD, Françoise. Mettre en place une évaluation des collections. *BBF*, 1999, t.44, n°2, p. 34-44.

MOLLARD, Michèle. Le management pédagogique : plaider pour une réhabilitation de la notion de service et une «économie de la pédagogie». *InterCDI*, mai-juin 1998, n°153, p. 6-10.

Sitographie :

DURPAIRE, Jean-Louis. Le CDI, lieu d'ouverture culturelle. In CNDP. *Savoirscdi*. [Document pdf]. 2005 [consulté le 6 janvier 2006]. Disponible sur : <http://savoircdi.cndp.fr/rencontresbordeaux/durpaire.pdf>

FADBEN. Charte des acquisitions. In *FADBEN : Fédération des enseignants documentalistes de l'Éducation nationale*. [En ligne]. 2000 [consulté le 17 janvier 2006]. Disponible sur : http://www.fabden.asso.fr/02_Doc/doc012.htm

POISSENOT, Claude. Programme pour l'étude des déterminants internes de la fréquentation des bibliothèques. In CCSD-CNRS. *@rchiveSIC*. [En ligne]. 2001 [consulté le 3 février 2006]. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000369.html

POISSENOT, Claude. Publics et non publics adolescents : les bibliothèques actrices et spectatrices de la sélection. In CCSD-CNRS. *@rchiveSIC*. [En ligne]. 2000 [consulté le 3 février 2006]. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000366.html

Annexes

Annexe 1 : Réponses des élèves aux questionnaires réalisés au CDI.

Annexe 2 : Réponses des élèves aux questionnaires donnés à certains professeurs et effectués auprès de classes entières.

Annexe 3 : Réponses des professeurs aux questionnaires.

Annexe 4 : Séance sur le choix de romans avec les élèves de 2^{nde} générale 9.

Annexe 5 : Fiche pour les élèves « Ma sélection de romans ».

ANNEXE 1 : Réponses des élèves aux questionnaires réalisés au CDI.

LE CDI ET VOUS

106 réponses sur 120 distribués

Fille ☐

Garçon ☐

Quelle est votre classe ?

1) A quel rythme fréquentez-vous le CDI ?

- | | |
|---|--|
| ☐ Tous les jours 58% | ☐ Occasionnellement 14% |
| ☐ 1 à 2 fois par semaine 26% | ☐ Jamais 0% |

2) Pourquoi venez-vous au CDI ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Faire des recherches documentaires 60% | ☐ Utiliser Internet 58% |
| ☐ Faire un travail donné par un professeur 74% | ☐ Lire des livres 17% |
| ☐ Travailler en groupe 51% | ☐ Lire des périodiques (revues, magazines) 23% |
| ☐ Faire un travail personnel 53% | ☐ Compléter un cours 32% |
| ☐ Autre : | |

3) Pourquoi ne venez-vous pas au CDI ?

- | | |
|--|---|
| ☐ Vous n'aimez pas lire 8% | Sans réponse 58% |
| ☐ Vous êtes inscrit(e) à la médiathèque municipale 5% | ☐ Vous avez Internet chez vous 10% |
| ☐ Vous ne savez pas comment chercher 2% | |

4) Avez-vous déjà emprunté au CDI ? Si oui quoi ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Oui 49% | ☐ Non 51% |
| ☐ Des périodiques (revues, magazines) 15% | ☐ Des bandes dessinées 3% |
| ☐ Des ouvrages documentaires 25% | ☐ Des romans 23% |

5) Quel type de lecture préférez-vous ?

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Roman 48% | ☐ Bande dessinée 25% | ☐ Documentaire 15% |
| ☐ Presse quotidienne 33% | | |
| ☐ Presse spécialisée 8% | | |

6) Quel genre de romans préférez-vous ?

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| ☐ Aventure 42% | ☐ Fantastique 38% | ☐ Historique 12% | ☐ Histoires vécues 30% |
| ☐ Policier 17% | ☐ Science-fiction 20% | ☐ Sentimental 30% | ☐ Sportif 13% |

7) Quand vous cherchez un ouvrage, une référence, comment procédez-vous ?

- | | |
|--|---|
| Sans réponse 15% | |
| ☐ Vous consultez BCDI3 21% | ☐ Vous regardez directement dans les rayonnages du CDI 39% |
| ☐ Vous consultez Internet 28% | ☐ Vous demandez au professeur documentaliste 37% |

8) Qu'aimeriez-vous trouver au CDI ?

Sans réponse 43%

A) Pour vos études :

ordinateurs 20%, + de salles 18%, docs orientation 12%, + de romans 7%, + de magazines 9%

B) Pour votre culture personnelle :

+ de docs 2%

Merci de votre participation.

ANNEXE 2 : Réponses des élèves aux questionnaires donnés à certains professeurs et effectués auprès de classes entières.

LE CDI ET VOUS

Totaux questionnaires réalisés par 15 classes : 340 réponses

Fille ☐

Garçon ☐

Quelle est votre classe ?

1) A quel rythme fréquentez-vous le CDI ?

- | | |
|---|--|
| ☐ Tous les jours 32% | ☐ Occasionnellement 49% |
| ☐ 1 à 2 fois par semaine 34% | ☐ Jamais 3% |

2) Pourquoi venez-vous au CDI ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Faire des recherches documentaires 60% | ☐ Utiliser Internet 63% |
| ☐ Faire un travail donné par un professeur 57% | ☐ Lire des livres 14% |
| ☐ Travailler en groupe 45% | ☐ Lire des périodiques (revues, magazines) 20% |
| ☐ Faire un travail personnel 43% | ☐ Compléter un cours 22% |
| ☐ Autre : se réchauffer 5%, se reposer 1% | |

3) Pourquoi ne venez-vous pas au CDI ?

- | | |
|--|--|
| | Sans réponse 53% |
| ☐ Vous n'aimez pas lire 19% | ☐ Vous avez Internet chez vous 19% |
| ☐ Vous êtes inscrit(e) à la médiathèque municipale 3% | ☐ Vous ne savez pas comment chercher 2% |
| ☐ Autre : pas le temps 2%, trop de monde 2%, pas assez de salles 1% | |

4) Avez-vous déjà emprunté au CDI ? Si oui quoi ?

- | | |
|---|--|
| ☐ Oui 35% | ☐ Non 65% |
| ☐ Des périodiques (revues, magazines) 7% | ☐ Des bandes dessinées 2% |
| ☐ Des ouvrages documentaires 18% | ☐ Des romans 20% |

5) Quel type de lecture préférez-vous ?

- | | | |
|--|---|---|
| | Sans réponse 30% | |
| ☐ Roman 74% | ☐ Bande dessinée 32% | ☐ Documentaire 20% |
| ☐ Presse quotidienne 36% | | |
| ☐ Presse spécialisée : sport 24%, magazine de mode 4%, presse people 2% | | |

6) Quel genre de romans préférez-vous ?

- | | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| ☐ Aventure 45% | ☐ Fantastique 41% | ☐ Historique 16% | ☐ Histoires vécues 40% |
| ☐ Policier 25% | ☐ Science-fiction 24% | ☐ Sentimental 37% | ☐ Sportif 18% |

7) Quand vous cherchez un ouvrage, une référence, comment procédez-vous ?

- | | |
|--|---|
| Sans réponse 5% | |
| ☐ Vous consultez BCDI3 21% | ☐ Vous regardez directement dans les rayonnages du CDI 46% |
| ☐ Vous consultez Internet 26% | ☐ Vous demandez au professeur documentaliste 46% |

8) Qu'aimeriez-vous trouver au CDI ?

- A) Pour vos études : Sans réponse 7%
- ordinateurs 8%, + de salles 11%, docs orientation 8%, + d'aide 2%
- B) Pour votre culture personnelle :
- mangas 3%, magazines de ports 3%, revues 6%, documentation mode 8%, dvd 2%

Merci de votre participation.

ANNEXE 3 : Réponses des professeurs aux questionnaires.

LES ENSEIGNANTS DE DISCIPLINE ET LE CDI

176 questionnaires distribués : 35 retournés

Merci d'indiquer : ta discipline :
: les niveaux auxquels tu enseignes.....

1) A quel rythme viens-tu au CDI ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Tous les jours 5% | ☐ Occasionnellement 63% |
| ☐ 1 à 2 fois par semaine 32 % | ☐ Jamais 0% |

2) Tu viens au CDI travailler avec les élèves de ta (tes) classe(s) pour : (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| ☐ ECJS 11% | ☐ TPE 5% |
| ☐ PPCP 22% | ☐ Action lecture 0% |
| ☐ Autres recherches 43 % | Sans réponse 37 % |

3) Tu viens au CDI personnellement pour : (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| ☐ Emprunter ou rendre un ouvrage 77% | ☐ Préparer des cours 5 % |
| ☐ Proposer des achats 28% | ☐ Lire des périodiques 66 % |
| ☐ Consulter la documentation pédagogique 48% | ☐ Faire des recherches personnelles 40 % |
| ☐ Consulter la documentation administrative 0% | ☐ Consulter des cdroms, des dvdroms 0% |
| ☐ Consulter Internet 0% | ☐ Utiliser le traitement de texte 0% |
| ☐ Prendre des informations sur la vie et les activités au CDI 11 % | |
| ☐ Utiliser le logiciel documentaire BCDI3 (base de données permettant l'accès aux livres, périodiques, cédéroms, sites Internet... présents au CDI) 14 % | |
| ☐ Autre : mettre en place des actions communes avec les documentalistes 2% | |
| discuter avec les documentalistes 2% | |

4) Tu ne viens pas au CDI parce que :

Aucune réponse.

5) As-tu déjà emprunté des livres au CDI ? Si oui quoi ? :

- | | | | |
|--|---|---|--|
| ☐ Oui 91 % | ☐ Non 9% | | |
| ☐ Fictions 26 % | ☐ Manuels scolaires 66 % | ☐ Documentaires 33 % | ☐ Périodiques 60% |
| ☐ Autres : aucune réponse | | | |

6) Qu'attends-tu du professeur documentaliste ? : (par ordre de priorité de 1 à 5)

- 1 La mise à disposition d'un fonds documentaire adapté à mes besoins
- 4 Qu'il me procure rapidement le document que je cherche
- 3 Qu'il m'aide dans ma recherche
- 2 Des conseils, des informations
- 5 Un travail en partenariat pour des séances pédagogiques
- ☐ Autre : 1 réponse : des idées par rapport à mes activités pédagogiques

à noter pas de priorité particulière pour 6 réponses (≈ 17%)

7) Penses-tu connaître le fonds documentaire du CDI ?

- ☐ Pas du tout 26 % ☐ Un peu 34 %
☐ Ce qui concerne ma discipline 37 % ☐ D'une façon générale 26 %

8) Connais-tu les ressources disponibles au CDI ? :

* Peux-tu spontanément citer 4 titres de périodiques que le CDI reçoit ?

- ☐ Oui 46 % ☐ Non 54 %

Si oui, lesquels ? :

plus cités dans l'ordre décroissant : *le Monde, L'indépendant, La semaine du Roussillon, Capital, Que choisir ?, Géo, Entreprise...*

* Peux-tu citer les titres de 2 ouvrages documentaires utiles à ta discipline et disponibles au CDI ?

- ☐ Oui 20 % ☐ Non 80 %

Si oui, lesquels ? :

aucune réponse ou ils citent des périodiques. Problème de vocabulaire ?

9) Trouves-tu que les ressources du CDI sont adaptées :

* aux besoins des professeurs ?

- ☐ Oui 51 % ☐ Non 5% ☐ Je ne sais pas 44 %

Tes propositions :

1 seule réponse : « Recevoir une formation pour la « découverte » du CDI ainsi que le franchissement de l'obstacle « je ne sais pas donc je n'y vais pas » ».

* aux besoins des élèves ?

- ☐ Oui 40 % ☐ Non 11% ☐ Je ne sais pas 49 %

Tes propositions : aucune réponse

10) Serais-tu disposé(e) à fournir régulièrement une liste d'acquisitions (ouvrages utiles aux élèves et/ou aux professeurs) au professeur documentaliste pour enrichir le fonds documentaire du CDI ?

- ☐ Oui 66 % ☐ Non 26 % Sans réponse 8%

11) Penses-tu être autonome :

* dans l'utilisation des outils de recherche ?

- BCDI3 : ☐ Oui 28 % ☐ Un peu 20% ☐ Non 52%
Internet : ☐ Oui 80 % ☐ Un peu 15 % ☐ Non 5%

* pour localiser les documents sur les rayonnages ?

- ☐ Oui 37% ☐ Un peu 42% ☐ Non 18% Sans réponse 3%

* souhaiterais-tu une formation ?

- ☐ Non 37% ☐ Oui 63% ☐ En début d'année 25% ☐ En fin d'année 0 ☐ A la demande 75 %

12) Tes remarques éventuelles :

A noter que seules 4 personnes sur 35 (≈ 11%) ont formulé quelques remarques.

Merci d'avoir pris quelques instants pour répondre à ce questionnaire.

ANNEXE 4 : Séance sur le choix de romans avec les élèves de 2^{nde} générale 9.

Séquence 1 « Animation lecture » avec la classe de 2^{nde} générale 9

Contexte :

Nombre de classe : 1 de 32 élèves (2^{nde} 9)

Nombre de séances : 6 séances (3 séances avec 2 groupes tous les 15 jours, 55 minutes chacun)
(jusqu'aux vacances d'hiver)

Séance n°2 du 12 décembre 2005 :

Activités proposées :

- * rechercher des fictions sur des sites en ligne et dans des numéros du périodique *Phosphore*
- * choisir des fictions
- * noter les références

Compétences visées :

- apprendre à déterminer des choix
- apprendre à choisir selon ses goûts
- apprendre à sélectionner des informations
- apprendre à lire de façon sélective

Savoirs déclaratifs :

- savoir ce qu'est une fiction
- savoir ce qu'est un avis
- savoir ce qu'est une critique
- savoir ce qu'est un genre
- savoir ce qu'est un thème
- savoir ce qu'est un mot-clé

Connaissances procédurales :

savoir-faire :

- manipuler l'ordinateur
- naviguer sur un site en ligne

capacités :

- savoir lire sur écran
- trier les informations présentes sur les pages Internet
- utiliser la lecture sélective

savoir-être :

- parler à voix basse
- savoir choisir en fonction de ses goûts

Modalités de la séance :

Lieu : salle informatique à l'étage du CDI

Nombre d'élèves : deux groupes de 8 (groupes 3 et 4)

Intervenant : la professeur documentaliste

Document donné aux élèves : la fiche « Ma sélection de romans »

Matériels utilisés : 8 ordinateurs, un vidéoprojecteur et un ordinateur portable

Déroulement de la séance :

- rappel de la séance précédente, groupe entier (5 minutes)
- je donne les consignes au groupe entier : « Vous allez choisir des fictions en vous aidant des sites que j'ai mis dans les Favoris. Vous sélectionnez 2 romans chacun (le troisième est facultatif). Vous inscrirez leurs références sur la feuille que je vais vous distribuer et que vous me rendrez remplie à la fin de l'heure. N'oubliez pas que vous lirez ce que vous allez choisir. Est-ce que vous avez des questions ? Si vous n'en trouvez pas à votre goût vous pouvez chercher dans les numéros du périodique *Phosphore* que j'ai apportés. ». (5 minutes)

Reformulation de la consigne.

- présentation rapide des sites : ils s'installent à côté de moi et je leur montre comment faire. (10 minutes). « S'il y a des mots que vous ne comprenez pas, j'ai apporté des dictionnaires ». Sites en ligne utilisés :

* <http://www.ac-creteil.fr/alinea/scripts/alinea/avancee.php>

* http://www.ac-nantes.fr:8080/peda/disc/cdi/animlect/kastler/bienvenue_sur_le_site.htm

* <http://www.gallimard.fr/>

- recherche proprement dite sur les sites : chaque élève a un ordinateur. (30 minutes)
- s'ils ne trouvent pas, ils consultent les numéros de *Phosphore*.
- si des élèves trouvent rapidement, je leur demande soit d'effectuer une recherche par auteur dans BCDI3, pour voir si le livre choisi est au CDI, soit de consulter les sites qu'ils n'ont pas encore visités.
- évaluation formative : je vais voir chaque élève pour regarder comment il remplit sa feuille.
- chaque élève me rend sa feuille « Ma sélection de romans » avant de partir. Je vérifie si l'objectif est atteint (déterminer des choix). (5 minutes)
- puis le groupe 4 arrive : déroulement identique de la séance.
- pendant ce temps les autres élèves sont en classe avec leur professeur de français.

Bilan de la séance :

Points négatifs :

- problème Internet avec le groupe 3.
- apporter des modifications au document d'accompagnement.
- présentation des sites trop rapide.
- dans chaque séance faire acquérir 2 ou 3 mots (vocabulaire spécialisé) ; exemples : champ ; biographie ; fichier Thèmes, Auteurs, Titres ; références bibliographiques.
- certains élèves ont eu du mal à définir un thème, ils ne savent pas ce qu'ils aiment.

Points positifs :

- bonne participation et réactivité des élèves.
- activités variées dans la séance.
- choix de livres variés.

ANNEXE 5 : Fiche pour les élèves « Ma sélection de romans ».

MA SELECTION DE ROMANS

NOM, Prénom :

Classe :

* Je choisis mes romans sur les sites suivants :

- <http://www.ac-creteil.fr/alinea/scripts/alinea/avancee.php>

- <http://www.gallimard.fr/catalog/welcome.html>

- <http://www.ac-nantes.fr:8080/peda/disc/cdianimlect/kastler/livres.htm>

* Je note les références bibliographiques du roman que je souhaite lire dans le cadre de l'animation lecture. Le premier est celui que j'ai le plus envie de lire et les deux autres sont des livres de remplacement si le premier n'est pas disponible à la librairie.

1) Titre :

.....
.....

Auteur (NOM, Prénom) :

.....

Editeur :

.....
.....

2) Titre :

.....
.....

Auteur (NOM, Prénom) :

.....

Editeur :

.....
.....

3) Titre :

.....
.....

Auteur (NOM, Prénom) :

.....

Editeur :

.....
.....