

**La formation continue des professionnels des bibliothèques
aux États-Unis : évolution récente**
**Continuing Education for Library Professionals in the United
States: Recent Developments**
**Desarrollos recientes en la formación continua de los
profesionales de las bibliotecas estadounidenses**

Martine Poulain

Volume 50, Number 4, October–December 2004

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030056ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030056ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la
documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Poulain, M. (2004). La formation continue des professionnels des bibliothèques
aux États-Unis : évolution récente. *Documentation et bibliothèques*, 50(4),
273–284. <https://doi.org/10.7202/1030056ar>

Article abstract

Funded by a Fulbright grant, the author spent six weeks in the United States to gain a better understanding of the organisation and content of continuing education programmes for American library professionals. The author also wished to document the means and criteria that govern the use of distance education in continuing education, with the added dimension of the Internet and technological innovations. While the main focus is on continuing education, this study also looked at initial training namely within distance education programmes.

La formation continue des professionnels des bibliothèques aux États-Unis : évolution récente

MARTINE POULAIN

Directrice

Département de la bibliothèque et de la documentation

Institut national d'histoire de l'art, Paris

martine.poulain@inha.fr

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Un séjour de six semaines aux États-Unis, rendu possible grâce à l'obtention d'une bourse Fulbright, avait pour but de mieux connaître l'organisation et les contenus de la formation continue des professionnels des bibliothèques de ce pays et de comprendre de quelle manière et selon quels choix l'enseignement à distance, renouvelé par les possibilités d'Internet et les évolutions technologiques, était utilisé dans les actions de formation. Centrée, au départ, sur la formation continue, cette étude évoquera également la formation initiale, notamment dans le cadre des programmes d'enseignement à distance.

Continuing Education for Library Professionals in the United States: Recent Developments

Funded by a Fulbright grant, the author spent six weeks in the United States to gain a better understand the organisation and content of continuing education programmes for American library professionals. The author also wished to document the means and criteria that govern the use of distance education in continuing education, with the added dimension of the Internet and technological innovations. While the main focus is on continuing education, this study also looked at initial training, namely within distance education programmes.

Desarrollos recientes en la formación continua de los profesionales de las bibliotecas estadounidenses

Una estancia de seis semanas en Estados Unidos, realizada gracias a una beca Fulbright, estuvo destinada a conocer mejor la organización y los programas de la formación continua de los profesionales en biblioteconomía de ese país y comprender de qué manera y según qué posibilidades se utiliza la enseñanza a distancia, renovada por Internet y la evolución tecnológica, para formar a dichos profesionales. Este estudio, que se centra en primer lugar en la formación continua, tratará además sobre la formación inicial, especialmente los programas de enseñanza a distancia.

INTRODUCTION

L'organisation de la formation continue des professionnels des bibliothèques aux États-Unis paraît à l'observateur français marquée par quelques caractéristiques majeures : son caractère aléatoire, aucune disposition réglementaire ne venant l'encadrer ; son émiettement entre différentes institutions ; la brièveté de ses sessions, généralement d'une demi-journée, là où les organismes français proposent des sessions s'étalant sur deux à cinq jours sur les mêmes thèmes ; la distinction assez radicale entre professionnels et non professionnels, tant dans l'exercice du métier que dans l'offre de formation. Plus nombreuses sont, en revanche, les ressemblances en ce qui concerne les contenus et thèmes de formation, l'heure étant, dans tous les pays, aux nouvelles technologies et au management.

Contrairement à la France, ni les États-Unis ni aucun de ses États ne disposent d'une loi précisant les droits et devoirs des salariés et de leurs établissements en matière de formation continue. C'est avec un étonnement et une envie certains que les acteurs de la formation continue apprennent qu'une telle loi existe en France depuis 1971, obligeant les employeurs à contribuer financièrement à cette formation et donnant aux salariés des droits et possibilités en ce domaine. Il n'existe rien de tel aux États-Unis, où la formation continue est laissée au bon vouloir ou à l'intelligence des employeurs et à l'initiative des salariés. Malgré ses imperfections et ses lacunes, le dispositif et l'offre de formation continue en France nous paraissent, sur ce point, plus satisfaisants pour les personnels et plus complets. La formation continue des personnels des bibliothèques aux États-Unis est prise en charge par une multitude d'acteurs : les bibliothèques elles-mêmes, les organismes de coopération mis en place par les États, les associations de bibliothécaires, les entreprises de services aux bibliothèques et, de manière inégale selon les États, les écoles de bibliothéconomie au sein des universités. Cette offre doit toujours être autofinancée, donc est toujours payante pour les intéressés ou leurs employeurs. Le coût en est divers, selon le type de formation proposée et selon les subventions reçues par les organismes qui

les proposent, en général volontairement modeste. Seules les associations proposent parfois des formations gratuites.

Globalement, il existe aux États-Unis, comme en Grande-Bretagne ou dans les pays scandinaves, deux types de personnels : les professionnels et les non professionnels. Rien de plus simple ! Les professionnels sont formés dans les écoles de bibliothéconomie, qui ont toutes associé à la notion de services de bibliothèque ou de bibliothéconomie celle de sciences de l'information depuis le début des années 80. Ces écoles sont toutes insérées dans des universités et liées au Département d'information-communication le plus souvent, parfois à celui des sciences de l'éducation. Elles doivent également être toutes accréditées par l'*American Library Association* (ALA), qui en examine les programmes et projets tous les sept ans et décide ou non d'en accréditer les différents diplômes, assortissant cette accréditation de conseils et remarques (site : <http://www.ala.org/education>).

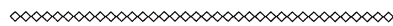
La formation dispensée conduit à la délivrance d'un *master*, que l'on peut, en gros, assimiler à une maîtrise. L'enseignement supérieur aux États-Unis se déroule de la manière suivante :

- ▶ après l'école secondaire ou *high school*, deux années de premier cycle en *college* conduisent au titre d'*undergraduate*;
- ▶ deux années de second cycle ou *master* conduisent au titre de *graduate*;
- ▶ à l'issue du *master*, possibilité de poursuite en thèse (*Ph. D.*).

Les formations aux bibliothèques et à la documentation commencent à la maîtrise. On ne fait pas, comme en France, de distinction entre bibliothécaires et documentalistes, tous formés dans les mêmes cycles, pas plus qu'on ne connaît de formation particulière pour les bibliothécaires scolaires. En revanche, les enseignements sont modulables : une maîtrise s'obtient en général en 2 ans, après que l'on ait réussi 12 cours de 3 crédits, au choix, parmi une offre en comprenant de 15 à 20. Deux à quatre cours forment un tronc commun obligatoire, proposant les bases de la bibliothéconomie et de la recherche documentaire. La scolarité ne s'accompagne pas de stages obligatoires, mais la plupart des étudiants sont salariés et travaillent souvent dans un service documentaire. Rappelons, en effet, que les études universitaires aux États-Unis sont payantes, fort chères (environ 24 000 \$ pour une maîtrise dans une université publique parmi les moins onéreuses). Les étudiants sont donc tous, ou presque, salariés, d'où :

- ▶ une impérative organisation des études par modules;

La plupart des bibliothèques proposent des actions de formation continue à leurs personnels.



- ▶ des aménagements d'horaires dans toutes les universités (cours le soir, le week-end, l'été, etc.); et
- ▶ une possibilité d'étaler sur plusieurs années le cursus de la maîtrise (le délai maximum autorisé est en général de cinq ans).

Une telle situation conduit à des frontières plus poreuses qu'en France entre formation initiale et formation continue. La formation initiale est, de fait, souvent une formation continue, au sens où elle est suivie par des personnels en poste. La maîtrise permet aux jeunes générations de diplômés de passer du statut de non professionnels à celui de professionnels. Les non professionnels ne bénéficient pas de formation initiale. Ils sont constitués soit de personnes peu diplômées et formées sur le tas, soit d'étudiants contractuels. Comme en Grande-Bretagne, il est relativement récent que l'on se préoccupe de la formation des non professionnels de manière quelque peu organisée.

Un voyage d'étude effectué en mai 2001 grâce à une bourse Fulbright a permis d'observer sur place cette offre qui inclut la formation continue en présentiel et la formation continue à distance.

LA FORMATION CONTINUE EN PRÉSENTIEL

Différents acteurs interviennent sur le marché de la formation continue, dont nous présentons ici quelques exemples parmi les plus réussis. Ces situations quelque peu « exemplaires » ne sont cependant pas toujours partagées sur tout le territoire. Essentiellement, on rencontre quatre types de formation continue en présentiel : prises en charge par les bibliothèques, proposées par les organismes de coopération, proposées par les associations et les entreprises, et proposées par les universités.

La formation continue prise en charge par les bibliothèques

La plupart des bibliothèques proposent des actions de formation continue à leurs personnels. Celles-ci prennent différentes formes, selon la taille de la bibliothèque, les plus grandes étant évidemment plus autonomes et plus organisées en ce domaine que les plus petites. Quoique...

La formation continue dans le réseau des bibliothèques publiques de New York

Contrairement au réseau des bibliothèques de recherche (voir ci-après), le réseau des bibliothèques publiques est financé à 80 % par la ville de New York

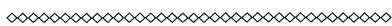
(l'État, le gouvernement fédéral et quelques ressources privées assurant les 20 % restants). Le personnel comprend 25 % de bibliothécaires, 50 % de personnel administratif, 25 % de paraprofessionnels. Le réseau des bibliothèques publiques de New York (NYPL) a une très ancienne tradition de formation continue. Cette formation est assurée, en interne, par le personnel d'encadrement des bibliothèques, préférée à un recours à des formateurs extérieurs pour au moins deux raisons : budgétaires (pas de rémunération des formateurs, cette tâche faisant partie de leurs fonctions), et pratiques (un apprentissage ancré dans la vie quotidienne des bibliothèques paraissant plus adéquat).

Ainsi, les personnes nouvellement recrutées suivent trois sessions d'une demi-journée sur les thèmes suivants : organisation des bibliothèques publiques de New York ; qualité des services aux utilisateurs ; principes de base des opérations budgétaires. Ensuite, les personnes appelées à travailler dans des secteurs spécifiques tels les bibliothèques pour enfants ou pour adolescents (services toujours distingués aux États-Unis), les services aux communautés ou encore les services de référence, suivent une formation de cinq matinées consacrées à ces thèmes spécifiques. Les individus nommés chefs de service, comme administrateurs ou comme bibliothécaires, suivent huit demi-journées de formation. Conscient, comme tous les autres réseaux, des faiblesses de son personnel en ce domaine et estimant manquer de compétences pour une formation en interne, le réseau des bibliothèques publiques de New York a passé un contrat avec l'*Association of Research Libraries* (ARL) pour un séminaire de trois jours sur la gestion.

L'accent a été mis, au cours des récentes années, sur la formation aux nouvelles technologies de l'information (formation des professionnels eux-mêmes et formation des utilisateurs). Une meilleure formation au travail d'orientation bibliographique est aussi apparue nécessaire et une session de huit demi-journées a été récemment mise sur pied à cet effet (*Referral Workshop For Librarians*). Une formation de huit demi-journées a aussi été récemment organisée à l'intention des personnels paraprofessionnels, afin que ceux-ci soient mieux à même de situer leur propre travail dans l'ensemble de l'offre de la bibliothèque. Il existe, d'autre part, des séminaires d'été, d'un jour ou deux, notamment à destination du personnel administratif de direction.

La NYPL cherche à mieux évaluer les forces et faiblesses du dispositif actuel de formation. Un coordinateur de la formation continue devait être nommé et une meilleure articulation avec les offres externes de formation recherchée.

L'accent a été mis, au cours des récentes années, sur la formation aux nouvelles technologies de l'information.



Un problème auquel est confronté le réseau est la très grande rotation des personnels, mal payés et quittant souvent la *Big Apple* pour des terres plus accueillantes. Les attentats du 11 septembre ont aussi eu des conséquences catastrophiques sur les finances publiques. Nombre de personnels à temps plein sont encore en formation dans

les écoles de bibliothéconomie des universités new-yorkaises. De ce fait, la NYPL souffre d'un manque cruel de personnel. À Staten Island, par exemple, 33 % des postes sont vacants. Certaines annexes doivent être fermées un jour par semaine. Paradoxalement, le roulement est moins fort chez les personnels non professionnels, qui ont de très petits salaires, mais qui bénéficient d'un environnement familial et communautaire plus important et dont l'avenir professionnel est, de toute façon, limité. Cette situation conduit la NYPL à vouloir doter les paraprofessionnels d'une formation de base en bibliothéconomie.

Ce roulement très important entraîne un accès très rapide aux responsabilités. Ainsi, seulement 18 mois d'ancienneté sont exigés d'un bibliothécaire débutant avant qu'il accède à un poste de chef de service (2 ans étaient exigés auparavant), les syndicats revendiquant d'ailleurs un accès aux responsabilités après 9 mois d'ancienneté seulement, une perspective qui inquiète d'autant plus les responsables de la bibliothèque qu'un essai récent d'accès à l'encadrement après 12 mois de présence s'est avéré désastreux. Les syndicats risquant fort d'obtenir gain de cause, la formation va être un enjeu d'autant plus essentiel.

Toute formation donne lieu à une évaluation, soigneusement dépouillée. La formation n'est jamais assurée par une seule personne. Si elle n'est pas rémunérée, l'activité de formateur est valorisée et reconnue dans la carrière des personnes. Les formateurs reçoivent une formation de formateur.

La formation continue à la bibliothèque publique de Queens

La bibliothèque publique de Queens, l'un des cinq *boroughs* de New York, riche d'habitants issus de 160 nationalités parlant 120 langues, comprend une grande bibliothèque centrale et un réseau de 95 bibliothèques réparties sur tout le territoire. Au total, 1 600 personnes y travaillent, dont 500 professionnels. Très impliqué dans l'*International Federation of Library Associations* (IFLA), le directeur compte mettre sur pied un centre de formation pour les pays en voie de développement dont sont originaires nombre des minorités ethniques vivant à Queens. Ce centre serait conçu quelque peu sur le modèle

du Mortenson Center for International Librarianship de l'Université d'Illinois à Urbana-Champaign.

Un ensemble de sessions de formation continue sont offertes aux personnels professionnels comme aux non professionnels. Cette large ouverture des formations aux personnels de service et administratifs s'explique par plusieurs raisons : le roulement des bibliothécaires est là encore important et les non professionnels, souvent eux-mêmes issus des minorités ethniques desservies, représentent un atout important pour la perception de la bibliothèque; la formation fait d'eux des intermédiaires plus compétents.

Les sessions proposées sont de trois types :

- ▶ bureautique (Excel, Word, Power Point, HTML, Front Page, etc.); sessions fréquentes d'une demi-journée, assurées par une personne à l'interne;
- ▶ gestion : management, encadrement, gestion du temps, gestion d'équipe, harcèlement sexuel; sessions d'une demi-journée et jusqu'à quatre demi-journées; tous les bibliothécaires et administratifs responsables de service nouvellement nommés reçoivent une formation de deux demi-journées sur l'organisation et le fonctionnement du réseau, auxquelles s'ajoute une demi-journée de visite;
- ▶ la formation bibliothéconomique aux différents services de la bibliothèque (enfants, adolescents, adultes) constitue l'ensemble le plus important; trois personnes assurent nombre des formations, mais font aussi parfois appel à des enseignants extérieurs.

Les deux premiers types de formations sont organisées par le Service de formation continue (*professional development*). Existant depuis 2000, ce service, constitué d'un professionnel de la formation et d'une bibliothécaire, s'efforce de professionnaliser les formations, de proposer des formations de formateur¹. Une analyse des besoins a été effectuée². Une commission, constituée d'une quarantaine de personnes, et des sous-commissions de quatre à cinq personnes élaborent les programmes de formation de la bibliothèque, qui privilégient quatre axes : livres et lecture, service public, enfants et jeunes adultes, accueil. Ces sous-commissions fonctionnent comme des cercles de qualité examinant différents problèmes à fond et se rencontrent tous les 15 jours. Des résistances existent relativement à un certain nombre de formations, par exemple en management. Ces formations devraient être rendues obligatoires à court terme, après discussion avec les syndicats. Il est envisagé d'offrir un cours de management sur le Web, en ligne. Les formations non bibliothéconomiques sont effec-

Ce service, constitué d'un professionnel de la formation et d'une bibliothécaire, s'efforce de professionnaliser les formations, de proposer des formations de formateur.

tuées par les deux formateurs du service.

Des listes rappelant les formations nécessaires aux bibliothécaires exerçant dans tel ou tel service sont diffusées et rappellent les différentes tâches attendues, invitant à se former dans celles qui sont moins familières. Ces listes sont très pragmatiques et concrètes,

basées sur les activités quotidiennes. Elles renvoient à des manuels de bibliothéconomie maison, concernant le fonctionnement des bibliothèques publiques de Queens.

Dans le domaine informatique, les bases de données sont régulièrement présentées au personnel par les représentants commerciaux des entreprises concernées ou plus souvent aujourd'hui par du personnel interne compétent; les personnes formées doivent répercuter leur savoir. Depuis 2000, le service des bases de données a constitué une équipe de 18 à 20 personnes destinées à former les autres membres du personnel. Dans chaque domaine (Internet, messagerie, bases de données), sont désignés trois ou quatre responsables chargés d'élaborer un manuel et de répercuter la formation. Ces responsables sont en général les directeurs d'annexe. Le système pêche parfois à cause de leur manque de disponibilité.

Dans le domaine des formations professionnelles, le secteur enfants assure la formation continue des 70 bibliothécaires pour enfants du réseau. Chaque bibliothécaire suit en moyenne quatre à cinq demi-journées de formation par an sur les nouveautés de la littérature pour enfants, l'animation, etc. Tout nouveau bibliothécaire suit six demi-journées de formation consacrées à : la psychologie de l'enfant; l'histoire des sections jeunesse; les collections; le budget; les services aux différentes tranches d'âge; les services aux communautés et le programme *New Americans*; les services de référence. Dans le cadre de cette formation, les bibliothécaires formés doivent faire une légère enquête sur les habitants de la zone desservie, leurs caractéristiques, etc., destinée à leur faire acquérir une culture du service public; ils doivent aussi rédiger des comptes rendus de livres. Le secteur pour les adolescents propose à peu près les mêmes types de formations. Une autre formation est offerte : *Every one serves youth*, de deux matinées, consacrée aux différentes formes d'animation, dont la lecture de contes, l'accueil de classes, etc. Malgré ces efforts louables, nombre de bibliothécaires pour enfants quittent les bibliothèques publiques pour les bibliothèques scolaires, où les salaires sont de 20 % supérieurs.

1. *Staff Development Calendar 2000-2001*, 3 p.

2. Adbu, Emmanuel. *Strategic Planning at the Queens Borough Public Library*, 6 p., 2001.

La définition de la politique de formation est faite avec le soutien d'un conseil qui détermine les principales orientations.

L'enseignement est considéré comme une tâche ordinaire et nécessaire du bibliothécaire. Il est reconnu dans les évaluations des personnels et dans leur progression de carrière.

La formation à la bibliothèque publique d'Austin

La bibliothèque publique d'Austin (Texas), avec ses annexes, compte 350 employés. La responsable de la formation continue, spécialiste du domaine et non bibliothécaire, se consacre entièrement à cette activité. Elle travaille en relation avec le service de formation continue du Département des ressources humaines de la ville. Un programme d'orientation est rédigé tous les cinq ans, un plan d'évaluation tous les ans, parfois avec l'aide d'un consultant. Au sein de la bibliothèque, un questionnaire sur les besoins en formation est envoyé chaque année à tous les membres du personnel, à partir duquel un plan de formation est rédigé, plan qui fait l'objet d'une discussion avec l'équipe dirigeante de la bibliothèque. Le service de formation continue dispose de 23 000 \$ pour la formation, ce qui est notoirement insuffisant. Il lui est difficile d'envoyer les personnels aux conférences de l'association des bibliothécaires ou à d'autres rencontres professionnelles. Une partie du budget consacré à ces déplacements est apportée par l'Association des amis de la bibliothèque. En 1999, le gouvernement fédéral a financé une enquête sur les besoins des usagers des bibliothèques. Ceux-ci, bien sûr, demandent des horaires d'ouverture étendus, un accueil plus personnalisé, des conditions de sécurité plus importantes (*a safe environment*). Ces demandes ont eu des répercussions sur la formation continue des professionnels, amenés à davantage veiller à la sécurité des usagers, notamment des enfants.

La formation des personnels des bibliothèques de recherche de la New York Public Library

Le réseau des bibliothèques de recherche de la *New York Public Library* est constitué de quatre grandes bibliothèques : *Humanity and Social Sciences Library*; *Sciences, Industry and Business Library*; *Library for the Performing Arts* et le *Schomburg Center for Research in Black Culture*. Ce réseau a connu au cours des 15 dernières années des mutations importantes : ouverture de la *Sciences, Industry and Business Library* (SIBL), rénovation profonde de la bibliothèque de recherche et intégration massive des nouvelles technologies. L'ouverture de la *Science, Industry and Business Library*, largement basée sur les

nouvelles technologies, avait suscité un important besoin de formation, alors soutenu par une subvention de la *WKKellogg Foundation*. La modernisation du réseau a rendu nécessaire la structuration d'opérations de formation, auparavant limitées et disséminées. Les différents départements et services, très isolés les uns des autres, animés par

des personnels compétents mais un peu trop sûrs de leur valeur et issus de la génération du papier, devaient être aidés, parfois malgré eux, à faire évoluer leurs pratiques. La qualité de l'accueil à la NYPL est jugée insuffisante par les responsables du Département de formation et très variable selon les personnes (la tendance à privilégier les collections par rapport au public étant forte là aussi). Or, rien d'organisé en matière de formation n'existait dans ces bibliothèques, marquées elles aussi par un roulement de personnel important.

Le projet de formation présenté par Paul Le Clerc, président de la NYPL, à la *William Randolph Hearst Foundation*³ résumait les enjeux de l'heure et soulignait la nécessité impérieuse de préparer « *les personnels de la bibliothèque à faire face à la complexité croissante de l'information, d'offrir un service public fort s'appuyant sur une technologique importante* ». Le projet mettait également l'accent sur les exigences en ce qui a trait à la gestion et sur l'amélioration de la qualité de l'accueil du public et de l'information délivrée. La bourse accordée par la fondation Hearst pour la formation continue des personnels des quatre bibliothèques de recherche de la NYPL s'élève à un million de dollars sur trois ans.

Un Institut pour la formation du personnel (*Institute for Staff Development*) a aussi été mis en place. L'Institut comprend trois personnes : un directeur, un responsable pédagogique et une secrétaire. La définition de la politique de formation est faite avec le soutien d'un conseil qui détermine les principales orientations. Toutes les catégories de personnel sont concernées, professionnelles comme non professionnelles. Les inscriptions sont libres, dans la limite des places disponibles (14 à 20 au maximum) et après accord du chef de service. Les formations sont gratuites, sauf pour les personnels des bibliothèques publiques (150 \$ la journée) et pour ceux qui, inscrits, ne sont pas venus. Les formations s'articulent autour de trois axes : gestion et encadrement; formations technologiques professionnelles (catalogage, bases de données) ou bureautique (Word, Windows, Excel, etc.); qualité du service public. Les deux responsables mettent aussi l'accent sur la nécessité de faire acquérir aux bibliothécaires la capacité d'enseigner (ce qui va plus loin, pour eux, que la seule formation de formateurs).

3. « Establishing the Institute for Staff Development at the NYPL. Proposal to the William Randolph Hearst Foundations », 5 p., multigr. + annexes, s.d.

Les formations à la gestion ont d'abord été proposées aux responsables de niveau moyen (chefs de département ou de service). Ces 54 personnes ont suivi un ensemble de 6 demi-journées de 4 heures. Cette formation a été assurée par les spécialistes de la gestion des institutions publiques de la *New York University* (NYU).

La formation à la bureautique est composée de séances courtes, généralement d'une matinée au maximum. Les responsables de l'Institut estiment en effet que des séances plus longues ne seraient pas bénéfiques, les personnes assimilant mieux des enseignements brefs et intensifs. Les formations bibliothéconomiques peuvent être plus longues. Quatre séances d'une demi-journée ont ainsi été consacrées au développement des collections.

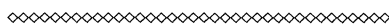
La formation concernant la qualité de l'accueil a été confiée à la société Cambridge Hill et Partners. Une première tentative, confiée à l'École de bibliothéconomie de l'Université Rutgers, avait donné, selon les formateurs, des résultats décevants, la formation ayant été centrée sur l'entretien de référence exclusivement. Cambridge Hill et Partners a interrogé 28 personnes de la NYPL pour comprendre comment y fonctionnait l'accueil. L'Association of Research Libraries (ARL) a élaboré une importante étude, intitulée *Library Quality*, dont la NYPL compte s'inspirer.

Environ 1 400 personnes ont été formées au cours des 18 premiers mois d'exercice de cette nouvelle structure. La Fondation Hearst devait fournir, à l'issue de cette première phase, un autre million de dollars, à condition que la NYPL réussisse à trouver de son côté cinq à six millions. Rappelons que 80 personnes travaillent au Département du développement de la Research NYPL, qui doit, chaque année, trouver sur fonds privés 85 % du budget total de la bibliothèque. Le programme de formation devrait aussi faire école dans d'autres bibliothèques.

Les formations proposées par les organismes de coopération

Aux États-Unis, les États sont dotés de compétences éducatives et culturelles. Ce sont eux, et non le gouvernement fédéral, qui ont la charge de la coordination du développement des bibliothèques publiques. À cette fin, les États ont mis en place des organismes de coopération, souvent animés par la bibliothèque de l'État concerné, souvent aussi subdivisés en autant d'antennes régionales que nécessaire. Ces organismes de coopération sont chargés de missions diverses, qui comportent en général un volet formation. Nous présenterons les principales actions de formation

Aux États-Unis, les États sont dotés de compétences éducatives et culturelles.



proposées par l'antenne Metro de la ville de New York.

Metro

Le Metro, *Metropolitan New York Library Council* (<http://metro.org>), fondé en 1964, animé par 15 personnes, est un service commun mis à la disposition des

bibliothèques des 4 *boroughs* de la ville de New York, ainsi que du comté de Westchester (bibliothèques d'université, d'hôpital, spécialisées, de recherche, d'école, publiques ainsi que les archives). Le Metro se donne comme but d'aider les bibliothèques de son réseau à fournir un service documentaire efficace. La formation constitue donc l'une de ses missions. Le Metro comptait, en 2002, 267 institutions membres, soit 1 200 bibliothèques. Organisation à but non lucratif, le Metro est financé par l'État de New York à 80 %, par diverses subventions à hauteur de 12 % et par les cotisations de ses membres pour 8 % du total. Un conseil d'administration de 25 personnes définit sa politique générale.

Les sessions de formation durent en général une demi-journée, parfois une journée, exceptionnellement deux. Selon les organisateurs, la brièveté des sessions résulte de la très grande difficulté qu'ont les professionnels de libérer du temps.

Le Metro organise quelque 50 jours de formation par an, qui touchent environ 750 personnes, dont 40 % sont issues des bibliothèques universitaires ou de recherche, 35 % des bibliothèques spécialisées, 25 % des bibliothèques scolaires ou publiques. Le programme est établi sur recommandation d'un conseil pour la formation continue, mais plus encore par les organisatrices, s'appuyant sur leur connaissance du terrain et sur un dialogue avec les enseignants (*instructors*). La programmation reste empirique. L'inégalité du développement des bibliothèques concernées (de la plus grande à la plus petite) rend cette programmation plus difficile. Les enseignants sont des personnels exerçant dans les diverses bibliothèques de New York, ou d'autres spécialistes des domaines. Les sujets traités touchent aux données électroniques, au droit de l'information, à l'accueil, etc.

Le Metro informe ses membres par le biais de son site Web et par une lettre d'information (20 000 exemplaires). Les stages sont payants (de 25 \$ à 75 \$ pour les membres, de 50 \$ à 125 \$ pour les non membres) et souvent pris en charge par les établissements dans lesquels exercent les stagiaires.

Le Metro aimerait accroître ses activités de formation continue et développer un programme d'enseignement à distance et de visioconférences.

Les formations continues proposées par les associations et les entreprises

Les bibliothécaires insistent beaucoup sur le rôle des associations dans l'offre de formation continue. Celles-ci occupent effectivement une part du paysage, surtout à l'occasion de congrès annuels, qui sont toujours précédés et accompagnés d'ateliers en tous genres et sur tous sujets. Nous présenterons les principales actions de formation proposées par bibliothèque de l'État du Texas.

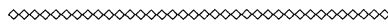
La Texas Library Association

L'Association des bibliothécaires texans (<http://www.txla.org>) compte 7 311 membres et est animée par 12 personnes pour un État grand comme la France et peuplé de 20 millions d'habitants. Les activités principales de l'Association concernent la promotion de la profession et le soutien aux personnes, le lobbying sur les sujets concernant les bibliothèques. Elle publie une revue et une lettre d'information, s'est dotée d'un site Web, et propose un certain nombre de formations, dont la plupart ont lieu dans le cadre de la conférence annuelle, grand moment de la vie de l'Association. L'Association, qui est subdivisée en 10 groupes régionaux, comprend de nombreuses commissions (*academic, public, school, special libraries* entre autres) proposant toutes des ateliers, des préconférences et d'autres occasions d'échanges, de débats et de formation. Ces sessions peuvent concerner des sujets divers : liberté intellectuelle, relations avec les tutelles, mise en marché, communication avec les médias, promotion de la bibliothèque. L'Association organise, d'autre part, une journée de conférences chaque année et un programme de formation d'une semaine intitulé *Tall Texan*, destiné à des responsables de petite bibliothèque mais aussi aux élus, administratifs, membres des associations, etc. Les formations coûtent en général 40 \$/jour, mais peuvent être gratuites.

Une autre association à but non lucratif, Amigos (<http://www.amigos.org>), au départ émanation d'OCLC, est particulièrement active dans le domaine de la formation au Texas.

L'Association texane n'en estime pas moins que les besoins en formation continue sont loin d'être couverts. La situation est toujours meilleure dans les grandes villes, mais au Texas, 80 % des bibliothèques publiques desservent des communautés de moins de 25 000 habitants. Les bibliothèques publiques au Texas sont financées à 90 % par les municipalités, à 5 % par l'État et à 5 % par le gouvernement fédéral. Le Texas n'est pas particulièrement généreux avec les bibliothèques publiques, qu'il ne finance qu'à hauteur

Les bibliothécaires insistent beaucoup sur le rôle des associa- tions dans l'offre de formation continue.



de 5 % alors que certains autres États contribuent à hauteur de 30 % du budget. Les subventions de l'État ou du gouvernement fédéral ne s'adressent qu'à des projets spécifiques innovants.

Les formations continues proposées par les universités

Pour obtenir une maîtrise, un étudiant doit avoir réussi 12 cours de 3 crédits. S'adressant à des étudiants le plus souvent salariés, cette formation initiale devient de fait une formation continue pour beaucoup. Les écoles distinguent en général :

- ▶ les cours obligatoires, de base (*core courses*), qui enseignent aux étudiants l'organisation des bibliothèques et de l'information, les principes de base de la recherche documentaire, etc. ;
- ▶ les cours professionnels généraux (*skill classes*), ayant comme objet de doter les étudiants des principales techniques documentaires ;
- ▶ les cours spécialisés (*advanced classes*), où les étudiants se spécialisent dans des domaines variés.

La formation continue à la Rutgers School of Communication, Information and Library Studies de la State University of New Jersey

Environ 10 000 personnes travaillent dans les différentes bibliothèques du New Jersey, riche de 400 bibliothèques publiques, de 50 bibliothèques de collège, de 250 bibliothèques d'école, etc. L'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université Rutgers dispose d'un Département de formation continue (*Professional Development Studies*). L'action de ce département composé de deux personnes (une bibliothécaire et une secrétaire) se décline sur plusieurs registres.

Entre 1997 et 2000, grâce à une subvention *ad hoc*, un ensemble de stages destinés aux assistants de bibliothèque a été organisé ; 13 stages proposés sur différents sites du New Jersey ont touché 250 personnes. Aucune institution ne subventionnant plus cette opération, elle a été interrompue, mais la formation des non professionnels s'est taillée une place et est de plus en plus reconnue comme nécessaire ; l'idée d'une certification des non professionnels fait même son chemin.

De nombreux stages de formation continue sont organisés, en général sur une journée. Tous les thèmes peuvent être abordés et concernent notamment les nouvelles technologies : introduction aux métadonnées, catalogage des documents électroniques, recherche d'information sur le Web, etc.

Un programme de formation à la conservation s'étend sur trois semaines, réparties sur une année. La première semaine est essentiellement consacrée à des enseignements théoriques. Les stagiaires retournent chez eux avec des lectures et des travaux à effectuer. Une deuxième semaine a lieu cinq mois plus tard, puis une autre semaine à la fin de l'année. Les étudiants doivent mener un projet précis. Cette formation, de haut niveau, accueille 25 stagiaires venant de tout le territoire des États-Unis et est reconduite tous les 2 ans. Elle coûte 4 000 \$.

L'École des bibliothèques et de l'information de Rutgers a été également l'une des premières à proposer des formations en ligne. L'ensemble du travail fourni par la responsable, Karen Novick, si peu soutenue en moyens humains, ne peut que forcer l'admiration.

LA FORMATION CONTINUE À DISTANCE

L'enseignement à distance en ligne étant à ses balbutiements en France à l'époque, il était intéressant de mieux connaître les réalisations américaines. Du côté technique, quels types de matériel, de logiciels, d'organisation requiert un enseignement en ligne de qualité? Du côté pédagogique, les questions ont trait tout à la fois au déroulement du cursus et à son contenu. L'enseignement en ligne est-il plus adapté à la formation continue qu'à la formation initiale, comme on peut rapidement le penser? Certains domaines et certaines matières sont-ils plus adaptables à un enseignement en ligne que d'autres? L'exigence intellectuelle de l'enseignement est-elle limitée par le recours à l'enseignement en ligne? Nombreuses sont les questions que posent avec une acuité nouvelle les possibilités de diffusion à distance et l'interactivité autorisées par le réseau Internet.

Les résultats de notre observation nous ont conduit à remettre en cause certaines craintes sur une possible déqualification de l'enseignement. Une fois encore, la qualité de l'enseignement est avant tout liée à l'exigence et au travail tant des enseignants que des étudiants. Nous présenterons successivement quatre exemples de réalisation de cursus en ligne dans le domaine des bibliothèques.

Les réalisations de l'École des bibliothèques et de l'information de l'Université de Rutgers

L'École des bibliothèques et de l'information de Rutgers a été la première sur le campus à proposer une formation en ligne. Environ 15 cours ont été rédigés dans les récentes années, à raison d'un cours nouveau par semestre. Les cours ne sont pas tous ouverts tous

La qualité de l'enseignement est avant tout liée à l'exigence et au travail tant des enseignants que des étudiants.

les semestres; seulement deux à trois cours sont proposés simultanément. Ils ne sont pas diplômants; ils ne font pas partie du cursus de la maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information, mais entrent dans le cadre de la formation continue. Le souhait est de développer un ensemble fort de formation postgraduée, donc de

spécialisation. Voici quelques exemples des cycles de formation proposés: utiliser les technologies pour renforcer l'enseignement; former les enseignants à la recherche en ligne; gérer une bibliothèque scolaire: services et collections; la bibliothèque dans l'école: les collections au service des programmes scolaires; Internet pour les enseignants; créer un site Web pour votre bibliothèque scolaire. Le coût d'inscription à ces formations après sélection est de 1 000 \$. La rémunération des enseignants concevant et encadrant un cours sur le Web est de 3 000 \$.

Un cycle de perfectionnement de trois années, comprenant trois modules, est consacré à la connaissance de la littérature pour les adolescents (*Youth Literature and Technology Certificate Program*)⁴. Les personnes autorisées à suivre cet enseignement sont titulaires d'une maîtrise en bibliothéconomie, pour la plupart des bibliothécaires scolaires ayant une bonne connaissance de la littérature jeunesse. L'obtention de ce certificat leur délivre des crédits de formation continue et peut leur permettre de progresser dans leur carrière.

L'enseignante a recours au clavardage (*chat*) de façon importante. Cela permet aux étudiants d'échanger leurs opinions, de travailler en groupe sur des projets et les *chats* peuvent être utilisés de façon asynchrone ou synchrone. Le mode synchrone a été utilisé à diverses reprises, par exemple lorsque les étudiants ont préparé un entretien avec certains grands auteurs de la littérature pour la jeunesse et ont échangé avec eux par clavardage.

Les étudiants, isolés, souvent bibliothécaires expérimentés, expriment un très grand besoin d'échanges et de contacts, entre eux et avec leur professeur. Un cours qui n'est pas assez interactif ne marche pas. Les étudiants doivent pouvoir parler et échanger, sinon ils abandonnent.

L'Université Rutgers utilise le logiciel *ecollege* (*ecollege.com*), qui permet, comme tous les autres logiciels *ad hoc*, de présenter les cours et les bibliographies attenantes, de proposer des *chats*, de gérer les inscriptions et le suivi pédagogique, etc. La respon-

4. Les trois modules de ce cycle sont les suivants: À la recherche de Cupidon et de Psyché: Mythes et légendes dans la littérature pour enfants; Les lectures documentaires à l'école élémentaire et secondaire; L'usage de l'information électronique par les adolescents.

sable de la formation continue regrette quelque peu le choix par l'Université, du logiciel *ecollege*, qui est relativement rigide et offre moins de possibilités graphiques que ne l'autorisait la libre composition des pages Web par les enseignants. Les enseignants qui souhaitent s'initier à l'écriture de cours sur le Web disposent, sur *ecollege*, de deux modules de formation. La préparation d'un cours sur le Web est un très lourd travail : un enseignant déjà un peu expérimenté passe entre 80 et 200 heures à mettre en ligne un cours d'un équivalent horaire de 40 heures. Trouver des enseignants volontaires pour enseigner en ligne n'est pas facile. Le travail demandé est beaucoup plus important que pour un cours face à face. L'intégralité du cours et toutes ses ramifications doivent être préparées à l'avance.

L'expérience montre qu'il faut donner aux étudiants en début de formation des règles très claires sur ce qu'ils auront à faire, sur la manière dont l'enseignant interviendra, sur les délais de réponse, etc. Les étudiants en ligne sont très exigeants car ils consacrent à leur formation un temps pris sur leur vie personnelle.

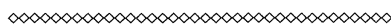
Néanmoins, les expériences de formation en ligne menées à Rutgers sont considérées tant par les étudiants que par les enseignants ou la responsable de la formation continue comme excellentes.

La formation continue à distance à l'École de bibliothéconomie et des services d'information de l'Université du Wisconsin à Madison

Les cours par correspondance existent depuis 13 ans et s'adressent plus particulièrement aux personnes exerçant dans de petites bibliothèques. Les dispositions concernant la professionnalisation des personnes exerçant dans les bibliothèques rurales ou dans les bibliothèques des petites villes varient selon les États des États-Unis. Dans nombre d'entre eux, aucune réglementation n'existe. L'État du Wisconsin a décidé qu'une personne exerçant en bibliothèque devrait avoir réussi au moins deux années d'université et a établi différentes étapes de certification⁵. Les personnes qui exercent dans ces petites bibliothèques n'ont souvent pas de formation, travaillent à plein temps et sont peu disponibles.

Les cours traitent les sujets suivants : développement des collections ; principes de base de la gestion des bibliothèques, à destination des petites bibliothèques ; administration des bibliothèques publiques ; services de référence pour une petite bibliothèque.

Un enseignant déjà un peu expérimenté passe entre 80 et 200 heures à mettre en ligne un cours d'un équivalent horaire de 40 heures.



Les envois comprennent des photocopies, des cassettes, des devoirs à faire. Chaque cours est rédigé par l'un des enseignants recrutés pour le domaine considéré et équivaut à un cours d'environ 70 heures. Il permet à la personne d'obtenir 3 crédits de formation continue ; 10 à 20 personnes suivent cette formation chaque année. À

l'issue de la formation, un certificat établi par l'Université est délivré.

L'École s'est lancée dans la formation continue en ligne. Trois cours sont proposés. Ces cours ont été rédigés par les formatrices, non par les enseignants, semble-t-il encore réticents à Madison. La responsable estime qu'il est préférable de ne pas partir d'un cours existant en cherchant à transformer un cours écrit. Le contenu et la structure du cours doivent être complètement repensés. Les rédactrices utilisent WebCT (préféré de loin à Lotus Notes), qui leur semble adapté et souple : les rédacteurs peuvent choisir d'utiliser ou non toutes les rubriques proposées.

Le tarif d'inscription à un cours est de 300 \$, payables avant le début des cours. Les étudiants sont majoritairement américains, mais proviennent aussi de 23 autres pays (Corée, Australie, Canada, Slovaquie, Chine, Espagne, etc.).

Deux cours proposés

► *Le développement d'une collection virtuelle.* Cinquante-six étudiants, répartis en 2 groupes, s'y sont inscrits ; le cours est de 6 semaines et représente environ 32 pages de notes. Chaque stagiaire reçoit, au début des cours, des informations sur papier concernant le contenu, le mode de fonctionnement du cours, les possibilités de navigation, son mot de passe, etc. Les informations détaillées sur les manières d'utiliser le clavardage et sur les différents services sont données en ligne. L'offre sur le Web comprend : une bibliographie générale (textes en ligne ou non) ; les cours, accompagnés de bibliographies spécifiques renvoyant le plus possible à des sites en ligne ; la liste des devoirs à rendre chaque semaine ; et les listes de discussion. Lorsqu'une des références bibliographiques proposées n'est pas disponible en ligne, on la numérise, estimant que l'on reste dans les limites du *fair use*. La liste de discussion est très utilisée car une partie des devoirs est à réaliser en groupe ; c'est le lieu essentiel de dialogue avec le professeur, qui y donne chaque semaine une question à traiter. Le choix fait ici est la liste de discussion en mode asynchrone. Le logiciel permet à l'enseignant de visualiser tous les échanges entre les étudiants, d'estimer leur participation au cours (nombre de pages ouvertes, de liens consultés par étudiant, nombre de participations à

5. *Certification Manual for Wisconsin Public Libraries*, Wisconsin Department of Public Instruction, 1994, 29 p.

la discussion, etc.). Le contenu des cours est très facile à modifier si nécessaire.

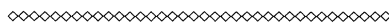
► *Cours de catalogage.* Aux États-Unis, les cours de catalogage comprennent les classifications et l'indexation matières, ainsi qu'une initiation aux métadonnées. Ce cours dure 10 semaines. Les textes sont assez longs (de 7 à 10 pages) et peu illustrés. Des exercices sont donnés chaque semaine, le plus souvent à effectuer en groupe (7 devoirs) ou en individuel (3 devoirs). Les devoirs consistent, par exemple, à cataloguer un livre présent au domicile, puis à comparer son travail avec des notices existantes dans les répertoires. Les personnes qui suivent ces cours ont en général fait de la récupération de notices et doivent apprendre à mieux comprendre le catalogage, plus qu'à le pratiquer quotidiennement. Les 30 à 35 stagiaires qui suivent ce cours sont soit des bibliothécaires professionnels qui ne savent pas vraiment cataloguer, soit des stagiaires sans qualification professionnelle. L'auteur du cours confirme que sa préparation a été un immense travail; ensuite, la gestion des courriels et des *chats* lui demande de 30 minutes à une heure par jour.

Le Département de formation continue souhaiterait proposer un ou deux cours nouveaux par an, mais la gestion pédagogique demande beaucoup de temps et la première réalisation d'un cours demande environ six mois de travail. La collaboration avec les enseignants s'est avérée difficile à Madison, soit que ceux-ci aient estimé n'avoir pas le temps de rédiger de tels cours, soit que leurs exigences sur le plan de la rémunération ou de la compensation horaire paraissent trop importantes. Toute action de formation continue doit être autofinancée. L'ensemble du programme de formation continue est rentable et permet de couvrir tous les coûts, incluant les salaires des quatre personnes du service. L'objectif est de 25 % de bénéfices sur les conférences et de 50 % sur les sessions de formation; les cours en ligne, rédigés par les membres du Service, génèrent 95 % de bénéfices... Le budget général de la formation continue est d'environ 300 000 \$ par an. La promotion du cours sur les collections virtuelles a suscité 1 000 demandes d'informations complémentaires...

La maîtrise de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (Graduate School of Library and Information Sciences) de l'Université d'Illinois à Urbana-Champaign

L'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université d'Illinois est classée numéro un de toutes les écoles du continent nord-américain et ce n'est pas pour rien... Une ambiance

Chef de file, l'École souhaitait offrir un enseignement d'une qualité irréprochable.



de travail et de coopération entre les enseignants y est perceptible dès le départ : qualité, sérieux, exigence, ambition, rigueur sont manifestes. Comme sur tous les campus, les étudiants de l'École ont à leur disposition une bibliothèque spécialisée particulière, offerte au sein de l'école, et accès aux 75 bibliothèques qui forment la bibliothèque universitaire du campus...

L'École offre un programme de maîtrise, sur place et à distance. À la demande de l'Université, elle vient d'établir un programme de certificat (*minor*) destiné aux étudiants de premier cycle (*undergraduate*) souhaitant acquérir des connaissances dans le domaine de l'information et de la documentation. Cette option comprend six cours, parmi lesquels trois sont obligatoires (Information et technologie, Aspects sociaux de l'information, Les bibliothèques à l'âge de l'information) et trois sont optionnels. L'École offre un programme doctoral important et une trentaine d'étudiants sont actuellement inscrits en thèse.

L'École a décidé de se doter d'un programme d'enseignement à distance en 1996. Ce programme a été nommé *Library Experimental Education Program (LEEP)*. Le démarrage a été accompagné de multiples discussions, coordonnées par l'enseignante responsable du programme, Linda Smith. Comme ailleurs, les enseignants étaient partagés, les craintes d'une déqualification des enseignements débattues, etc. Chef de file, l'École souhaitait offrir un enseignement d'une qualité irréprochable. Pour initier le mouvement, une subvention de 600 000 \$ a pu être obtenue, ce qui a permis de recruter un technicien en informatique, de renouveler le matériel informatique et de recruter des enseignants vacataires afin de remplacer les titulaires déchargés de l'un de leurs enseignements semestriels pour préparer ce nouveau type de cours. La construction de l'offre en ligne a été un travail collectif, l'idée de base étant que tous les enseignants assurent leurs propres enseignements en ligne. Pour y aider, un système de décharge a été mis en place : si, en présentiel, deux cours doivent être enseignés par semestre (quatre cours par an), à distance, seul un cours est demandé. La plupart des enseignants n'avaient aucun acquis dans le domaine de l'écrit électronique (« *Je savais à peine écrire un courriel* », dira l'une d'entre elles) et ont appris en réalisant. Sept autres enseignants vacataires participent aussi à la rédaction de cours en ligne et sont rémunérés 6 000 \$ par cours, soit le double de la rémunération en présentiel (3 000 \$).

L'enseignement en ligne a démarré en janvier 1997 avec 31 étudiants. En 2002, presque tous les cours offerts sur place étaient offerts en ligne à 120 étudiants. L'École est pilote pour l'enseignement à distance

sur le campus et sa réputation a largement bénéficié de ce nouveau programme.

Plusieurs centaines d'étudiants ont déjà obtenu avec succès une maîtrise à distance. Le nombre d'étudiants admis par cours ne dépasse pas 25. Le taux d'abandon n'est que de 3 % à 5 %, alors que dans la plupart des cursus à distance il peut aller jusqu'à 75 %. Les étudiants distants, qui travaillent tous, plus encore que les étudiants sur place, ont droit à cinq ans pour accomplir leur cursus, mais la plupart mettent en général de deux à trois ans, soit guère plus que les étudiants sur place. L'insertion professionnelle de ces étudiants est très satisfaisante. Ils intéressent les employeurs, car leurs compétences en nouvelles technologies sont supérieures.

Plusieurs principes de base animent l'offre :

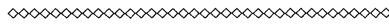
- ▶ la recherche d'une qualité irréprochable, les cours en ligne devant être au moins aussi bons que les cours sur place;
- ▶ la volonté de combattre l'isolement de l'étudiant en ligne par la constitution d'une communauté étudiante, comparable à celle qui peut se constituer sur place;
- ▶ la possibilité pour ces étudiants de disposer d'une documentation aussi riche que sur un campus;
- ▶ la recherche d'un enseignement interactif et non seulement magistral;
- ▶ l'exigence que la technologie ne soit jamais une contrainte ou un obstacle pour les étudiants.

Aucun cursus n'est totalement à distance. Tout étudiant doit d'abord passer sur le campus deux semaines au cours de l'été. Ces deux semaines comprennent : un des cours obligatoires, une information-orientation précise sur les cours, leur accompagnement documentaire, une formation technologique intensive. Ainsi sont assurés les préalables indispensables, tant du côté technologique que de celui des bases de la bibliothéconomie; ainsi est constituée une communauté d'étudiants qui se connaissent et continueront à travailler ensemble à distance. Chaque semestre, un regroupement sur site de trois à cinq jours est organisé. Un nombre non négligeable d'étudiants suivent une partie du cursus sur place, une autre à distance.

La coopération avec la bibliothèque universitaire est fondamentale. La bibliothécaire de référence responsable de la bibliothèque des sciences de l'information travaille en étroite collaboration avec le programme et suit au plus près ses besoins :

- ▶ fourniture gratuite de documents aux étudiants du LEEP par l'intermédiaire d'un service *ad hoc*, numérisation en PDF des documents d'accompa-

Tous les enseignants peuvent associer cours en ligne asynchrone et cours en ligne en synchrone, avec clavardage.



gnement. Cette réserve électronique est ouverte à tous les étudiants de l'École et pas seulement à ceux qui suivent les enseignements en ligne, les responsables estimant que l'on reste dans les limites du *fair use*;

- ▶ établissement des liens aux documents pour lesquels la bibliothèque dispose d'un abonnement électronique, ou des liens aux documents numérisés.

La bibliothécaire participe aux deux semaines intensives de l'été en assurant une formation de cinq heures auprès des étudiants, dont deux heures en début de formation pour les initier au fonctionnement et aux ressources de la bibliothèque et deux autres heures à la fin de la session pour leur expliquer quel usage ils pourront faire de la bibliothèque en suivant leurs cours à distance.

Tous les enseignants peuvent associer cours en ligne asynchrone et cours en ligne en synchrone, avec clavardage. La plupart cumulent les deux formules et regroupent leurs étudiants lors de cours synchrones au rythme d'une à deux fois par quinzaine. Les cours synchrones ont lieu dans le local des techniciens, bien qu'ils ne nécessitent qu'une infrastructure technique légère : un ordinateur PC ou Mac, une caméra donnant simplement l'image fixe du professeur au début du cours.

La participation des deux informaticiens et de leurs assistants (soit trois équivalents temps plein) est cruciale. Les informaticiens tiennent, eux aussi, à ce que la technologie ne soit pas un obstacle et cherchent à concevoir les propositions d'usage les plus simples possible, ayant recours à des logiciels que tout le monde peut posséder sans trop de frais. Ils assurent la formation des enseignants. Leur mission de dialogue avec les étudiants du programme pour tout souci d'ordre technique est essentielle et ils y consacrent une part non négligeable de leur temps. Ils considèrent leur rôle comme étant avant tout de sécuriser les étudiants en ligne. Un certain nombre de vacataires-étudiants (trois à cinq) travaillent à temps partiel à l'assistance technique des enseignants, soit pour la préparation des cours, soit lors des sessions de cours synchrones. L'assistant technique enregistre et archive l'émission, assiste les étudiants pour le moindre problème, etc. Enseignants comme techniciens s'accordent sur l'importance de donner aux étudiants, aux côtés d'instructions techniques très précises, des règles claires sur ce que l'on attend d'eux, comment le cours va se dérouler, etc.

La structure du cadre d'enseignement comprend quatre rubriques principales : programme (*syllabus*), archives, tableau d'affichage (*bulletin board*), échanges (*live*). La rubrique *syllabus* expose le programme

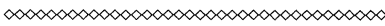
général du cours, semaine par semaine, et comprend tous les cours ainsi que toutes les références bibliographiques en ligne; le *bulletin board* comprend les devoirs des étudiants et leurs corrigés, la liste des groupes de travail. L'enseignant peut réaliser divers tableaux rassemblant les notes des étudiants et lui permettant de mesurer la participation des étudiants aux différents groupes de travail, etc. La rubrique *live* concerne les correspondances en clavardage. La rubrique Archives, comme son nom l'indique, permet la consultation des archives de tous les échanges, courriels et *chats*.

Chacun s'accorde à Urbana, à de très rares exceptions près, pour tirer un bilan plus que positif de cette forme d'enseignement. Elle suscite des étudiants beaucoup plus actifs, qui travaillent deux fois plus. Ces étudiants écrivent et rédigent beaucoup plus que les autres, sont plus compétents en nouvelles technologies, plus actifs dans la réalisation des travaux de groupe et des projets, un des piliers de l'enseignement aux États-Unis. La plupart des enseignants sont eux aussi enthousiastes même si la préparation d'un cours en ligne exige un travail considérable et l'enseignement une disponibilité et une présence beaucoup plus soutenues que l'enseignement en face à face. « *On n'en a jamais fini avec l'enseignement en ligne* », disent-ils, mais ce travail les comble et beaucoup estiment avoir des échanges plus forts avec les étudiants en ligne, dont la participation et les devoirs sont souvent plus intéressants. L'alliance de cours et de *chats* est très importante.

En Californie, la lourde tâche de l'Université de San José

L'Université de San José fait partie du réseau des universités de l'État de Californie et se décline sur plusieurs sites. L'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (*School of Libraries and Information Science*) n'est dotée que de 12 enseignants-chercheurs permanents (auxquels s'ajoutent 2,5 secrétaires, 2 techniciens et un webmestre) et elle doit s'adjoindre les services d'une trentaine d'enseignants vacataires, démultiplier leurs enseignements sur plusieurs sites, leur demander des déplacements fréquents et développer l'enseignement à distance. Les étudiants travaillant, les cours sont en général regroupés sur une journée par semaine, souvent le samedi, le dimanche ou le soir. L'École forme environ 700 étudiants, dont 350 à San José et 350 sur les

Malgré une législation moins favorable et une offre moins développée qu'en France, les bibliothécaires américains maintiennent une compétence professionnelle de haut niveau.



autres sites : Los Angeles-Fullerton, Pasadena, San Diego, Sacramento, et bientôt Palms Spring. Qu'ils suivent l'enseignement sur place, à distance ou des deux manières, 80 % des étudiants travaillent et alternent enseignement sur place et enseignement à distance. Ils disposent de 7 ans pour compléter leur scolarité (une échéance trop lointaine) et les 14 cours qu'ils doivent avoir suivis avec succès pour réussir la maîtrise.

Le moyen le plus utilisé pour l'enseignement à distance est la visioconférence, introduite en 1993. L'enseignement en ligne est assez peu développé encore, bien que certains enseignants y aient recours. La visioconférence a posé des problèmes techniques et connu de tels dysfonctionnements qu'à une certaine époque les enseignants ont refusé de poursuivre leurs enseignements par ce moyen.

Selon les enseignants rencontrés, la solution pédagogique la plus satisfaisante est l'association de différents moyens (sur place, en visioconférence, en ligne) selon le cours concerné. Les responsables de l'École ne sont pas favorables à une offre intégralement en ligne, mais à une combinaison d'approches. La visioconférence peut être adaptée pour certains cours, l'enseignement en ligne pour d'autres, le mélange de différentes méthodes pour d'autres encore. Ainsi une enseignante estime-t-elle la visioconférence adaptée pour son cours sur la gestion, mais pas pour son cours sur la recherche documentaire. Les visioconférences sont dispensées sur cinq sites, huit à l'automne, mais un même enseignement n'est délivré que sur quatre sites à la fois, pas plus. Le nombre d'étudiants par site pour un même cours peut être assez considérable, jusqu'à 64 pour les cours obligatoires.

CONCLUSION

Malgré une législation moins favorable et une offre moins développée qu'en France, les bibliothécaires américains maintiennent une compétence professionnelle de haut niveau. Ils ont su, mieux que dans la plupart des pays européens, intégrer dans leurs pratiques et leurs savoir-faire les conséquences de la révolution technologique et offrir à leurs usagers de nouveaux services. C'est sans doute leur profond sens du service public et le sentiment qu'ils doivent s'adapter à toutes les nouvelles situations qui les conduisent à acquérir les compétences nécessaires, souvent par eux-mêmes, pour le plus grand bénéfice des utilisateurs. ♦