



Date : 24/06/2008

## Formation pour les « assistants » des Bibliothèques Publiques Tunisiennes (BPT)

**Dr. Ksibi Ahmed**

Institut Supérieur de Documentation, Tunis (Tunisie)

**Meeting:** 136. Education and Training  
**Simultaneous Interpretation:** Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
10-14 August 2008, Québec, Canada  
<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

***Résumé :** Les agents situés en bas de l'échelle hiérarchique (personnels de catégorie B, C, D) et les ouvriers des Bibliothèques Publiques Tunisiennes (BPT) semblent des laissés pour compte car aucune étude, au niveau administratif ou académique, ne leur a été consacrée. La formation de cette catégorie de personnel constitue l'une des composantes de la promotion et de la valorisation des BPT car elle occupe un emplacement majoritaire au sein des BPT. Les formations doivent comporter ses éléments constitutifs : -des objectifs clairs, -des cursus et des programmes, -des ressources humaines (intervenants, apprenants) et matérielles, des critères d'évaluation. Notre proposition retient les attributions des assistants et des soutiens fixées par leurs statuts et les tâches accomplies pour définir les éléments de la formation. Il serait plus crédible de faire une étude sur leurs besoins scientifiquement valable, et de prospecter la masse des sources du savoir bibliothéconomique maintenant disponibles sur le net.*

« Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les utilisateurs et les ressources. Formation professionnelle et éducation permanente sont indispensables pour lui permettre d'assurer les services voulus. » (Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique. 1994)

### 1-Contexte de la formation

En Tunisie, le secteur de la lecture publique franchissait ses premiers pas dans le sillage de l'instruction et de l'effort de diffusion de l'enseignement<sup>1</sup>. Après 50 ans d'indépendance, les statistiques de la Direction de la lecture publique « DLP », qui détermine la politique à mener en matière de bibliothèques, prouvent que celles ci sont arrivées à un stade de maturation. La configuration BPT est devenue imposante avec un réseau de 362 bibliothèques pour 10 millions d'habitants, ce qui en fait l'un des plus importants de l'Afrique et du monde Arabe, avec un fonds de 4 millions 800 mille volumes, 1 millier de personnel et des bibliothèques régionales avec des ressources significantes pour voir émerger le développement culturel et lectoral.

<sup>1</sup> - L'effectif des élèves qui double chaque décennie : pendant l'année scolaire 1994-1995, l'effectif des élèves du 2ème cycle de l'enseignement de base et de l'enseignement secondaire était de 662. 222, Il est devenu en l'année scolaire dans la décennie du 2ème millénaire 2004-2005 plus d'un million (1.084.878). La population étudiante touchait le nombre de 68. 535 en 1990, elle a pratiquement triplé en 2000 pour arriver au nombre de 207.388 ; puis elle a doublé en atteignant actuellement, en 2006, le nombre de 429.894 étudiants.

**Tableau- 1- Statistiques globales des Bibliothèques Publiques -2004-**

	Fonds	Abonnés	Nombre de prêts	Nombre de places	Nombre de bibliothèques
Total	4.759789	167515	1915085	29014	362

Malgré les réalisations dans le domaine de la lecture publique en Tunisie : cinq millions de lecteurs, les deux millions d'emprunteurs de livres, les constructions nouvelles, la modernisation des équipements, le réseau est en extension : une douzaine de bibliothèques locales sont créées chaque année, l'évaluation ne doit pas s'arrêter aux déclarations officielles et aux statistiques courantes, pour ne pas avoir des illusions. Les conditions des BPT demeurent insatisfaisantes, car même leur public de prédilection, les jeunes scolarisés, qui représente 90,5 % des usagers, les boudent. Le taux d'abonnement aux BPT, critère d'évaluation le plus valable, demeure très faible, ne dépassant pas les 6% <sup>2</sup>. Elles accusent un retard par rapport aux bibliothèques de certains pays développés dont l'inscription au BP, pour toute les catégories d'âge, représente plus que la moitié de la population (dans beaucoup de pays nordiques et anglo-saxons , ex : 68 % en Grande-Bretagne) <sup>3</sup>. Ainsi, les services normalisés<sup>4</sup> et orientés vers les usagers ne sont pas assurés par manque de personnel qualifié. Les relations avec les usagers sont réduites au prêt et à la surveillance. L'orientation des lecteurs, l'étude de leurs besoins, les services de références et de renseignements, l'analyse des questions des usagers, sont autant de prestations qui n'existent pratiquement pas alors que ces services sont imposés par la norme ISO 11620<sup>5</sup>. Certainement, ces carences d'encadrement informationnel sont à l'origine des fonctions mal accomplies et des prestations non rendues<sup>6</sup>.

## **2-Problématique de la formation : le manque de personnel qualifié**

La grande défaillance du réseau des BPT demeure le manque de personnel qualifié : 24 % seulement des agents de la lecture publique sont des bibliothécaires qualifiés<sup>7</sup> c'est à dire ceux qui ont obtenu un diplôme d'université en études de bibliothéconomie et d'information. Depuis 2007, malgré que les effectifs sont de plus en plus étoffés, arrivant désormais au nombre de 1211 agents dont 703 fonctionnaires et 507 ouvriers, le tiers de personnel qualifié et le nombre recommandé par les normes n'est pas atteint ( la norme sollicite un employé à temps complet pour une population de 2 500 habitants : 4000 employés et 1300 bibliothécaires). Quand la non-professionnalisation des bibliothèques est dominante, la non spécialisation demeure prépondérante dans les BPT, vue qu'elle couvre les trois quarts du personnel, les services ne sont pas idoines.

Car le handicap majeur est que le statut socio-économique du bibliothécaire est dévalorisant. La dépréciation se traduit surtout par le faible niveau du salaire, car la spécialité et la technicité de la profession de bibliothécaire ne sont pas reconnues. Ils ne bénéficient pas des indemnités et primes correspondantes à leur qualification comme les autres cadres techniques et pédagogiques (informaticiens, enseignants.. ).

Les professionnels sont confrontés au triple défi d'une image socio-culturelle souvent négative, d'une offre de lecture trop faible et enfin de la difficulté à suivre l'évolution scientifique sur le plan international. Les prestations requises, particulièrement dans les domaines d'informatisation des collections sont encore

<sup>2</sup>- D'après le rapport de la direction de la lecture publique de 2005, il y aurait 167.515 abonnés formés essentiellement de scolarisés ( 90,53% ), sachant d'après le dernier recensement de la population qu'il y a 2 millions 848 de scolarisés : le taux réel d'inscription aux BP ne dépasse aucunement les 6 %.

<sup>3</sup> La fréquentation des bibliothèques municipales.- In : BBF, 2003 Paris, t. 48, n° 1

<sup>4</sup> - Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO. 91p. 2001

<sup>5</sup> - La norme ISO 11620 les indicateurs de performance des bibliothèques

<sup>6</sup> -Principes directeurs de l'IFLA/UNESCO. Op.Cit. p.54

<sup>7</sup> - Ceci est légèrement en deçà principes directeurs qui définissent les bibliothécaires qualifiés : sont des professionnels qui ont obtenu un diplôme de second ou de troisième cycle d'université en études de bibliothéconomie et d'information.

faibles<sup>8</sup>, peu d'agents sont motivés, et juste quelques uns sont prédisposés à mener la lutte quotidienne pour la motivation à la lecture<sup>9</sup> mission primordiale des bibliothèques publiques .

De plus, les études concernant ce personnel non qualifié et des agents situés en bas de l'échelle hiérarchique (personnels de catégorie B, C ,D) n'existent carrément pas. Ces catégories semblent des laissés pour compte car aucune étude, au niveau administratif ou académique, ne leur a été consacrée.

### 3-Configuration du personnel objet de la formation

Dans ce contexte, nous ne présentons que la structuration de la profession, dont les statuts sont régis par des textes réglementaires, les décrets de 1973 et 1999<sup>10</sup> fixant le corps des personnels des bibliothèques et de la documentation. Le corps des bibliothécaires exerçant dans les BPT est configuré selon la hiérarchie, les qualifications, et l'effectif , comme le montre le tableau suivant :

**Tableau- 2- Configuration des bibliothécaires des BPT**

Grades	Niveau scolaire et qualifications exigées	Effectifs	%
Agent d'accueil et Commis.	Etudes secondaire ou diplôme d'école spécialisée	57	12%
Aide bibliothécaire.	Baccalauréat ou diplôme d'école spécialisée	123	26%
Bibliothécaire adj.	Bac+2années supérieures ou diplôme d'école spécialisée	206	44%
Bibliothécaire.	Maîtrise ou diplôme d'école spécialisée	80	17%
Conservateur	Master spécialisé ou diplôme équivalent + 2 ans spécialisés	7	1%
Conservateur en chef ; C général	Conservateur au 5ème échelon, c. en chef au 4ème échelon	0	0
	Total du corps des bibliothécaires	473	

L'analyse des données de ce tableau permet de cerner les composantes de ce corps, d'identifier et de comprendre ses différents grades, chaque catégorie a ses propres attributions et ses propres fonctions. Ce tableau permet de constater le manque des cadre de haut niveau dans les administrations et les bibliothèques. Il est désolant de voir qu'il n'y a qu'un nombre infime (1%) de conservateurs dans un pays ayant un patrimoine documentaire très riche. Alors que ces cadres qui possèdent une haute qualification, sont absolument nécessaires dans la conception des nouveaux programmes, dans l'encadrement, dans les opérations de conseil et de consultation, dans la gestion rationnelle des sources et ressources<sup>11</sup>. Par contre, les agents non qualifiés forme une pesanteur pour ce corps, les catégories B, C, et D, nommément : les agents d'accueil, les commis et les aides sont largement représentés 38 % parmi les agents exerçants dans les BPT, si on ajoute les ouvriers qui représentent 42 % de l'ensemble du personnel de la lecture publique on estimerait la lourdeur de l'araselement de celui-ci par les couches basses. Il arrive assez fréquemment que ces assistants et ces soutiens, qui n'ont pas reçu d'enseignement dans les disciplines bibliothéconomiques, dirigent seuls une bibliothèque. De part le statut de 1999 qui reconnaît cette réalité

<sup>8</sup> -244 PC pour 384 bibliothèques soit un peu plus d'un PC pour 2 bibliothèques. Entre 80 et 90 bibliothèques ont un accès à Internet. Environ 50 bibliothèques possèdent un fonds de cédéroms.

<sup>9</sup> - 10 % seulement des bibliothèques ont des associations d'amis de bibliothèques et de livres ( 30 associations)

<sup>10</sup> - Décret n° 73-494 du 20 octobre 1973 fixant le statut des cadres des bibliothèques, de la documentation et des archives.

- Décret n°99-2762 du 6 Décembre 1999, fixant le statut particulier du corps des personnels des bibliothèques et de la documentation

<sup>11</sup> -Selon les attributions fixées par le statut , ces cadres doivent « contribuer à la définition et l'exécution de la politique nationale dans le domaine des bibliothèques, de la documentation et à instaurer des réseaux d'information, de développer, exécuter et diriger des recherches et des études se rapportant aux sciences de l'information, de la documentation et sauvegarder le patrimoine informationnel » ; mais hélas toutes ses fonctions essentielles ne sont pas assurées depuis une décennie.

et pire la consacre juridiquement<sup>12</sup> : « les aides bibliothécaires peuvent en outre, être chargés de gérer une bibliothèque ou une section de bibliothèque », et vu le rehaussement général du niveau scolaire et culturel en Tunisie, ce personnel doit nécessairement bénéficier d'une formation professionnelle pour être au diapason du développement rapide des technologies de l'information et des nouvelles exigences des usagers.

#### **4- Définir les éléments de la formation pour les « assistants »**

Les principes directeurs<sup>13</sup> chargent l'assistant de bibliothèque des responsabilités en incluant : « les fonctions de circulation et les tâches opérationnelles de la bibliothèque telles que la mise en rayonnage, la vérification des rayonnages, le traitement des documents de la bibliothèque, la saisie des données, le classement, le support secrétariat et le travail basique d'enquête auprès des lecteurs. Les assistants de bibliothèque sont les personnes avec lesquelles le public sera en contact le plus souvent... ». Ces principes concluent qu'il est donc essentiel qu'ils aient un haut niveau de compétences en matière de communication interpersonnelle et qu'ils aient reçu une formation appropriée. »

Les formations doivent bien sûr comporter les éléments constitutifs de toute instruction à savoir: -des objectifs clairs,- des cursus et des programmes, -des ressources humaines (intervenants et formateurs) et matérielles, des critères d'évaluation. La reconnaissance des compétences est un domaine où les associations professionnelles et les associations d'amis de bibliothèques et de livres devraient être au niveau des consoeurs Anglaises<sup>14</sup>.

**Les objectifs** de la formation de ce personnel signifient qu'elle constitue l'une des composantes de la promotion de la lecture et de la valorisation des bibliothèques. Ils définissent les résultats de ces formations :

- Permettre aux responsables de petites bibliothèques de mieux les gérer et d'améliorer leurs services.
- Faire acquérir au personnel une culture bibliothéconomique professionnelle.
- Doter le personnel des techniques et des connaissances nécessaires à la conservation, à la valorisation et à la gestion des documents.
- Permettre l'échange d'expériences professionnelles
- Motiver moralement et matériellement le personnel pour l'accomplissement des formations et des stages.

**L'encadrement** doit être assuré essentiellement par des professionnels. Les intervenants seront très attachés à la transmission des savoirs et des savoirs-faire : conservateurs de bibliothèques, responsables de services de documentation, consultants en système d'information, iconographes,...

Le budget de la formation est un élément essentiel de la valorisation des bibliothèques. Il est recommandé par les principes directeurs de l'IFLA de consacrer à la formation de 0,5% à 1% du budget total.<sup>15</sup>

Un programme planifié et permanent de formation du personnel à tous les niveaux inclura tous les types d'agents (titulaires, contractuels...).

Le point de départ de la conception de la formation c'est la connaissance des missions et des fonctions attribuées par les textes des statuts et les tâches accomplies. Ce personnel de catégorie B, C et D et les ouvriers recrutés dans des bibliothèques arrivent parfois à avoir des missions à caractère polyvalent consistant à gérer les tâches administratives et matérielles de la bibliothèque et à accomplir les tâches techniques élémentaires qui assurent la marche de la bibliothèque, mais aussi à promouvoir, mettre en valeur et faire connaître la bibliothèque dans leur localité.

---

<sup>12</sup> -Ce nivellement par le bas dévie les bibliothèques de leurs fonctions de rehaussement de niveau culturel et donne une image négative

<sup>13</sup> - Principes directeurs de l'IFLA/UNESCO.

<sup>14</sup> - Le Chartered Institute of Library and Information Professionals « CILIP » accrédite les cycles en bibliothéconomie et en sciences de l'information en évaluant la pertinence de chacun d'eux par rapport aux pratiques actuelles et à venir.

<sup>15</sup> - Principes directeurs de l'IFLA/UNESCO.

Il s'agit seulement, ici, de proposer aux assistants de bibliothèque **deux types de formation**, une destinée aux aides bibliothécaires de catégorie B, une autre destinée aux personnels situés en bas de l'échelle hiérarchique (personnels de catégorie C et D) ainsi que les ouvriers qui sont en exercice dans les bibliothèques qui ont un niveau scolaire atteignant la fin du secondaire. Créer des cycles de la formation diplômante pour la première catégorie de professionnels et une autre formation cette fois-ci élémentaire pour les C et D et les ouvriers de la lecture publique est une obligation qui a été trouvée dernièrement (2008) des applications limitées.

**Cadre juridique :** La consistance de cette formation nécessite un cadre juridique clair<sup>16</sup> comparable au cycle de formation d'archivistes commandité par le premier ministre, au moins la mise en œuvre d'une convention ISD/DLP de formation continue des agents du réseau de lecture publique tunisien est une nécessité pour la promotion de la lecture et de la valorisation des bibliothèques.

Il est primordial de proposer une conception plus conséquente de la formation pour les deux catégories identifiées en connaissance des besoins réels et potentiels. Notre proposition ne retient que les attributions fixées par leurs statuts et les tâches accomplies pour définir les éléments de la formation.

#### **4.1 formation diplômantes destinées aux aides bibliothécaires**

-Public cible :

Les aides bibliothécaires qui forment plus que le quart 26 % de l'effectif des professionnels des BPT. Statutairement, ils ont pour mission d'assister les bibliothécaires dans leurs attributions. Ce qui est grave dans le statut de 1999, c'est « qu'ils peuvent en outre, être chargés de gérer une bibliothèque ou une section de bibliothèque »<sup>17</sup>. Charge assez lourde qui nécessite une mise à niveau certifiée.

- **Cursus, programme :**

Le cursus proposé s'étale sur deux ans, il permet d'acquérir une culture bibliothéconomique professionnelle et les compétences recherchées par les organismes publics, les établissements et les associations... Une large part de la formation est orientée vers les 5 axes de formation prioritaires qui ont été déterminés par le projet de coopération franco-tunisien, intitulé « Appui au développement de la Lecture publique en Tunisie »

Axe N° 1 : Formations en bibliothéconomie et au management des bibliothèques

Cet axe comprend les apprentissages des traitements de la chaîne documentaire : catalogage des documents et des ressources documentaires. Analyse des contenus : langages documentaires, thésaurus, indexation, fichiers d'autorité, formats Marc, Rameau, synthèse, résumé.

Cet axe comprend aussi des modules qui présentent l'environnement administratif et professionnel et les services dans les bibliothèques. Un module traite des acteurs de la chaîne du livre, avant que les documents parviennent entre les mains de leur acheteur, bibliothèque ou lecteur final. Des formations aux politiques de développement des collections s'imposeront si la décentralisation des acquisitions est mise en place. Gestion des acquisitions et abonnements, agrégateurs, agences d'abonnements...

Il aborde aussi les principales questions juridiques liées à ces activités. La typologie et évolution des services et des fonctions des principales bibliothèques de statut public, leurs missions, leurs collections et les principes de leur organisation. Et d'autres modules qui permettent la réorganisation du travail dans la bibliothèque : Analyse des besoins, évaluation des résultats, marketing, budget. Accueil des usagers. Droit de l'information. Associations et organismes professionnels.

Axe N° 2 : Formations de préparation à l'informatisation

Cet axe permet de faire usage des nouvelles technologies pour améliorer les services et en créer de nouveaux. Il s'agit des cours d'informatique et d'introduction à l'informatique documentaire, gestion de bibliothèque avec des logiciels gratuits et libres : exemple WinIsis, Koha, PMB. Apprentissage des

---

<sup>16</sup> - Décret n° 93-1221 du 17 Juin 1993, portant création à l'Institut supérieur de la documentation de Tunis d'un cycle de formation d'archivistes appelés à exercer auprès des services d'archives de l'Etat, des collectivités publiques locales et des établissements publics à caractère administratif.

<sup>17</sup> - Décret n°99-2762 du 6 Décembre 1999



techniques de numérisation : préparation des fichiers et organisation d'une éventuelle rétroconversion. Organisation de la récupération de notices et de la saisie des données locales propres à la bibliothèque.

Axe N° 3 : Formations au SIGB (système informatisé de gestion de bibliothèque)

Cet axe doit exposer les méthodes qui permettent d'informatiser les fonctions d'une bibliothèque, soit d'une manière modulaire (informatisation d'une seule fonction), soit d'une manière intégrée. Il définit aussi la démarche à suivre pour informatiser une bibliothèque...

Axe N° 4 : Formations en informatique, Internet / intranet et multimédia

Cet axe doit initier aux logiciels métiers et aux bases de données : gestion électronique de documents , logiciels de numérisation et de publication sur le Web.

Axe N° 5 : Formations sur les bibliothèques pour la jeunesse

Cet axe doit exposer les méthodes, actions, équipements pour "créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge." (Manifeste) pour tenter de revaloriser les livres et les bibliothèques, et remotiver les jeunes à la lecture : -L'organisation d'une campagne d'information pour la promotion de la lecture -Créer des services et des espaces pour les adolescents<sup>18</sup> en application des Chartes du lecteur du Comité International du livre et Association Internationale des Éditeurs de 1992.<sup>19</sup>

Des formations de mise à jour en bibliothéconomie dans des domaines correspondant aux secteurs à développer par la DLP ( lecture des séniors , portail de la lecture ...) seront également proposées.

**-Durée de la formation :** Cette formation peut être assurée en présentiel en cours du soir de 19 à 21 heures, le volume horaire ne doit pas dépasser le 220 heures de cours et de travaux dirigés pendant toute l'année universitaire d'octobre à juin.

**-Lieu de la formation :** elle peut être envisagée au sein de l'Institut Supérieur de Documentation « I.S.D. », le seul institut d'enseignement supérieur spécialisé en Documentation, Bibliothéconomie et Archivistique (DBA) en Tunisie, créé en 1981 au départ pour dispenser un enseignement de 1er cycle (Bac +2 ans) objet de cette proposition de formation pour les aides. Ceux-ci intègrent ce même cycle qui vise la formation de techniciens supérieurs capables d'exercer les fonctions d'exécution et d'assistance à leurs supérieurs hiérarchiques dans des services d'information et de documentation (SID.) Et si possible continuer le 2<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> cycle à l'ISD qui assure depuis 1988 un enseignement de maîtrise spécialisée en Documentation, Bibliothéconomie et Archivistique, et l'offre pédagogique de l'ISD qui s'étend aux diplômes du troisième cycle: - Mastère spécialisé en Management des Bibliothèques.. La mission assignée à l'I.S.D. devrait, plus que jamais, accompagner la dynamique de mise à niveau que connaissent les bibliothèques publiques. Cette dynamique est soutenue par le projet de coopération franco-tunisienne, intitulé « Appui au développement de la Lecture publique en Tunisie ».

Dans ce contexte l'ISD a organisé, pendant les deux années consécutives 2007-2008, au profit d'environ 200 agents de la Direction de la Lecture Publique de différents grades (conservateurs, bibliothécaires, bibliothécaires-adjoints...). Ils ont bénéficié d'une formation sur la gestion des SID et les techniques de traitement de l'information documentaire.

Toutefois, cette formation doit prendre en considération la réforme de l'enseignement supérieur, qui s'est accomplie par le passage au système LMD (Licence/Maîtrise/Doctorat.), et doit se faire de manière progressive en suivant le processus de Bologne<sup>20</sup> avec la modularisation et le système de crédit et arriver à une certification de la qualité de l'enseignement .

La réalisation de la formation à distance est idéale pour les agents majoritairement résidents à l'intérieur du pays. Celle-ci requiert une préparation minutieuse aux niveaux : promotionnel, organisationnel et équipement. L'utilisation des cours déjà disponibles et leurs présentations en ligne grâce à l'aide de

---

<sup>18</sup> - la Teen Room = La section des ados (14-17 ans) existe pratiquement dans toutes les bibliothèques américaines

<sup>19</sup> -« Les adolescents réclament une attention spéciale, puisque ils sont nombreux à abandonner volontairement la lecture à cette étape de leur vie. Les confronter à un vaste choix de livres, compatible avec leurs intérêts changeants, devrait être encouragé par les bibliothécaires et ceux qui connaissent leur évolution psychique et émotionnelle. »

<sup>20</sup> - Le lancement, en 1999, du processus de Bologne permettait l'harmonisation (tuning) » des structures éducatives particulièrement forte en Europe . Celui-ci adopte des structures et les programmes d'études communs à trois niveaux, uniformes aux étapes étasuniennes (Licence/Maîtrise/Doctorat,LMD correspondant au BA/MA/Ph.D Américains.)avec la modularisation et le système de crédit

l'administration de la plate forme eLearning disponible à l' Université Virtuelle de Tunis UVT permettant le passage de l'enseignement présentiel au distanciel.

La formation acquise est évaluée selon les normes de l'enseignement supérieur, les organismes professionnels contribuent à examiner l'accomplissement de l'instruction par les ressortissants de ces formations

#### **4.2 La formation élémentaire aux personnels les moins qualifiés**

Cette formation est destinée vers le personnel non spécialiste situé en bas de l'échelle hiérarchique (personnels de catégorie C et D ) et les ouvriers travaillant dans les bibliothèques publiques. Ce personnel est généralement formé lors de son passage à la bibliothèque, souvent sur le tas, encadré par l'équipe de la bibliothèque.

Public cible : Les agents de bibliothèques de catégorie C et D et les ouvriers qui forment la majorité du personnel exerçant dans les BLP. Les attributions des commis de bibliothèques première catégorie est l'assistance « dans les tâches qui leur sont confiées par leurs supérieur hiérarchiques. Ils exécutent des tâches techniques élémentaires, relatives aux collections de publication, et veillent à leur bon ordre et leur entretien dans les magasins ainsi qu'à leur communication aux usagers dans les meilleures conditions ».

Les principales fonctions attribuées aux préposés de bibliothèques, qui ont changé de nomination par le statut de 1999, on les désigne désormais, des agents d'accueil des bibliothèques sont les suivantes : « Ils sont chargés sous l'autorité de leur chef hiérarchique, soit de l'exécution de tâches élémentaires relatives aux collections, soit des liaisons entre les divers services et bureaux, soit du contrôle du public à l'entrée des établissement et des services, soit de la distribution des publications aux lecteurs. Ils sont appelés à participer à la surveillance des salles ouvertes aux publics. Ils effectuent en outre, les travaux de préservation et d'entretien, des collections et des locaux ».

D'après ces attributions deux cursus semblent indispensables. Une formation à la gestion des collections et une formation à l'accueil du public semblent donc indispensables. Les liens entre ces deux formation sont évidents : les collections ne seront rentables que si les fonds sont valorisés par une utilisation et une visibilité, et si les procédures permettant aux usagers de les exploiter sont mises en place par un accès facile aux collections.

Les programmes ci –dessous ne sont qu'un exemple de module pour la formation de ces catégories

##### **a) Intitulé de la formation : Valorisation des collections et du patrimoine documentaire**

objectifs : -Acquérir des notions sur les différents supports et sur leur classement :

- Connaître de façon sommaire les supports, les documents et leur classement
- Sensibiliser à la préservation des documents et à la conservation
- Savoir traiter et mettre en valeur une collection
- Acquérir des techniques pour les petites réparations et la reliure

Intitulés des parties , chapitres :

I -Typologie des documents et classements

1.1 Présentation des différentes catégories de monographie et leurs contenus (documentaires, ouvrages et références, fictions, etc..)

1.2 Exploiter les collections des différentes catégories de monographies

1.3 Traitement des documents : enregistrement, cotation, classement, estampillage,

1.4 Les périodiques et leurs caractéristiques

1.5 Exploiter les collections de périodiques

1.6 Traitement des périodiques : bulletinage, catalogage, dépouillement, présentation d'outils de dépouillement (bases de données).

1.7 Présentation des documents multimédia ( sur cédéroms , DVD, en ligne)

1.8 Démonstrations, manipulations

II - Libre accès et mise en valeur des collections, Equipement

2.1 Communication et valorisation :

2.2 Espace et mobilier pour la communication et le prêt

2.3 Expositions.

2.4 Numérisation de corpus de documents pour leur consultation à distance.

2.5 Exercices de classement, estampillage de cotation

2.6 Equipement matériel et conservation de documents papier

III Conservation

3.1 Conservation des documents, élimination, stockage, magasinage

3.2 Conservation préventive

3.3 La reliure, techniques et procédés

3.4 Démonstrations, manipulations des supports de substitution pour éviter la manipulation et la dégradation des documents les plus fragiles

3.5 La sécurité des personnes, des locaux et des collections.

**b) Intitulé de la formation : Accueillir le public et organiser l'accès aux collections**

Objectifs spécifiques : acquérir les connaissances et les compétences suivantes :

- Faire preuve de qualités prononcées de l'accueil des usagers ;
- Mettre en valeur les collections dans l'espace ;
- Etre capable de faciliter l'accès du public aux collections ;
- Savoir communiquer avec le public :- Faire preuve du sens du contact humain
  - Réaliser une négociation pour accomplir une recherche d'information.
  - Concevoir et mettre en place les procédures de diffusion

Intitulés des parties , chapitres :

I- Introduction à l'accueil des publics

1.1 Accueil en termes de contact avec le public

1.2 Accueil en termes de stratégie

1.3 Accueil en termes d'organisation

1-2 Cadre et conditions de l'accueil

1-2.1 Cadres législatif et principes de l'accueil

1-2-2 Les bâtiments , Aménagement , la décoration de l'espace et du mobilier Well Designed de la bibliothèque

1-2-3 Espaces pour enfants et jeunes et handicapés

1-2-4 La sécurité du public

1-3 Guider les utilisateurs de la bibliothèque et de ses catalogues : visite des bibliothèques virtuelles

II -Qualités et qualifications d'un "agent accueillant"

2.1 Accueil : Savoir-être & savoir-faire.

2.2 Les compétences à développer : Communication relationnelle.

2.3 l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'argumentation.

2.1 Principes d'entretien des collections

Développement des collections % usagers

2.2 -Organisation logique des collections en libre accès

- Organisation des salles et rayonnage en libre accès

III- Services de renseignements et de référence

3.1 –Méthode d'aide au lecteur et stratégie de recherche de l'information :

3.2 Mettre en place un service de référence et de renseignement au public "Renseignements" ou "Aide au lecteur ?"

3.3 L'usage actif des médias imprimés, électroniques et de la télécommunication: services de référence virtuels

3.4 Visite d'un service d'accueil et de référence performant

IV- Communication avec l'utilisateur

4.1 Elaborer un plan de communication et de promotion

4.2 Elaborer des supports de communication avec le public : guide du lecteur, cahier de suggestions, liste des nouvelles publications



#### 4.3 -Exercices de communication:jeux de rôles

4.5 L'accessibilité d'Internet : des liens avec et à partir de sites Web et de portails apparentés, Les sites Internet des services d'accueil et de référence bibliothèques virtuels

Enfin, une formation à la recherche documentaire sera un préalable utile à des formations plus spécialisées sur la recherche documentaire sur Internet ou sur l'accueil d'élèves et des étudiants et de lycéens dans les bibliothèques, cette formation complètera aussi utilement celle sur l'accueil du public.

**Lieu :** les Bibliothèques régionales modèles doivent se mobiliser pour accueillir ces formations. Les centres de formation professionnelle relevant du Ministère de l'éducation et de la formation

professionnelles peuvent fournir une aide précieuse pour intégrer un cursus pour le personnel de soutien  
**Les intervenants :** Spécialistes en bibliothéconomie et responsables de bibliothèque ayant suivis une formation de formateur

Des suivis de ces formations sont nécessaires afin de :

- mesurer le degré d'acquisition des compétences en matière de technique documentaire
- évaluer la motivation des stagiaires
- tester les aptitudes intellectuelles et techniques des stagiaires

### 5-Perspectives :

Pour prendre l'air du temps, il faut s'informer à partir des sites professionnels sur Internet pour prendre connaissance d'actions innovantes d'accueil et d'orientation du public, il est indispensable d'apprendre sur les nouveaux outils collaboratifs sur le eLearning, ... une bonne approche consiste à consulter les offres dans nos écoles et les écoles spécialisées en bibliothéconomie. Quelques liens utiles sont cités à titre indicatif dans le Tableau ci-dessous

**Tableau 3-** Sites des écoles spécialisées en bibliothéconomie

<a href="http://www.isd.rnu.tn/">www.isd.rnu.tn/</a>	Institut Supérieur de Documentation
<a href="http://www.esi.ac.ma/">www.esi.ac.ma/</a>	Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information du Maroc
<a href="http://www.ebad.ucad.sn/">http://www.ebad.ucad.sn/</a>	Ecole de Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes
<a href="http://www.enssib.fr">http://www.enssib.fr</a>	Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (Villeurbanne)
<a href="http://www.ebsi.umontreal.ca">http://www.ebsi.umontreal.ca</a>	EBSI, Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information, école professionnelle de la Faculté des arts et des sciences de Montréal (Canada),
<a href="http://intd.cnam.fr/">http://intd.cnam.fr/</a>	l'Institut National des Techniques de la Documentation (Paris), établissement d'enseignement du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM),
<a href="http://www.aiesi.refer.org/">http://www.aiesi.refer.org/</a>	Association Internationale des Ecoles des Sciences de l'Information

Pour préparer la société de l'information, les bibliothèques publiques devraient être équipées d'une bonne structure de formation surtout en nouvelles technologies de l'information pour qu'elles puissent répondre aux nouvelles exigences. Le développement rapide des technologies de l'information ne fait que renforcer la nécessité d'une formation régulière, laquelle soulignera l'importance du travail en réseau et de l'accès aux sources d'information innovantes citées dans le tableau ci-dessous. Quelques liens utiles sont cités à titre indicatif :

## Ressources en ligne en bibliothéconomie et sciences de l'information

<a href="http://portal.unesco.org/ci/fr/">http://portal.unesco.org/ci/fr/</a>	<b>Portail de bibliothèques de l'UNESCO</b> Accès international à l'information pour les bibliothécaires et les utilisateurs des bibliothèques
<a href="http://Archivesic.ccsd.cnrs.fr">http://Archivesic.ccsd.cnrs.fr</a>	<a href="#">ArchivSIC</a> Archive ouverte en Sciences de l'Information et de la Communication. Plus de 800 textes en français recherchables en texte intégral.
<a href="http://intd.cnam.fr/">http://intd.cnam.fr/</a>	<a href="#">BDID</a> Banque de données bibliographiques francophone couvrant l'essentiel de la littérature en information documentation. Produit par l' <a href="#">INTD</a> -Cnam (Institut National des Techniques de la Documentation-Conservatoire National des Arts et Métiers). Contient plus de 25 500 notices bibliographiques rédigées et indexées en français. Elle s'accroît d'environ 1300 notices par an. Gratuit pour les membres de l' <a href="#">AIESI</a> .
<a href="http://sibel.enssib.fr/">http://sibel.enssib.fr/</a>	Le site Sibel, Sciences de l'Information et des Bibliothèques En Ligne, est un annuaire de ressources en ligne en bibliothéconomie et sciences de l'information réalisé par L'ENSSIB (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques)
<a href="http://compubib.enssib.fr/">http://compubib.enssib.fr/</a>	Le site Compubib, Centre de Ressources Informatique et Bibliothèques, est un répertoire commenté d'outils permettant l'informatisation des bibliothèques.
<a href="http://www.echosdoc.net/">http://www.echosdoc.net/</a>	le portail des spécialistes de l'Information et de la Documentation
<a href="http://www.bibliopedia.fr/">http://www.bibliopedia.fr/</a>	Site collaboratif pour bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones de l'ADDNB (Association pour le Développement des documents numériques en bibliothèques)
<a href="http://www2.cfwb.be/biblio/publicat/pg002.htm">http://www2.cfwb.be/biblio/publicat/pg002.htm</a>	La revue "LECTURES"
<a href="http://www.biblio-tech.com/">http://www.biblio-tech.com/</a>	Revue électronique mensuelle en anglais, accessible gratuitement, destinée aux bibliothécaires et documentalistes qui veulent s'informer sur les nouvelles technologies en bibliothèques

Les professionnels, sont convaincus – à juste titre – que l'écrit et la maîtrise du langage et de l'information restent la base de la société du savoir, ils sont obligés d'être exemplaires dans la recherche quotidienne du savoir, d'avoir des comportements modèles d'acquisition des connaissances.