

2015-2016

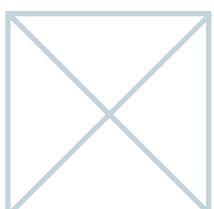
Traitement et Gestion des archives et des bibliothèques

Option Bibliothèque

Les Learning Centres

Bigalet Sarah |

Sous la direction de Mme |
Neveu Valérie



L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Valérie NEVEU, enseignante et maître de conférences en bibliothéconomie pour sa disponibilité et sa réactivité durant l’élaboration de ce mémoire.

Mes remerciements vont également à Madame Gwénaële CHATRY, responsable de la médiathèque de l’Ecole Supérieur d’Agriculture d’Angers et toute à l’équipe de documentaliste pour leurs conseils et leur bienveillance.

Je remercie également mes camarades de la promotion pour leur solidarité.

Enfin je remercie tout particulièrement mes parents pour leur patience incroyable et leur soutien précieux durant ces années d’études universitaires.

Sommaire

Remerciements	2
Sommaire	3
Introduction	4
I) Définitions et construction du concept de Learning Centre en France et à l'international.	6
1) Etymologie du terme « Learning Centre » :.....	6
2) Définitions et missions des Learning Centres :.....	7
3) Historique du concept et émergence en France	9
II) Une redéfinition du métier de bibliothécaire ?.....	13
1) La nature du métier de bibliothécaire	13
2) Une « mutualisation des savoirs » en question	14
3) Enjeux primordiaux de la collaboration entre les services de TICE et les bibliothécaires : le e-learning et la captation des ressources pédagogiques de l'université.	17
4) Les bibliothécaires, médiateurs entre les chercheurs et l'open Access.....	19
III) La flexibilité des Learning Centres et de leurs acteurs	21
1) Les Learning Centres, une architecture particulière	21
2) Des espaces troisièmes lieux tournés vers le confort et la sociabilité	24
3) Des équipements innovants, des espaces et des horaires flexibles.....	24
4) Une auto-évaluation constante de la structure	25
Conclusion :.....	27
Bibliographie	29
Table des matières	32

Introduction

« Le cœur de l'université ne se trouve plus dans ses amphithéâtres et ses salles de classe, mais dans son Learning centre». Cette citation de Sir Peter Scott, vice chancelier de l'université Kingston interviewé dans *The Guardian* le 29 septembre 1998 montre tous les enjeux que l'on fait porter sur ces nouvelles bibliothèques universitaires aux services élargis. Les Learning centres portent en eux un melting pot d'innovations et de problématiques nouvelles depuis leur apparition dans les années 1990 en Angleterre. Ils ont été très discutés par les professionnels de la documentation et des bibliothèques ainsi que dans les milieux universitaires français ces dernières années. Beaucoup de projets sont aujourd'hui sur le point d'aboutir en France, d'autres sont en discussion et tous font débat. Certains annoncent la mort des bibliothèques traditionnelles, d'autres une révolution culturelle en marche. Les bibliothécaires et les documentalistes qui sortent tout juste d'une période de crise et de remise en question face à l'arrivée du numérique dans la profession craignent ou plébiscitent aujourd'hui ces nouveaux « centres d'apprentissage ». Mais que se cache-t-il derrière ce concept de « Learning centre » qui alimente tant de rapports, d'articles et de billets dans la littérature et la presse spécialisée ? Les professionnels de l'information réfléchissent à de nouveaux concepts que ce soit en terme d'accueil du public familial ou spécialisé, d'intégration de matériel et des ressources numériques, et de manière générale de la place du bibliothécaire et de sa bibliothèque dans la société. Dans les universités françaises les coupes budgétaires et la loi LRU pour l'autonomie des universités chamboulent la place des bibliothèques universitaires au sein du campus. Leur lien avec la recherche est aussi aujourd'hui en question car elles se doivent d'être polyvalentes, spécialisées et générales, pour les étudiants et les chercheurs, mais aussi ouvertes sur le public extérieur et le monde culturel. Que de missions pour ces bibliothèques universitaires en proie aux restrictions budgétaires et pour certaines à une vétusté de leurs locaux !

Les « Learning centre » dans ce contexte mouvementé sont-ils un simple effet de mode ou la vraie solution d'avenir résolvant en un seul lieu toutes ces problématiques ? Les bibliothécaires et les documentalistes seront-ils dissous dans ces grands ensembles où informaticiens, enseignants, professionnels de l'information, conseillers pédagogiques se

côtoieraient jusqu'à se fondre dans un nouveaux corps de métier ? Ou bien au contraire les « Learning Centre » permettraient à la documentation et à ses acteurs de reprendre une nouvelle place centrale à l'intérieur des universités ?

C'est à toutes ces questions et toutes ces problématiques que soulèvent les « Learning Centre » que nous allons tenter de répondre dans ce mémoire. Toutes ces interrogations de la profession peuvent se condenser en une seule : *En quoi le modèle des « Learning centre » est-il l'aboutissement des réflexions actuelles des professionnels des bibliothèques et de la documentation dans un contexte de bouleversement et de remise en question de la profession ?*

Nous établirons dans une première partie l'apparition et l'histoire du concept de Learning Centre à l'international puis en France afin de bien le définir. Puis nous interrogerons le métier de bibliothécaire et de documentaliste afin de déterminer si les « Learning Centre » redéfinissent la nature de la profession. Enfin nous verrons en quoi les « Learning Centre » sont des structures flexibles tant par leurs espaces que par leurs bibliothécaires.

I) Définitions et construction du concept de Learning Centre en France et à l'international.

1) Etymologie du terme « Learning Centre » :

Le terme même de « Learning Centre » est critiqué en France dès son apparition.¹ Il est apparu en Grande-Bretagne dans les années 90 puis s'est décliné dans les pays nordiques et anglo-saxons. Aux Etats-Unis le terme est repris comme Learning Center. En Français la traduction est difficile car littéralement « centres d'apprentissage » ou « centre de connaissances » ne conviennent pas. Le terme Learning désigne « l'action d'apprendre » et plus largement « l'étude, le savoir, la connaissance ». Le mot « centre » ou « center » désigne l'importance du lieu au centre du campus universitaire, où sont regroupés plusieurs services jusqu'à alors éclatés. Pour Suzanne Jouguet, la traduction la plus proche serait « centre de ressources pour l'information et la recherche », ressources non seulement documentaire mais aussi dans un sens plus global d'information et d'aide personnalisée. En France les deux appellations learning « centre » ou « center » sont également employés et le terme n'a pas été francisé. Cet anglicisme est passé dans le langage courant mais déplait encore beaucoup à une partie des métiers des bibliothèques et de la documentation. Une appellation française permettrait une meilleure appropriation de concept. Pour ce mémoire nous avons choisi d'utiliser le terme learning centre pour garder le terme britannique apparu en premier.

¹ Suzanne Jouguet

2) Définitions et missions des Learning Centres :

Ainsi la littérature sur les Learning Centre admet une définition d'un Rapport de l'International Organisation for Standardization (norme ISO) :

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

Nous avons ici à la fois la notion de bibliothèque mais surtout l'intégration des nouvelles technologies du multimédia et l'équipement qui l'accompagne. Cette définition met l'accent sur le numérique et la présence sur place d'une équipe pour organiser et gérer les équipements et l'aide aux utilisateurs. Il faut noter que la norme ne précise pas si ce sont des bibliothécaires ou des « spécialistes de technologie » qui doivent orienter et former l'usager. C'est une problématique que nous étudierons plus loin. Un Learning Centre peut de plus être distinct de la bibliothèque ou lui être intrinsèque. Cependant une composante importante d'un Learning Centre est d'abord l'intégration des TICE au cœur de la documentation universitaire. Mais c'est une définition limitée car les Learning Centres sont porteurs de plus de concepts.

Un autre aspect de la définition des Learning Centres est apporté par Graham Bullpit qui est un acteur fondamental de la création des Learning Centres en Angleterre, ainsi que du Rolex Learning Centre à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne. Lui insiste sur un lieu polyvalent qui favorise l'accueil de l'étudiant. Pour lui un Learning Centre doit être un environnement flexible, avec l'intégration d'un ensemble de ressources, de services et d'expertises et doit permettre l'anticipation et la conduite d'un changement de modèle éducatif.

Ce qui le distingue d'une bibliothèque est la multiplication des services proposés : « Toute l'aide de premier niveau est fournie par le personnel du Learning Centre», « Le Learning Centre est l'unique centre de ressources pour l'ensemble de l'aide aux étudiants », « Soutien

personnel : carrières, conseil, conseil financier, aide aux dyslexiques », « Compétences scolaires : aide en maths, en écriture, en informatique, en maîtrise de l'information ».

La différence avec entre le Learning Centre (LC) et une simple bibliothèque universitaire se fait ici par l'intégration de la bibliothèque au sein d'un lieu où tous les services fournis à l'étudiant seraient réunis, d'une formation précise en informatique à un conseil de financement d'études. Le personnel deviendrait ici aussi polyvalent sur des questions de bases, tout en restant spécifique sur des domaines spécifiques. Il est légitime de nous demander jusqu'à quel point un bibliothécaire peut jouer le travail d'un conseiller d'orientation-psychologue ?

De même Graham Bulpitt intègre aussi à la notion de LC la possibilité de se former à travers le e-learning et plus largement il se doit de proposer de multiples formations en autonomie ou avec un enseignant.

Enfin Graham Bulpitt ajoute encore à cette définition la thématique d'un espace 3^e lieu, où les usagers viendraient travailler mais aussi créer du lien social, se détendre, se restaurer, avec l'intégration de cafétérias et de mobilier confortable. La vie sociale est au cœur des LC qui veut favoriser le travail de groupe, l'émergence d'idées nouvelles, l'hyper connectivité et la communication sur les réseaux sociaux par exemple.

Le concept de LC est donc large et vaste et rassemble beaucoup d'idées et de notions différentes. Il a une composante de centre de documentation et de salle de travail traditionnelle, un lien fort avec les nouvelles technologies, propose des formations en autonomie ou avec un professionnel, est un espace de vie et de travail en groupe et est un lieu ressource pour toutes les questions et besoins des étudiants.

3) Historique du concept et émergence en France

a) Une pédagogie basée sur l'apprentissage

Les Learning Centres se sont développés en même temps que les Idea Store dans les années 1990 à Londres en parallèle des bibliothèques traditionnelles. Il s'agissait d'adapter des stratégies marketing afin de conquérir de nouveaux publics, notamment les publics les plus défavorisés, absents des bibliothèques. Des services élargis étaient proposés : cours de yoga ou alphabétisation et même crèche, en même temps que des espaces « 3eme lieu » type cafétéria. Les Idea Store sont dédiés au grand public tandis que les Learning Centres émergent dans le milieu universitaire. Il faut noter qu'une consultation des usagers en 2009 a montré les limites de cette bibliothèque troisième lieu. Les usagers ont demandé un renforcement des services traditionnels avec une augmentation du support papier ainsi que le recrutement d'un personnel qualifié, alors que les habitants du quartier étaient recrutés en priorité.

Cette dynamique de redéfinition des contours et des services de la bibliothèque s'est donc aussi présentée dans l'université anglaise.

Graham Bulpitt est un acteur moteur de la création des Learning Centers et il a beaucoup contribué à définir et à exporter ce concept dès la création du premier Learning Center en Grande-Bretagne en 1996 à l'Université de Sheffield Hallam.

La redéfinition des bibliothèques en Angleterre est le produit de plusieurs facteurs selon lui : à la fois une forte augmentation de la population étudiante dans les années 1990, de 1 million d'étudiants en 1985 à 1,5 million en 1994 et une réduction des 40 % des budgets universitaires durant cette même période. Il était urgent pour lui de revoir l'offre documentaire et de service des bibliothèques universitaires.

Graham Bulpitt prône une pédagogie anglo-saxonne centrée sur la mise en situation de l'étudiant et sa confrontation au problème professionnel: « Durant les trente dernières années, le travail personnel a imprégné tout le système éducatif. On dit que le savoir-faire personnel nécessaire sur le marché du travail est peut-être lié aux talents (résolution de problèmes, communication, relations interpersonnelles, savoir-faire en recherche et utilisation de l'information) : c'est ce que les employeurs recherchent chez leurs nouvelles recrues. »

Le Learning Center théorisé et construit par Graham Bulpitt est donc centré sur l'apprentissage de l'étudiant en mettant à sa disposition le maximum de ressources possibles.

L'étudiant ne doit plus composer avec la bibliothèque universitaire et les services de l'université, c'est le Learning Center qui se plie aux besoins et aux attentes de l'étudiant. L'usager est vu comme un consommateur, le Learning Center utilise des techniques de marketing et de communication dignes de grands groupes industriels afin de l'attirer vers lui. Il faut noter que les frais d'inscription aux universités anglaises sont bien plus importants qu'en France : jusqu'à 12 000 euros pour une inscription en licence. En Angleterre c'est donc en partie les inscriptions étudiantes qui financent les services universitaires. Ce schéma est totalement différent pour la France.

Une première différence intrinsèque est donc à noter ici entre le Learning Center anglais et son adaptation française. En France les études sont plutôt portées sur l'accumulation de connaissances et la formation à la réflexion. De plus les services universitaires sont largement financés par l'état et les universités sont donc moins soumises à la concurrence. L'enjeu est donc moindre de plaire aux « consommateurs » étudiants.

Le concept de Learning Centre proposé par Graham Bulpitt a été décliné en Angleterre bien sûr mais aussi dans d'autres pays : le Learning Ressource Centre de l'université de Kingston au sud de Londres ; le Saltire Centre de la Glasgow Caledonian University ou encore Rolex Learning Centre à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.

b) L'attractivité des bibliothèques universitaires et la loi LRU

En France les universités étaient jusqu'alors moins dépendantes d'une culture du résultat et nous pouvons nous demander si le modèle du Learning Center vu par Graham Bulpitt avec un modèle anglais correspond vraiment aux attentes du modèle français.

Il y a cependant infléchissement des objectifs de l'université avec l'adoption en 2007 sous le gouvernement Sarkozy de la loi relative aux Libertés et Responsabilités des Universités (loi LRU). En effet cette loi encouragée par l'union européenne veut inciter les universités à être plus attractives sur le modèle des universités américaines. Elle donne plus de responsabilités

aux présidents d'universités et porte sur un nouveau modèle d'allocation, de financement des universités portant sur la culture du résultat. Au-delà du fait que cela risque d'augmenter les inégalités entre les universités, les bibliothèques et les services universitaires sont touchés par cette loi.

En effet la pédagogie et la politique d'établissement doivent évoluer afin de faire des propositions innovantes et originales pour rester compétitives, tout en composant avec les coupes budgétaires imposées aux universités. C'est aux directeurs des Services Communs de Documentation de renégocier les budgets qui leur sont alloués directement avec le président de l'université. Le président de l'université peut donc influer à présent sur les pratiques et la politique des bibliothèques universitaires. Elles dépendent donc fortement de la politique et des résultats réalisés par l'université dont elles dépendent. Il est donc légitime de nous demander si les logiques marketing pour attirer les étudiants ne vont pas être mises en place dans les bibliothèques universitaires sur les modèles de Learning Centres où l'étudiant est un consommateur et les universités en forte concurrence.

c) Premiers travaux sur les Learning Centres en France

En 2009 un premier rapport sur les Learning Centres est établi par Suzanne Jougelet, inspectrice générale des bibliothèques, et commandé par le ministère de l'Enseignement et de la Recherche. Il définit le concept et veut discuter de son adaptation en France. Ce rapport fait toujours référence dans la profession.

Suzanne Jougelet conclue qu'il n'est pas souhaitable d'adapter le modèle original des Learning centre dans les universités françaises mais que beaucoup d'innovations sont intéressantes : « L'intérêt du modèle des Learning Centres réside principalement dans une vision plus globale et plus intégrée de l'acquisition et de la diffusion des connaissances (enseignement, documentation, recherche) face au modèle traditionnel séparant d'une part approche pédagogique, d'autre part fourniture d'informations et de documents pour la bibliothèque universitaire ».

Suite à ce rapport les présidents des universités se sont emparés de la question dans un rapport d'étude préparé la Conférence des présidents d'université et la caisse des dépôts : « Mettre en place un Learning Centre, enjeux et problématiques ».

C'est une première prise de position concrète de la direction des universités sur les Learning Centres. Ce rapport conclue qu'il ne s'agit pas d'opposer les bibliothèques universitaires au Learning Centre mais de développer « des schémas innovants, adaptés au contexte français ». Il faut nous demander ici si l'on peut encore parler de Learning Centre ou d'une simple évolution et d'une modernisation de nos bibliothèques universitaires actuelles.

En France plusieurs Learning Centres ont émergé ou sont en cours de réalisation : le Learning Center du Nord Pas de Calais spécialisé en Archéologie-Egyptologie, la nouvelle bibliothèque du campus des Sciences de l'Université de Versailles à Saint Quentin en Yvelines, ou encore la construction d'un Learning Centre à l'université de Strasbourg.

Nous l'avons vu dans cette première partie, les Learning Centres sont apparus en Angleterre sur des logiques et des problématiques qui ne sont pas les mêmes qu'en France. Cependant des aspects, telle l'intégration des BU dans la pédagogie et la formation à l'université ou la modernisation du confort et des services proposés par les bibliothèques, retiennent l'attention.

Il faut à présent évaluer quels sont les changements réels et concrets qu'apporte un modèle de Learning Centre en France pour la profession des bibliothécaires-documentalistes.

II) Une redéfinition du métier de bibliothécaire ?

1) La nature du métier de bibliothécaire

« Ce qui est particulièrement remarquable, c'est qu'il est quasiment impossible de rendre compte de la diversité des activités du bibliothécaire à l'aide d'un seul verbe, alors qu'un médecin soigne, un mécanicien répare et un professeur transmet » nous dit Anne Kupiec, sociologue des bibliothèques dans l'article « Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? » paru dans la revue « Bulletin des bibliothèques de France », n°1 en 2003.

La littérature abonde sur la nature du bibliothécaire, cela montre la remise en question permanente des professionnels sur le métier, parce qu'il est multiple, parce qu'il est lié à la mission d'une institution, parce qu'il se transforme.

Quelle place alors le bibliothécaire tient-il dans ces gigantesques et polyvalents Learning Centres qui apparaissent ? La nature des Learning Centres est-elle vraiment si différente des bibliothèques ?

Il nous faut ici nous poser la question de la nature de métier du bibliothécaire. Face à la révolution numérique et aux multiples moyens d'accéder à l'information, les professionnels du métier repensent la nature de la fonction. Ainsi Bertrand Calenge, chargé de la création de l'Institut de formation des bibliothécaires puis rédacteur en chef du Bulletin des bibliothèques de France, distingue quatre images du bibliothécaire dans son introduction à l'ouvrage collectif *Bibliothécaire, quel métier ?* :

Le gardien des livres et de la connaissance à l'image des personnages du roman *Le nom de la rose* d'Umberto Eco.

Un érudit ou un sage qui connaît l'intégralité du savoir sur lequel il veille.

Un « metteur d'ordre » qui organise ses collections de manière fonctionnelle et technique.

Un « communicateur » qui se fait médiateur entre le public et l'information.

Ces stéréotypes fantasmés ne sont bien sûr que des représentations mais Bertrand Calenge conclue son introduction par ce qui est pour lui le passé et l'avenir du bibliothécaire : le public. C'est au bibliothécaire de mettre en place au niveau local et pour l'ensemble de ses publics des moyens concrets pour permettre et faciliter l'accès à l'information de manière pérenne. Pour ce faire il doit travailler ces informations afin de les rendre accessibles, mais aussi les conserver, les mettre en valeur et les partager.

Or le public nous l'avons vu est au cœur du Learning Centre puisqu'il est au centre de sa construction et de ses problématiques. Tout est fait pour le confort, le bien être de l'étudiant avec la praticité de ressources multiples mises en un seul lieu commun à tous. En cela le Learning Centre ressemble beaucoup à une bibliothèque « idéale » puisque toute la connaissance de l'université et même celle de l'extérieur est présente en un seul lieu dédié, où le bibliothécaire peut l'organiser, la conserver et la transmettre à un public étudiant écouté et pris en charge. C'est cette image qui plait tant aux professionnels de l'information et de la documentation et qui fait le succès du concept de Learning Centre. Si l'idée est belle, sa réalisation pose des problèmes concrets et implique une vraie réflexion sur la place réelle des bibliothécaires et des documentalistes dans les Learning Centres universitaires.

2) Une « mutualisation des savoirs » en question

a) Informatiens et bibliothécaires, des rapports à clarifier

La question des ressources humaines est indispensable à la bonne marche d'un Learning Centre. En effet le rassemblement en un seul lieu des différents services universitaires jusqu'alors éclatés pose quelques problèmes. Le learning Centre peut accueillir des services d'orientation, de conseil, de financement ou de logement, de tutorat et « motivation », et des services réunis alors dans la maison de l'étudiant de chaque université . Mais surtout les Learning Centres imposent un rapprochement entre les services de documentation et les services de Technologie de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement. Ces deux services devraient assurer la formation informatique et la formation documentaire en plus de collaborer à l'intégration des ressources pédagogiques de l'enseignement. Ainsi le

premier Learning Centre de Sheffield Hallam a intégré bibliothécaires et informaticiens dans une seule équipe.

Tous les rapports sur les Learning Centres insistent sur la nécessaire polyvalence des équipes en leur sein, allant presque jusqu'à créer une nouvelle catégorie professionnelle alliant des compétences documentaires à des compétences en développement informatique poussées.

C'est la posture de certains bibliothécaires aujourd'hui comme Joachim Schöpfel, de l'université Charles-de-Gaulle à Lille, dans un article publié dans la revue Archimag en 2011. Pour lui l'environnement technologique crée de nouveaux profils de bibliothécaires, peut être de plus en plus techniques. Ce changement doit rapprocher le documentaliste, l'archiviste et le bibliothécaire, des professions de plus en plus poreuses selon lui. C'est un nouveau savoir-faire «pour la médiation physique et virtuelle dans un environnement adapté et évolutif. ». Pour Joachim Schöpfel la pluralité des métiers de l'information n'est pas un obstacle mais un atout pour l'avenir de métiers qui ont toujours été dans une perpétuelle redéfinition de leurs acteurs. La flexibilité, la curiosité et la constante formation sont les maîtres mots des professionnels de l'information.

L'arrivée de l'informatique et de l'information numérique a été vue par certains comme la mort du bibliothécaire car vue comme déshumanisante. Il faut peut-être voir l'informatique comme un nouveau moyen de performance. De plus l'arrivée des e-book et de la bibliothèque numérique ne supprime pas la médiation entre bibliothécaire et public. Au contraire, devant le foisonnement et le labyrinthe technique que représente aujourd'hui l'accès à l'information et les logiciels techniques, les bibliothécaires ont toute leur place dans l'organisation et le tri de l'information. Nous le verrons par exemple avec le catalogage et la mise en lumière des ressources pédagogiques. N'est-ce pas la nature première du bibliothécaire d'organiser l'information afin qu'elle soit accessible au public ?

Cependant Joachim Schöpfel va plus loin puisqu'il dénonce un corporatisme daté qui préfère collectionner les livres plutôt que de les transmettre. Ce n'est pourtant pas l'image actuelle que renvoie la profession. La presse spécialisée et tous les projets portés par les documentalistes et les bibliothécaires aujourd'hui montrent au contraire une profession consciente des enjeux et prête à apporter des solutions multiples et créatives.

Nous pouvons nous demander jusqu'à quel point les bibliothécaires doivent se techniciser vers des métiers qui ne sont pas les leurs. N'y a-t-il pas une marge entre la défense et la valorisation d'une profession à part entière avec ses valeurs, son histoire et ses compétences et une corporation arc-boutée sur des principes d'un autre âge comme semble le dénoncer Joachim Schöpfel ?

Par la mutualisation des savoirs avec les informaticiens, nous préférons penser à une collaboration et à un enrichissement réciproque plutôt qu'à un remplacement ou à une substitution d'un corps de métier par un autre. Les rapports d'études sur les Learning Centres insistent sur la flexibilité du personnel et sur la nécessaire entente entre les services de corps de métier différents. Cela nécessite une bonne gestion managériale et une curiosité intellectuelle des deux parties.

b) Une collaboration fructueuse

Selon Yves Alix, directeur de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) dans la revue Arabesque en début d'année 2016, les organismes de formation doivent relever le double défi du renforcement de l'expertise et de la technicité des métiers et de la mutualisation des compétences.

Yves Alix dénonce le foisonnement des formations avant concours dans les universités avec chacune leur spécificité et sans réel programme commun de ces formations. Il milite pour un rapprochement et une réflexion commune des acteurs de toutes ces formations pour une meilleure unicité des métiers des bibliothèques. Cela permettrait d'avoir un corps de métier plus homogène et de proposer des formations plus en adéquation avec les nouveaux enjeux de la médiation numérique par exemple. Pour une bonne collaboration avec les services de TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement), il faut d'abord que les bibliothécaires trouvent leur propre place et leurs propres compétences à apporter.

Le Service Commun de Documentation de l'université de Pau donne un bon exemple de collaboration réussie avec les service de TICE. Les deux services ont réussi à collaborer afin de développer les formations au numérique de manière collective. Ainsi des cours mêlant formation à la recherche documentaire et préparation au C2i ont été mis en place. De plus l'accent a été mis sur le e-learning avec l'élaboration MOOC (Massive Open Online Course) : formation en ligne ouverte à tous. Ces cours dépassent le cadre de l'université puisqu'ils peuvent s'adresser aussi au grand public.

3) Enjeux primordiaux de la collaboration entre les services de TICE et les bibliothécaires : le e-learning et la captation des ressources pédagogiques de l'université.

Le concept de « Learning » et de la notion d'apprentissage de l'étudiant nécessite un engagement de la part des Learning Centres universitaires : celui de proposer un apprentissage et des formations en ligne et à distance, c'est le e-learning.

Des petites vidéos tutorielles au MOOC et aux initiatives liées à l'université numérique, le e-learning repose sur la collaboration des enseignants et des formateurs. Pour proposer des e-learning il faut d'abord avoir du contenu pédagogique à diffuser. Les bibliothécaires, en collaboration avec les services de TICE, se doivent de présenter des supports pédagogiques aux étudiants. Pour cela de nombreuses initiatives ont été proposées pour harmoniser les plateformes de cours en ligne. Jusqu'à présent, des plateformes telles que Moodles ont été mises en place comme à l'université d'Angers. Mais ces plateformes ne servent le plus souvent qu'à établir un lien entre les professeurs et les étudiants : dépôts de cours cloisonnés entre formation et promotion. Ces plateformes sont alimentées selon le bon vouloir du professeur enseignant et les ressources pédagogiques mises en ligne ne sont ni référencées, ni indexées et sont bien souvent perdues après la fin de l'année scolaire. Il y a là pourtant une

mine d'or de connaissances à disposition qui n'est pas exploitée, alors que les mémoires et les thèses sont, eux, référencés par les universités comme patrimoine et richesse des établissements.

Nous nous sommes intéressés au rapport de gestion de projet de 2011 de Stéphanie Jougleux : « Inventaire des ressources pédagogiques de l'Université de Limoges ».

Stéphanie Jougleux définit les ressources pédagogiques en citant Yolaine Bourda dans un article : « Objets pédagogiques, vous avez dit pédagogiques ? » (Cahiers GUTenberg, 2001, n°39-40, p71-79) : « entités numériques d'enseignement, qu'on peut utiliser, soit indépendamment, soit combinées à des fins d'apprentissages ». Pour Stéphanie Jougleux la valorisation des ressources numériques « marque une véritable prise de conscience de la nécessité d'un partenariat entre SCD (Service Commun de Documentation) et les services TICE des universités ».

Le rôle du SCD est d'être « moissonneur de données », « indexateur et référencier de ressources » et « courtier pédagogique ». Stéphanie Jougleux insiste sur les missions d'inventaire des ressources, de promotion de ce service et de mise en application des aspects juridiques liées aux ressources pédagogiques (droits d'auteur). Cela nécessite la collaboration active des professeurs d'université. Pour certains cela peut être difficile de rendre accessible à tous le fruit de leur travail, il faut pour les convaincre établir un protocole avec une licence qui protège leurs droits d'auteur et valorise leur travail.

Une fois l'accord des enseignants et les missions d'inventaire réalisés, il faut établir une plateforme accessible par tous et de manière ergonomique pour valoriser ces ressources. Il est indispensable d'indexer et de cataloguer ces documents de manière organisée afin de les rendre visibles.

Dans ces missions la collaboration avec les services de TICE est indispensable non seulement pour la partie technique mais aussi pour la partie pédagogie et ergonomie de l'accessibilité.

4) Les bibliothécaires, médiateurs entre les chercheurs et l'open Access

Nous l'avons vu la flexibilité et la collaboration avec les services de TICE est indispensable aux bibliothécaires pour la bonne marche d'un Learning Centre. Il y a cependant aussi une partie des nouvelles missions en corrélation avec les Learning Centres qui s'orientent vers la recherche.

L'Open Access se développe de plus en plus et nécessite de former les chercheurs à l'information scientifique. C'est le sujet d'un article de la revue Arabesque déjà évoqué plus haut. Les formations aux logiciels Zotero et au web 2.0 sont les premiers outils mis à disposition des doctorants. De plus de nombreuses formations sont proposées pour canaliser une documentation en vue d'une thèse. Ces formations sont d'autant plus importantes qu'elles permettent d'établir un lien avec l'information scientifique dans le but d'une future collaboration avec les chercheurs.

La libération des données de la recherche et l'open data sont une des problématiques actuelles des métiers des bibliothèques et de la documentation. Les initiatives liées aux humanités numériques et aux archives ouvertes permettent de rendre accessible aux chercheurs et au grand public les résultats de la recherche auparavant dans les mains des revues spécialisées qui les rendaient très onéreuses. C'est une des missions du bibliothécaire de capitaliser la connaissance et de la transmettre. Les liens avec les chercheurs sont donc d'autant plus importants et ont toute leur place dans le dispositif de Learning Center.

Dans cette seconde partie nous avons abordé les mutations du métier de bibliothécaire face aux Learning Centre. La mutualisation des compétences ne doit pas être un remplacement des informaticiens par les bibliothécaires mais bien un échange de savoir-faire réciproque pour faire face aux enjeux du numérique qui nécessite de plus en plus de compétences.

Les bibliothécaires dans un Learning center doivent collaborer activement avec les services de TICE afin de proposer des formations sur la recherche documentaire et l'utilisation des moyens informatiques pour aider les étudiants à réussir des études de manière autonome. Le e-learning et la captation des ressources pédagogiques permettent de valoriser le patrimoine des universités et de proposer de vrais supports de formation aux étudiants mais aussi au public extérieur. Enfin la collaboration avec les chercheurs et les doctorants permet de capitaliser une information précieuse avec une médiation des bibliothécaires documentalistes indispensable.

Les learning Centres n'entraînent donc pas une redéfinition de la nature du métier de bibliothécaire puisqu'il agit toujours dans l'intérêt du public, mais élargit et technicise ses compétences en collaborant avec tous les acteurs de l'université.

III) La flexibilité des Learning Centres et de leurs acteurs

Nous l'avons vu, le maître mot des bibliothécaires documentalistes au sein des Learning Centres est la flexibilité, au niveau des compétences, de la polyvalence et de la collaboration avec les autres services. Cette flexibilité apparaît également dans l'espace des Learning Centres

1) Les Learning Centres, une architecture particulière

L'architecture des Learning Centres reflète leur concept. Souvent très originale, elle favorise l'attractivité du bâtiment.

Le Saltire Centre, à la Caledonian University de Glasgow ouvert en 2006 en est un premier exemple.



Ce bâtiment a coûté plus de 25 millions d'euros largement financés par le mécénat d'une entreprise écossaise. Il a reçu de nombreux prix d'architecture. Sa position au cœur du campus est symbolique et marque toute son importance. La coupole vitrée et les nombreuses passerelles intérieures illustrent la philosophie du dialogue et de l'ouverture sur le monde qui est à l'origine du projet.

Plus récent le Rolex Learning Center De Lausanne ouvert en 2010, financé en partie par la célèbre marque, symbolise lui aussi son concept par une architecture poétique.



Il est établi sur la forme d'une ruche, invitant à la convivialité et au partage. Ici aussi la notion de lumière est importante. Il a été dessiné par l'agence japonaise d'architecture SANAA. Il aura coûté 110 millions de francs suisses.

Enfin un exemple français d'architecture de Learning Centre : LILLIAD Learning center Innovation de Lille qui doit ouvrir ses portes cette année. Il est construit comme une extension de l'ancienne BU. Il a une forme emblématique de rotonde, symbole de lieu de rassemblement. Sa construction aura coûté 30 millions d'euros.



Les learning Centres sont donc la marque d'idées nouvelles qui se traduisent par leur architecture. Il faut noter les budgets énormes débourser pour leur construction. C'est un vrai investissement sur le long terme. Le mécénat est souvent encouragé pour leur financement.

2) Des espaces troisièmes lieux tournés vers le confort et la sociabilité

Les bibliothèques troisièmes lieux sont une des thématiques discutées aujourd’hui dans la profession. Il se distingue du premier lieu qui est celui du foyer et du deuxième qui est celui du travail. C'est la création d'un troisième espace de sociabilité et de discussion. Les bibliothèques troisièmes lieux intègrent l'idée d'être un lieu de rencontre informelle, de détente, de partage. En cela les Learning Centres aménagent des espaces conviviaux, souvent des commerces de restauration type café ou cafeteria. C'est parfois problématique avec la gestion du niveau sonore, les Learning Centres restant des espaces de travail. C'est pourquoi la gestion du niveau sonore est une composante essentielle qui se pense dès l'élaboration du site.

Les zones sonores sont organisées dans de nombreuses BU aujourd’hui. Cela permet des zones de travail en groupe et de discussion et d'autres zones de silence absolu qui favorisent le travail en autonomie et la réflexion. Les Learning Centres, dans leur logique de créer de la communication et du partage, sont les leaders de ces modèles. La flexibilité et la polyvalence des usages de tels espaces en sont favorisées.

3) Des équipements innovants, des espaces et des horaires flexibles

L'aménagement intérieur et la gestion des plages d'ouverture sont d'autres innovations des Learning Centres. En lien avec les thématiques de bibliothèque troisième lieu, le mobilier est choisi pour être chaleureux et confortable. Des chauffeuses colorées aux canapés, ces espaces sont souvent créés pour que l'usager se sente « comme à la maison ». De même le mobilier doit être flexible et les usagers doivent pouvoir modifier la configuration de l'aménagement à leur guise. Rien n'est fixe dans les zones de travail de groupe. De plus le matériel informatique doit être conséquent et le réseau internet de qualité.

Une réflexion s'est faite aussi sur les plages horaires des Learning Centres. Ces espaces sont faits pour être ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La technologie RFID et les banques de prêt automatisées permettent une certaine autonomie de l'usager. Il faut cependant prévoir des services de sécurité et de veille la nuit. Les bibliothèques universitaires actuelles tendent à ouvrir plus leur porte aux étudiants, parfois jusqu'à tard dans la soirée. L'étudiant peut donc venir à toute heure dans les Learning Centres et travailler à son rythme, il trouvera toujours des ressources et un espace chaleureux.

Enfin la banque d'accueil est elle aussi modifiée. Avec la mutualisation des services dans un seul lieu, c'est plusieurs services qui doivent cohabiter. Plutôt que de perdre l'étudiant en le renvoyant dans de multiples bureaux, le concept de guichet unique est préconisé. L'agent d'accueil doit être formé à répondre aux questions et aux demandes de bases, et doit pouvoir renvoyer directement l'étudiant vers un spécialiste pour les demandes particulières.

Chaque université a sa propre philosophie et les Learning Centres doivent être adaptés à son public et à ses pratiques, pour être uniques, proposer à chaque fois une originalité, une atmosphère, conviviale, chaleureuse, studieuse ...

4) Une auto-évaluation constante de la structure

Ces Learning Centres, aux flexibilités multiples, doivent constamment s'interroger sur les services qu'ils proposent et les besoins auxquels ils répondent. Cela nécessite une perpétuelle remise en question du bien fondé et de la continuité des actions mises en œuvre.

Le personnel doit rester compétent et la formation tout au long de la vie professionnelle sur des thématiques en constante évolution est indispensable. Les bibliothécaires et les documentalistes doivent s'aider de questionnaires multiples et de l'avis des usagers afin de vérifier la bonne marche du Learning Centre. L'évaluation et la recherche d'une constante amélioration afin de correspondre au mieux aux besoins des étudiants avec le confort, la praticité, la concentration, l'accès aux ressources, montre que le Learning Centre est intrinsèquement flexible et changeant, adaptable.

Les Learning Centres doivent donc être des lieux flexibles, adaptables, en lien avec les évolutions de leur temps. Les bibliothécaires et les documentalistes qui les gèrent doivent eux aussi être dans une dynamique de recherche d'amélioration et d'une polyvalence au moins pour répondre aux questions de base des étudiants.

Conclusion :

Le concept émergeant des Learning Centres est donc l'aboutissement de nombre de réflexions des bibliothécaires et des documentalistes sur leur profession. Ces lieux cristallisent nombre des problématiques actuelles dans le monde des bibliothèques universitaires.

Il ne peut être adapté en France sur le modèle anglo-saxon original car le fonctionnement des universités françaises est trop différent des universités anglaises, ne serait ce que sur les questions de financement. Malgré une apparente rupture avec les bibliothèques universitaires, les Learning Centres ne changent pas la nature même du métier de bibliothécaire. Ils élargissent certes leurs compétences et technicisent leurs tâches mais la relation au public qui est intrinsèquement liée à sa profession reste inchangée.

Il doit cependant collaborer d'avantage avec les autres services de la faculté, notamment les enseignants, les chercheurs et les services de TICE afin de créer un lieu de partage collaboratif des connaissances. Le Learning Centre est d'abord un lieu de vie et d'apprentissage pour l'étudiant. Il doit lui permettre d'accéder à des ressources multiples, que ce soit de la documentation classique ou des ressources pédagogiques type e-learning en captant et en mutualisant les apports de connaissances des enseignants.

Enfin le Learning Centre est d'abord une construction originale dans son architecture qui symbolise la philosophie assumée par l'université. L'aménagement intérieur doit être chaleureux et accueillant, connecté et flexible. Il y a une réflexion globale sur l'accueil, la différenciation des espaces et l'élargissement de l'ouverture, avec du personnel ressource unique pour augmenter la praticité de la gestion des demandes d'usagers. Flexibilité, adaptation et innovation sont les maîtres mots des Learning Centres.

Si des constructions à part entière ont été engagées en France, beaucoup de bibliothèques universitaires classiques s'inspirent des Learning Centres pour moderniser leurs services.

Enfin il faut rappeler que l'évolution des bibliothèques universitaires vers les Learning Centres ne peut se faire qu'avec des moyens humains et financiers conséquents mais la

politique actuelle de restriction budgétaire dans les universités ne la favorise pas pour l'instant.

On peut se demander si, comme la transformation des bibliothèques municipales en médiathèques, annoncée comme un bouleversement dans la profession, Les learning Centres ne seraient pas simplement l'avenir et la modernité pour les bibliothèques universitaires classiques ?

Bibliographie

ALIX (Yves), « La formation des professionnels des bibliothèques aujourd’hui », *Arabesque*, n°81, janvier-février-mars 2016, p 4-6.

BEGIN (Marianne), « Domptez la doc ! », *Arabesque*, n°81, janvier-février-mars 2016, p 16.

BISBROUCK (dir.) (Marie-Françoise), « Bibliothèques d’aujourd’hui », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, 2015, p. 234-236.

BOUKACEM-ZEGHMOURI (Cherifa), « Former les chercheurs à l’information scientifique dans un univers en mutation », *Arabesque*, n°81, janvier-février-mars 2016, p 14-16.

BULPITT (Graham), « Les services tarifés dans les bibliothèques anglaises », *Bulletin d’informations de l’Association des Bibliothécaires Français*, n°184-185, 1999, p 50-55.

BULPITT (Graham), « Les learning centers :De nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants », *La bibliothèque, lieu de formation ?, 9es Rencontres Formist*, 18 juin 2009.

CALENGE (Bertrand) (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Paris, éditions du Cercle de la Librairie, 2004 p. 9-18.

CARON (Valérie) , DUTEILLE (Olivier), LACOUSTERE (Krassimira) , « Enjeux et place du partenariat Service Commun de Documentation-Service Tice », *Arabesque*, n°81, janvier-février-mars 2016, p 11 à 13.

DE SAXCE (Agnès), « La bibliothèque, lieu de formation ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 5, 2009, p. 80-81.

DELLA CASA (Francesco) et MEILTZ (Eugène), « Rolex Learning Center », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, 2011, p. 90-91.

FERRELL (Gill), « Learning Centres :(vers) de nouveaux dispositifs d’apprentissage et d’acquisition des savoirs », *Arabesque*, n°81, janvier-février-mars 2016, p 20 21.

FERNEX (Alain.), « Une politique documentaire de l'université », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, 2013, p. 6-10.

GRAS (Isabelle), « La loi LRU et les bibliothèques universitaires », mémoire d'étude, sous la direction de [François Cavalier], Villeurbanne, Enssib, 2010.

HCOMM, « Mettre en place un Learning Centre, Enjeux et problématiques », rapport d'études, Paris, Caisse des dépôts, 2011.

HUGOT (Christophe) , *Enjeux et problématiques des Learning Centres : l'exemple de Lille 3*, [en ligne], disponible sur <http://bsa.biblio.univ-lille3.fr/blog/2011/08/problematises-learning-centers/> (consulté le 7 mai 2016) .

JOUGLEUX (Stéphanie), « Inventaire des ressources pédagogiques de l'université de Limoges », gestion de projet, Villeurbanne, Enssib, 2011

JOUGUELET (Suzanne), « Les Learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur et à la recherche », rapport, Paris, Inspection générale des bibliothèques, 2009.

JOUGUELET (Suzanne), « Les learning centres », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 2, 2010, p. 101-102

MALINGRE (Marie-Laure), BERTHELOT (Christophe), « « La Minute numérique », à la rencontre des chercheurs », *Arabesque* , n°81, janvier-février-mars 2016, p 17.

MERCIER (Silvère), « Former les bibliothécaires à la médiation numérique », *Arabesque* , n°81, janvier-février-mars 2016, p 8-9.

PINEAU (Nicolas), « Nouveaux espaces et nouveaux services », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, 2011, p. 115-116.

ROCHE (Julien), « LILLIAD Learning Center Innovation », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, 2015, p. 96-108.

SCHÖPFEL (Joachim), « L'avenir du métier de bibliothécaire », *Archimag. Guide pratique 42 : Bibliothèques, les nouveaux usages*, 2011, p 62-66.

SERVET (Mathilde), « Les bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, 2010, p. 57-63.

SERVET (Mathilde), « Les bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, 2010, p. 57-63.

TARIN (Laurence), « Learning centres : vers un modèle à la française ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, 2011, p. 81-82.

VETTORUZZO (Cécile), « Le Learning centre de Lausanne : prototype de la bibliothèque du futur ? », mémoire d'étude, sous la direction de [Michel Melot], Villeurbanne, Enssib, 2013.

SASLSON (Chantal), HENSENS (Hanka), FILATRE (Annabelle), « Informer et former sur l'open access et l'open data les chercheurs et les professionnels de l'IST », *Arabesque* , n°81, janvier-février-mars 2016, p 18 à 19.

Table des matières

Remerciements	2
Sommaire	3
Introduction	4
I) Définitions et construction du concept de Learning Centre en France et à l'international.	6
1) Etymologie du terme « Learning Centre » :.....	6
2) Définitions et missions des Learning Centres :.....	7
3) Historique du concept et émergence en France	9
a) Une pédagogie basée sur l'apprentissage.....	9
b) L'attractivité des bibliothèques universitaires et la loi LRU	10
c) Premiers travaux sur les Learning Centres en France	11
II) Une redéfinition du métier de bibliothécaire ?.....	13
1) La nature du métier de bibliothécaire	13
2) Une « mutualisation des savoirs » en question	14
a) Informaticiens et bibliothécaires, des rapports à clarifier	14
b) Une collaboration fructueuse	16
3) Enjeux primordiaux de la collaboration entre les services de TICE et les bibliothécaires : le e-learning et la captation des ressources pédagogiques de l'université.	17
4) Les bibliothécaires, médiateurs entre les chercheurs et l'open Access.....	19
III) La flexibilité des Learning Centres et de leurs acteurs	21
1) Les Learning Centres, une architecture particulière	21
2) Des espaces troisièmes lieux tournés vers le confort et la sociabilité	24

3) Des équipements innovants, des espaces et des horaires flexibles.....	24
4) Une auto-évaluation constante de la structure	25
Conclusion :.....	27
Bibliographie	29
Table des matières	32
Résumé :	34

Résumé :

Le « Learning Centre » est un concept anglo-saxon qui apporte avec lui des problématiques qui doivent être adaptées à la France. Les bibliothécaires et les documentalistes discutent aujourd’hui pour savoir si ce modèle est en concurrence ou non avec les bibliothèques universitaires. La définition du concept et le déroulement des missions portées par les Learning Centres nous aident à comprendre quels changements ils apportent aux compétences des bibliothécaires. Sans être en rupture avec la nature des métiers des professionnels de l’information, ils sont le signe précurseur d’un nécessaire changement vers des compétences élargies et vers une collaboration étroite avec les autres services de l’université. Enfin ils amenèrent avec eux une flexibilité nouvelle et une modernisation des services proposés par les bibliothèques universitaires.

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e)
déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant(e) le **jj / mm / aaaa**