

## ***Voulez-vous parler avec moi ce soir ?*<sup>1</sup> : les ateliers de conversation de la Bpi, un exemple de « bibliothèque à la carte », d'adaptation à la demande**

Intervention de Cécile Denier lors des journées professionnelles du 22 et 23 novembre 2012 à Paris sur le thème : *La bibliothèque, espace public, outil de lien social*. Journées organisées dans le cadre du cycle de la Bpi : *Partager des savoirs, faire société : les bibliothèques dans la Cité*

### **Tout a vraiment commencé à Sotteville-Lès-Rouen, lors d'une visite de bibliothèque en 2010**

Nous venions pour toute autre chose puis nous avons découvert des *flyers* présentant des ateliers de conversation en anglais et en espagnol. Sessions de 10 séances, sur inscription, animés par des assistants de langue. Grand succès là-bas. Pourquoi pas à la Bpi, en complémentarité avec les méthodes de langue de l'autoformation ?

### **Qu'est-ce que l'autoformation (rapidement) ?**

Une centaine de postes informatique, audio et vidéo pour apprendre en autonomie des langues (plus de 200 langues), de la bureautique, de l'informatique, de la comptabilité, réviser des examens, préparer des concours...

Avantages : gratuité, facilité d'accès (pas d'inscription demandée, juste une réservation de son poste sur place), autonomie des usagers, grande diversité des méthodes et des approches pédagogiques, possibilité de répéter autant de fois que l'on veut, pas de jugement de valeur de qui que ce soit (prof ou élèves), travail à son propre rythme, excellent pour la phonétique, la compréhension orale...

Inconvénients pour les langues : difficile de « converser » avec l'ordinateur alors que les gens nous demandent souvent : « je cherche à améliorer mon oral, je voudrais parler, que me proposez-vous ? ». C'est toute la limite de l'autoformation, d'un labo de langues, des méthodes de langue utilisées seules... Aussi excellentes qu'elles puissent être, elles ne remplaceront jamais le contact humain !

De plus, une étude sociologique sur les publics de l'autoformation réalisée en 2005 par Agnès Camus, sociologue à la Bpi, avait montré que certaines personnes étaient demandeuses de « petites formations » dans la bibliothèque<sup>2</sup>.

A ce moment-là, nous ne proposons pas d'ateliers ou de formations de ce genre, ni à l'autoformation ni ailleurs. Il y en avait eu, précédemment (formations à Internet, au catalogue, à Internet...), mais depuis les années 2002-2003, nous étions davantage sur l'idée d'une bibliothèque proposant des documents, des conseils, une aide, une médiation... mais pas de formation ou d'atelier.

### **Arrivée des ateliers**

Les ateliers ont donc été précurseurs, je pense, d'une certaine évolution dans le sens d'une médiation plus affirmée et plus à l'écoute des demandes des usagers, dans le sens d'une plus grande recherche de

---

<sup>1</sup> Reprise du titre d'un article sur les ateliers de conversation, issu du magazine *De ligne en ligne*, n°4, janvier-mars 2011

<sup>2</sup> Chapitre : *Quel serait l'espace de travail idéal ?* de l'ouvrage : *Bibliothèques et Autoformation, la formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?* par Agnès Camus-Vigué. Paris : Editions Bpi, 2006. Actes du colloque organisé par la Bpi le 5 décembre 2005 au centre Georges Pompidou à Paris.

contacts humains, de rencontres entre usagers et bibliothécaires – beaucoup d’ateliers depuis quelques mois émergent de différents services (lié aussi à d’autres facteurs, bien sûr).

Donc suite à la visite de Sotteville, mise en place des ateliers de manière expérimentale de 4 ateliers, durant l’été 2010, en français et en espagnol, animés par une collègue hispanophone et par moi, toutes les 2 très motivées, diplômées et expérimentées en enseignement de notre langue maternelle.

Au départ : inscriptions demandées (compliquées), horaires pas idéaux pour l’espagnol mais succès immédiat.

Mise en place régulière ensuite à partir de l’automne, sans inscription (venir 15 minutes avant le début de l’atelier), et avec des jours et horaires différents (18h00 au lieu de 16h00 et 17h00), permettant aux gens qui travaillent de venir plus facilement.

Puis on suivit des ateliers d’anglais, de chinois, d’allemand, de portugais brésilien ! Appel à des vacataires natifs des langues en question (vacataires travaillant aussi aux bureaux d’information pour l’accueil du public) et élargissement de l’équipe à d’autres collègues bibliothécaires volontaires pour le français (nous sommes 4 actuellement). Je suis la seule à avoir une expérience en FLE, mais ce n’est pas forcément nécessaire même si c’est un plus : avant tout de l’enthousiasme, une certaine habitude ou envie d’animer des groupes, une diction claire, le sens du contact, une bonne écoute...

Mise en place d’une formation légère mais indispensable pour chaque nouvel animateur (observation d’autres ateliers + formation d’une 1h30 + atelier observé par l’un de nous + échanges d’idées d’ateliers).

Emploi du temps actuel : lundi, mercredi, jeudi et vendredi. Sans interruption pendant les vacances si possible sauf les jours fériés, à Noël et le jour de l’an.

### **Déroulé type d’un atelier**

En général l’animateur chargé de l’atelier choisit un thème, fil conducteur de l’atelier (la santé, le travail, la télévision, les élections, les vacances, le sport...) et imagine des questions autour de ce thème, ou des activités type jeux de rôle, devinettes... Parfois il prévoit quelques photos de magazine, d’impressions tirées d’Internet, de livres ou de magazines de la bibliothèque. On préfère les images, les photos, les dessins, les bandes dessinées aux textes qui n’ont pas trop leur place ici. De là, s’engagent des discussions, qui parfois dérivent beaucoup du thème initial (mais pas d’importance), des débats, des rires, des questions à l’animateur ou aux autres participants...

### **Bilan après plus de 2 ans de fonctionnement**

Ces ateliers ont clairement rencontré leur public, et ce, dès le début. Le succès est grandissant (surtout pour l’anglais et le français), nous avons fait peu de publicité (site Internet, panneau dans l’espace, quelques *flyers*) mais le bouche-à-oreille fonctionne très bien. Dédouplements nécessaires en ce moment pour l’anglais et dédoublement en réflexion pour le français.

Motivation des participants : améliorer la langue mais faire aussi des rencontres, des échanges (des amitiés se sont créées). Pour certains, vaincre leur timidité. Dans l’article *Voulez-vous parler avec moi ce soir ?*<sup>3</sup>, un jeune homme dit : *j’étais venu pour améliorer mon anglais, j’ai rencontré plein de gens de pays différents.*

---

<sup>3</sup> *Voulez-vous parler avec moi ce soir ?* Article issu du magazine *De ligne en ligne*, n°4, janvier-mars 2011

Mélange des publics vraiment intéressant : âges, nationalités, niveau socio-culturel, niveau d'études très divers. Chocs de culture parfois surprenants, conversations parfois surréalistes (dame retraitée française et un jeune afghan en attente de papier – où partez-vous en vacances ? dans quelle université faites-vous vos études ?). Un noyau dur de fidèles qui reviennent assez régulièrement, mais aussi constamment des nouveaux qui découvrent et enrichissent les échanges.

Satisfaction des animateurs : les vacataires sont ravis de cette expérience qui leur apportent beaucoup. Quand ils finissent leur contrat, ils aimeraient continuer ! Les bibliothécaires animateurs découvrent un autre rapport au public et ont du mal à s'en passer !

Simplicité du dispositif : une salle isolée, des chaises, un tableau blanc éventuellement, quelques impressions Internet... Jusqu'à présent, pas de matériel informatique particulier, mais on s'en passe assez facilement. Nous allons bientôt avoir des ordinateurs et un vidéoprojecteur... Peut être un plus, demande récurrente des animateurs pour faire écouter des chansons, montrer des vidéos, pourquoi pas ? Mais il ne faudrait pas que l'aspect humain et chaleureux disparaisse derrière la technique. A voir.

Inconvénients ou problèmes divers : gestion et formation relativement prenante dans la mesure où nous le faisons en continu et où les vacataires ont des contrats de 6 mois (+ abandons éventuels). Nous avons en ce moment 2 animateurs pour l'espagnol, 3 pour l'anglais, 1 pour le portugais et 4 pour le français. Equipe de 10 personnes à animer. Planning, idées d'ateliers (les vacataires m'envoient leurs plans et leurs demandes d'impressions, au moins les premières semaines), décisions et organisation des dédoublements...

Quelques mécontents parmi les participants : ateliers trop courts, pas assez fréquents, trop de monde, niveaux très hétérogènes, participants trop bavards... Mais globalement, très satisfaits.

Difficultés des inscriptions et de la gestion de l'affluence : si on fait des inscriptions à l'avance, cela fige un moment que l'on voudrait libre et sans continuité obligatoire ni assiduité + le fait que les gens qui s'inscrivent ne se présentent pas et ceux qui viennent ne sont souvent pas inscrits...

## **Projets**

- demande de stage d'un élève de l'ENSSIB qui ferait une étude des publics de ces ateliers avec l'aide du service Etudes et recherche + une analyse d'ateliers de langue similaires se déroulant ailleurs

- un film réalisé par un documentariste autrichien, lui-même participant des ateliers qui voudrait retracer l'ambiance parfois (souvent ?) magique qu'il a connu dans ces ateliers. Pour lui, en tous cas, cela a été comme une révélation, un levier de déblocage pour parler le français, un espace de liberté...

## **En conclusion**

Je recommande chaudement cette expérience passionnante et simple à mettre en place. Une autre façon d'approcher le public et de comprendre ses attentes. Nous les retrouvons ensuite aux bureaux d'info et le contact est tout autre, même si la distance professionnelle est préservée. Beaucoup de personnes (bibliothécaires, formateurs...) sont venues observer nos ateliers langues dont nos collègues de la bibliothèque de Montreuil avec qui nous sommes en contact<sup>4</sup>. Mais si vous avez une salle et 15 chaises, alors n'hésitez pas !

---

<sup>4</sup> Les bibliothécaires de Montreuil sont venus en 2011 observer et discuter avec nous de nos ateliers langues puis elles ont lancé le dispositif sans inscriptions préalable, tous les 15 jours et avec possibilité de s'insérer à n'importe quel moment aux groupes de discussion en cours.