

---

# FORMER LES ÉTUDIANTS À LA MAÎTRISE DE L'INFORMATION

Un rôle majeur des bibliothèques universitaires.

Mais quelles sont les attentes en la matière ?

---

François FRÉDÉRIC

Adjoint du directeur de la Bibliothèque des Sciences humaines, Université Libre de Bruxelles (ULB)

■ Les bibliothèques universitaires se préoccupent depuis longtemps de la formation de leurs usagers à la maîtrise de l'information. Cette tâche connaît un essor important avec le développement des technologies de l'information et de la communication. Divers référentiels de compétences ont été publiés ces dernières années ; ils guident la construction des programmes de formation documentaire dans les universités. Cependant, la responsabilité de la formation n'incombe pas exclusivement aux seuls bibliothécaires, elle doit être partagée entre ceux-ci et les enseignants car la compétence documentaire est au cœur de la formation universitaire et ne se réduit pas à de simples aptitudes techniques. Compétence intellectuelle, méthodologique et technique, elle prend place dans le bagage attendu d'un universitaire diplômé. Mais quelles sont les attentes du monde professionnel en la matière ?

■ De universiteitsbibliotheken bekommeren zich al langer over de opleiding van hun gebruikers omtrent de informatiebeheersing. De taak werd alleen maar complexer door de evolutie van de informatie- en communicatietechnologieën. De laatste jaren ontstonden diverse competentiereferentiëlen die binnen de universiteit tot leidraad dienen om vormingsprogramma's uit te werken. De opleiding dient niet uitsluitend verzorgd te worden door de I&D-verantwoordelijken, maar ook door het onderwijzend personeel. Het gaat immers niet louter om het bijbrengen van technische vaardigheden, de competentie om informatie te vinden en te beheersen is cruciaal binnen de universitaire opleiding. Van een universitair opgeleide mag verondersteld worden dat hij intellectuele, methodologische en technische vaardigheden in zijn bagage heeft zitten. Maar wat zijn de verwachtingen van de professionals?

La question des attentes en formation des étudiants renvoie au questionnement de l'auteur, actif en formation documentaire des étudiants universitaires depuis quinze ans. Ce texte sera donc, lui aussi, imprégné de ce questionnement. Les questions soulevées ne trouveront pas toutes une réponse.

Par ailleurs, cette réflexion est menée d'un point de vue bien spécifique : celui d'un formateur documentaire en enseignement universitaire. Son expérience ne peut donc s'étendre à tous les secteurs de l'information/documentation.

La question soulevée dans le titre porte notamment sur les attentes du monde professionnel quant à la maîtrise de l'information par les jeunes diplômés de l'enseignement supérieur. Or, agissant en amont

du monde professionnel, au cours de la formation universitaire des étudiants, l'auteur n'a pas de réponse quant à ces attentes ; s'interrogeant, il souhaite faire partager ce questionnement avec d'autres acteurs de la formation documentaire et, plus largement, d'autres professionnels de l'information et de la documentation ; voire avec d'autres acteurs (les employeurs, notamment) du monde professionnel.

## À l'université

Les Archives et Bibliothèques (A&B) de l'Université libre de Bruxelles (ULB) ont inscrit en exergue de leur document de présentation : *"La formation, l'incitation et le support à la recherche sont la fonction primordiale d'une bibliothèque universitaire. (...) La dématérialisation des médias scientifiques et [c]les formes nouvelles de communication savante invitent à relever de nouveaux défis : donner à tous les étudiants les clés de ces univers digitaux, former des acteurs et des utilisateurs lucides et critiques d'une information globale et massive."*<sup>1</sup> En cela, elles n'ont fait que s'inscrire dans un mouvement ancien et généralisé dans les bibliothèques universitaires ; une évidence, désormais ; particulièrement depuis l'essor de ce qu'on a appelé les "Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication" (NTIC), qui ne sont plus si neuves maintenant (leur apparition massive dans les bibliothèques remontant aux années '90), mais dont le développement reste constant. De "médiateurs de l'information", les bibliothécaires sont devenus des "médiateurs des technologies de l'information et de la communication".

Toutefois, si les technologies, quand elles étaient neuves, ont nécessité un apprentissage – surtout technique –, leur développement et leur installation dans la vie quotidienne tend à nuancer, voire à réduire la nécessité de cet apprentissage technique. Ce n'est plus tant la difficulté à faire fonctionner une ressource documentaire (un "moteur de recherche" comme l'appellent souvent les étudiants) qui se pose, que la difficulté à repérer la ou les bonnes ressources documentaires dans l'offre surabondante et à interroger efficacement ces ressources. Et cette difficulté renvoie à des compétences beaucoup plus larges et complexes à acquérir que la simple interrogation d'un "moteur de recherche".

Ces compétences sont celles de la méthodologie de la recherche et du traitement d'informations ; un ensemble de compétences que l'on est en droit d'attendre de la part d'un diplômé de l'enseignement supérieur.

Dès lors, la mission que se sont données les bibliothèques s'avère très ambitieuse.

Est-ce le rôle des seules bibliothèques ?

## Définitions et cadre de la formation à la maîtrise de l'information

Contre l'"infobésité", le "désordre informationnel", il est désormais indispensable de doter l'étudiant des moyens de trouver, traiter, critiquer et exploiter une information utile, pertinente et de qualité.

"Éducation à l'information", "Culture de l'information", "Culture informationnelle", "Maîtrise de l'information", toutes ces expressions que les Anglo-Saxons rassemblent sous l'expression "Information literacy"<sup>2</sup>, renvoient à une compétence : *"Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter."*<sup>3</sup>

Cette définition, qui a déjà plus de douze ans, reste d'actualité. Elle a été enrichie au fil des ans de référentiels de compétences qui détaillent cette compétence générique. Nous y reviendrons plus loin. Mais, fort de cette précision terminologique, il convient de dresser l'état des lieux.

## État des lieux

Ces dix dernières années, de nombreuses enquêtes ont été menées de par le monde visant à mesurer le niveau de maîtrise des compétences documentaires par les étudiants de divers niveaux et de diverses disciplines. En Communauté française de Belgique, une enquête de cette nature a été menée en 2007-2008 par le Groupe EduDOC<sup>4</sup> et le Conseil interuniversitaire de la Communauté française (CIUF).

Cette enquête (dont les résultats sont publiés sur le site du Groupe EduDOC, voir note 4) a été menée auprès d'étudiants s'inscrivant pour la première fois dans l'enseignement supérieur (université ou haute école).

Elle révèle que le niveau de performance documentaire des étudiants qui arrivent dans l'enseignement supérieur, tel que mesuré par l'enquête, est faible (7,6/20).

Il apparaît par ailleurs clairement que l'utilisation d'Internet ou en tout cas la mise à disposition d'une connexion Internet au cours des études secondaires n'améliore pas cette performance<sup>5</sup>. Ce constat est intéressant en ce qu'il bat en brèche une idée communément répandue que la "génération Internet" et, plus encore, la "génération Google" maîtrisent parfaitement les technologies. Si elles les adoptent plus spontanément et naturellement que leurs aînées, elles ne sont pas forcément mieux outillées – voire plutôt moins, ne fût-ce que par leur expérience et leur culture générale moindres en raison de la différence d'âge – pour les exploiter au mieux, notamment dans le cadre d'une recherche documentaire<sup>6</sup>.

Une étude québécoise antérieure montre que : *"bon nombre d'étudiants semblent mal connaître ou ne pas connaître du tout les éléments de base du processus de recherche documentaire"*<sup>7</sup>.

Ces lacunes ont un impact sur les travaux des étudiants, notamment :

- difficulté à repérer de l'information pertinente en raison de stratégies de recherche déficientes ;
- utilisation prépondérante des moteurs de recherche Internet au détriment des outils de recherche permettant de repérer des sources validées et de niveau approprié ;
- plagiat par ignorance des règles d'éthique documentaire.

Ces études sont avant tout le reflet des réflexions et des préoccupations des professionnels de l'information qui les ont menées. Le sont-elles aussi pour les professionnels académiques et scientifiques ? Et des professionnels du monde du travail, de l'entreprise ?

## Utilité d'une formation à la maîtrise de l'information

Dans le courant des années '90, Alain Coulon et son équipe du laboratoire d'ethnométhodologie (Université de Paris 8) ont mené une étude poussée de l'impact d'une formation documentaire sur la réussite des étudiants à l'issue des premier et deuxième cycles universitaires. Les conclusions sont éclairantes : *"Sur 100 étudiants ayant suivi l'enseignement de documentation, on en retrouve 68 en licence*

*deux ans plus tard (...), contre seulement 30 pour le sous-groupe qui n'a pas suivi cet enseignement ; de même 33% sont inscrits en maîtrise quatre ans plus tard (...), contre 15% pour les autres."*<sup>8</sup>

Voici donc un élément de réponse à notre question, émanant non plus des professionnels de la documentation mais de la sphère de la recherche "académico-scientifique".

L'étude relève que :

- *"suivre une formation de méthodologie documentaire lorsqu'on est un étudiant de première année constitue un atout décisif car c'est un enseignement qui permet de se confronter de manière claire aux problèmes d'apprentissage des règles de l'enseignement supérieur ;*
- *ces apprentissages méthodologiques constituent un "instrument d'affiliation intellectuelle" au monde de la recherche et à l'enseignement supérieur. Celle-ci est un des facteurs critiques de persévérance dans les études postsecondaires."*

Notre pratique de la formation à l'université nous amène cependant à nuancer les conclusions d'Alain Coulon, en ceci que la formation à la méthodologie documentaire n'a de sens que si elle permet de répondre à un besoin (documentaire) ressenti par l'étudiant. Une formation à la méthodologie de la recherche – même en vue de l'affiliation à l'université – n'aura d'impact que si l'étudiant en voit les effets dans son cursus. Isolée de toute pratique concrète de recherche, elle n'a que peu de chance de succès, notamment en raison de la méconnaissance de l'univers documentaire par les étudiants commençants – telle que révélée par les enquêtes –, et si elle ne s'inscrit pas dans un projet pédagogique recourant à la recherche d'informations. C'est pourquoi, à l'ULB, la formation n'est pas proposée automatiquement dès la première année de bachelor (BA 1) mais bien, en concertation avec les enseignants, dès qu'elle s'avère nécessaire pour répondre à ce besoin. Une formation documentaire semble donc s'avérer utile tant pour combler les lacunes en compétences documentaires des étudiants, comme le montrent les enquêtes, que pour favoriser l'appropriation par ceux-ci des règles de l'enseignement supérieur, telle qu'illustrée par les travaux de Coulon.

Dans le premier cas, la formation visera à guider l'étudiant dans l'univers informationnel, à développer une méthodologie de la recherche et à l'inciter à la vigilance, ainsi qu'à le sensibiliser à l'éthique de la recherche (contre le plagiat, même par ignorance).

Dans un sain souci de gestion également, les bibliothèques ont intérêt à proposer des formations à leurs usagers, au sens le plus large, pour amener ceux-ci à utiliser les ressources documentaires acquises parfois à grands frais.

Une question reste cependant pendante : une formation à la maîtrise de l'information favorise-t-elle l'intégration professionnelle des jeunes diplômés et, plus largement, leur intégration dans la vie active et la société ?

Alain Coulon envisageait de poursuivre ses recherches pour évaluer l'effet de la formation documentaire sur la vie professionnelle des étudiants, entrés dans la vie active. Hélas, il a réorienté ses travaux et renoncé à mener cette étude qui aurait répondu, sans doute, à nombre de nos questions. À notre connaissance, plus aucune étude de cette ampleur n'a été menée depuis la publication des résultats en 1999.

## À quoi former<sup>9</sup> ?

Formons donc nos usagers, particulièrement les étudiants. Mais à quoi les formerons-nous ?

Former à la recherche documentaire ou d'informations ?

La dématérialisation de la documentation (il n'y a plus que les historiens à s'intéresser au document...), voire celle des usagers de bibliothèques qui interagissent de plus en plus à distance avec celles-ci et sont très demandeurs de cet accès distant, modifie profondément le rapport au document et même la typologie documentaire traditionnelle. C'est moins le document en tant que tel (le livre, l'article,...) que l'information qu'il procure qui est recherchée, quelle que soit la forme ou le support de cette information. La matérialité du document a cédé la place à la virtualité de l'information, avec tout ce que cela implique de difficulté d'évaluer celle-ci.

Former à l'usage de la bibliothèque et particulièrement de son catalogue ?

Les formations documentaires en bibliothèque, quand elles existent, restent souvent trop centrées sur la bibliothèque en tant que lieu et le catalogue comme porte d'accès à la documentation qui y est conservée. Or la bibliothèque, outre un lieu qui risque d'être de moins en moins fréquenté, est un monde mal connu pour le néophyte, le catalogue un outil bizarre, ô combien plus complexe que les moteurs de recherche sur Internet courants (même si de plus en plus, les catalogues tendent à ressembler à ces moteurs) et le langage documentaire une langue étrangère. Hubert Fondin a, au sujet des formations en bibliothèque, des propos assez durs : *"La formation ne suscite aucune remise en cause sur l'organisation, sur les outils, sur les techniques. Elle sert plutôt de justification à la pratique professionnelle [des bibliothécaires], voire à sa reproduction."*<sup>10</sup>

Toutefois, les bibliothécaires prennent progressivement conscience du décalage qu'il y a entre leur façon de faire et les pratiques de recherche documentaire à l'heure d'Internet et de Google. Ils se rendent bien compte que leurs outils, jadis bien caractérisés (la bibliographie, le catalogue, l'index, le thésaurus, la classification,...) tendent à s'hybrider. On peut désormais passer sans s'en rendre compte de la référence bibliographique au texte complet. Et c'est ce que demandent les usagers : le moteur unique donnant accès au "full text". Certains bibliothécaires peuvent cependant vivre cette "googleisation" comme un palliatif à la méconnaissance des outils et de leur fonctionnement. Nos beaux outils documentaires sont parfois tellement complexes que nous devons passer plus de temps à expliquer leur fonctionnement qu'à former à une méthode de recherche. Mais, peut-être est-ce dû au fait que nous, bibliothécaires/documentalistes, sommes plus à l'aise avec la technologie documentaire qu'avec la méthodologie de la recherche documentaire ?

Souvent, la formation documentaire ne tend à développer qu'un ensemble de savoir-faire de type technique or si cette formation technique est indispensable, elle reste cependant insuffisante. *"L'étudiant y apprend à manipuler un outil mais n'apprend pas à gérer son besoin d'information. Il doit encore apprendre pourquoi*

*utiliser tel outil plutôt que tel autre, comment organiser ses concepts de manière à poser une question qui ait du sens et une fois l'information repérée et critiquée, intégrer celle-ci dans ses propres connaissances.*<sup>11</sup>

Former à des outils ou une méthode ?

Car, une fois passée la difficulté technique, ce qui apparaît le plus clairement c'est la difficulté à cerner le sujet de la recherche, le conceptualiser, l'identifier d'après un vocabulaire spécifique au sujet et au domaine couverts, parfois le traduire dans une autre langue (l'anglais, notamment, langue actuelle de la science), développer une stratégie de recherche fine et adaptable et, finalement, interpréter, évaluer, et traiter l'information trouvée. Ici se dresse le paradoxe : pour bien chercher, il faut déjà connaître ! Cela demande une grande culture générale et spécifique à son sujet pour se poser de bonnes questions (et en faire de bonnes questions documentaires) et pour évaluer l'information trouvée et la traiter.

Ainsi décrites, les compétences à la recherche documentaire ne relèvent dès lors pas de ce qu'il est commun d'appeler les "soft skills" ("compétences douces", non techniques), qui s'acquerraient par imprégnation dans un milieu favorable (l'université, qui est lieu de recherche) ou par l'exemple (celui des maîtres ou des chercheurs). Elles sont, au contraire, au cœur de la formation scientifique. Elles demandent apprentissage et pratique répétée.

La meilleure des solutions serait d'apprendre à chercher et à relier entre elles les informations, tout en faisant preuve d'esprit critique. Et cela ne peut se focaliser uniquement sur la seule recherche documentaire mais doit aller bien au-delà, en amont et en aval de celle-ci. En amont, prendre conscience de son besoin d'information est un des aspects les plus importants de la démarche d'accès à l'information. Intervenir à ce niveau est essentiel mais suppose une étroite collaboration entre les spécialistes de la documentation et les enseignants qui soumettent les problèmes aux étudiants. En aval, la formation documentaire ne peut s'arrêter au moment où le document est obtenu. Elle a à intégrer les étapes qui consistent à comprendre, critiquer et évaluer l'information reçue pour voir dans quelle mesure elle répond aux besoins initiaux, à l'utiliser, à la gérer et à l'exploiter pour développer sa propre connaissance et recadrer son besoin

documentaire initial en fonction de la connaissance nouvelle. Ici encore, la collaboration entre bibliothécaires et enseignants est indispensable.

La formation documentaire – donnée le plus souvent par les bibliothécaires – n'est qu'un aspect de la formation à la recherche, une étape du processus. Celui-ci est plus complexe, plus lent, plus long et itératif. La formation documentaire ne forme pas seule à l'esprit critique. Il convient de lui donner une présence continue dans le processus d'apprentissage. Elle ne peut être une démarche qui vient se greffer, en plus du programme de cours, sur la formation existante. Elle concerne des attitudes et des aptitudes fondamentales et doit procéder ou en tout cas accompagner l'ensemble du processus d'enseignement.

## Référentiels de compétences<sup>12</sup>

La compétence à la recherche documentaire/d'information, élément constitutif de la maîtrise de l'information, peut se détailler comme suit :

- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information détermine la nature et l'étendue de l'information dont il a besoin.
- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information se procure l'information dont il a besoin de manière efficace et rentable.
- L'étudiant compétent dans l'usage de l'information évalue l'information et ses sources de manière critique ; il insère l'information sélectionnée dans sa base de connaissances et dans son système de valeurs.
- Individuellement ou au sein d'un groupe, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information utilise efficacement l'information pour atteindre un objectif précis.
- Parce qu'il a connaissance de la plupart des questions d'ordre économique, juridique et social qui entourent l'usage de l'information, l'étudiant compétent dans l'usage de l'information accède à l'information et l'utilise dans le respect des règles éthiques et juridiques.

En termes d'aptitudes, cela se traduit, pour l'étudiant, en la capacité à :

- identifier un besoin d'information particulier,

- reconnaître les moyens de réduire le déficit d'information,
- définir des stratégies de localisation de l'information,
- trouver l'information et y accéder,
- comparer et évaluer les informations obtenues à partir de sources différentes,
- organiser les informations, les utiliser et les communiquer à l'aide de moyens adaptés,
- synthétiser les informations disponibles et en tirer parti pour contribuer à la création de connaissances nouvelles.

Arrêtons-nous un instant sur cette dernière aptitude : "créer des connaissances nouvelles" car elle est source de perplexité pour nombre d'étudiants qui n'imaginent pas, particulièrement à leur entrée à l'université, qu'ils vont devoir "créer des connaissances" ; dans leur esprit, ils viennent pour en recevoir. Ils éprouvent dès lors une grande difficulté à assumer une "posture d'auteur", à produire eux-mêmes un discours original. Comment mieux dire avec ses propres mots et ses concepts encore balbutiants ce que des experts disent déjà si bien ? Là réside, à notre avis, une des causes de ce que l'on identifie comme du plagiat, alors qu'il peut s'agir souvent d'une simple incapacité à se considérer comme producteur d'un discours ou d'une information<sup>13</sup>.

## À l'ULB : *Sherpa*

Comme nous l'avons écrit plus haut et, avant nous, de nombreux auteurs – e.a. Proulx (1999) ou Tardif (1999)<sup>14</sup> – pour atteindre de tels objectifs, la formation doit faire intervenir d'autres acteurs que le seul spécialiste de la documentation ; il y a là tout un partenariat à mettre en place avec les enseignants. Le spécialiste de la documentation apportera un ensemble de stratégies, de procédures et de techniques qui sont propres à son champ de compétence et qui seront complémentaires à ce qu'apportera l'enseignant, spécialiste de la méthodologie disciplinaire et des contenus. Paulette Bernhard conclut : *"Trois cas de figure sont les plus fréquents en ce qui concerne la conception et l'enseignement de la formation à l'usage de l'information : par les bibliothécaires seuls, en partenariat bibliothécaires-professeurs et par les professeurs seuls. Avec une grande unanimité, les écrits du domaine s'accordent sur l'importance de la formation en partenariat, considérée comme une des conditions d'une formation réussie."*<sup>15</sup>.

C'est dans cette optique que la formation *Sherpa* a été créée.

Ce projet – nommé *Sherpa* en référence au guide accompagnateur de cordée de haute montagne chargé d'aider à escalader la montagne documentaire – vise à accompagner l'étudiant dans la réalisation d'un travail personnel en lui donnant accès à des personnes, des méthodes et des outils, pour lui permettre d'acquérir les compétences du travail universitaire et, particulièrement, de la recherche documentaire via les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Ce projet implique un partenariat entre un enseignant, prenant en charge le projet pédagogique – le travail de recherche, sa définition et sa validation – et les bibliothèques, assumant la formation à la recherche documentaire et à la maîtrise des TIC. Pour ce faire, les A&B disposent d'une équipe de formateurs de niveau universitaire, diplômés des disciplines où ils auront à intervenir, non bibliothécaires de formation, et d'étudiants-tuteurs. Les formateurs suivent chacun un projet spécifique<sup>16</sup>, en étroite collaboration avec un ou plusieurs professeurs partenaires. Ils sont chargés de la formation documentaire des étudiants et de l'encadrement des tuteurs. Les tuteurs assurent le suivi rapproché et l'aide individuelle des étudiants dans la réalisation de leur travail.

Concrètement, le projet *Sherpa* répond aux principes et modalités suivants :

Principes :

- Formation documentaire en partenariat entre les A&B et les enseignants : il s'agit donc bien d'une responsabilité partagée entre ces deux acteurs de la formation.
- Apprentissage de la méthodologie de la recherche : les formateurs des bibliothèques mettent l'accent sur la recherche documentaire, les enseignants sur la méthode de la recherche scientifique.
- Initiation à la recherche via les TIC : l'accent est mis sur les TIC car celles-ci deviennent le moyen d'accès à l'information prédominant. Faute de temps, les A&B ne peuvent assumer la formation aux ressources documentaires au format papier spécifiques aux disciplines couvertes.

- Intégration de la formation documentaire dans un projet pédagogique mené par l'enseignant partenaire, impliquant l'étudiant et comportant une évaluation : cette exigence vise à répondre à la nécessité de motivation de l'étudiant à s'investir dans le processus documentaire. Elle tend également à répondre à l'importance d'associer l'apprentissage documentaire à une pratique effective ; c'est pourquoi, le moment dans le cursus où la formation est donnée varie d'un projet spécifique à l'autre. Les modalités de l'évaluation sont également fixées en collaboration avec le professeur partenaire ; le formateur intervient ou non dans cette évaluation.

#### Modalités :

- Identification par le Groupe Formation des Utilisateurs des A&B de professeurs partenaires potentiels, c'est-à-dire donnant un cours de méthodologie de la recherche, ou proposition directe à un département, en s'adressant à son directeur académique.
- Une convention de partenariat est élaborée avec le(s) partenaire(s), elle fixe la nature du travail qui sera demandé aux étudiants, le nombre d'heures de formation (qui devront être inscrites au programme des cours des étudiants) et les modalités d'évaluation du travail.
- Les A&B offrent le formateur, les étudiants tuteurs, les outils didactiques documentaires et, si nécessaire, les infrastructures de formation (salle informatique).
- La formation s'articule autour de trois dispositifs : les cours théoriques, qui sont des séances de présentation de la méthodologie de la recherche documentaire, illustrée par des exemples de stratégies de recherche dans divers types d'outils documentaires (bases de données, plateformes de périodiques électroniques, Internet, catalogues) ; ces cours représentent entre 6 et 8 heures de formation ; dans certains projets, ils sont répartis sur plusieurs années du cursus, avec un niveau croissant d'approfondissement. Ces cours sont complétés de séances pratiques (ateliers) où les étudiants s'exercent, seuls ou en groupe, sur leur sujet de recherche, en présence du formateur et des étudiants

tuteurs. Enfin, le dispositif prévoit un temps de travail individuel ou en groupe de l'/des étudiant(s) ; travail qui sera évalué par le

Enseignant partenaire	Sherpa	Enseignant partenaire
Définition : - de la problématique - du sujet - de son étendue - de la méthodologie	Méthode de recherche : - cf. référentiels	Exploitation : - critique interne - traitement - synthèse - production

formateur ou l'enseignant partenaire.

Une fois encore, on voit bien ici qu'il s'agit d'une responsabilité partagée entre formateurs des bibliothèques et enseignants partenaires :

### Utile pour la vie ?

Cette brève présentation du dispositif de formation mis en place à l'ULB montre que les Archives et Bibliothèques ont choisi d'assumer, mais pas seules, la mission de formation à la maîtrise de l'information des étudiants car il est naturel que cette tâche s'inscrive dans les missions d'une bibliothèque universitaire.

Nous avons évoqué le caractère de compétence universitaire fondamentale que revêt la maîtrise de l'information et la nécessaire inscription de son acquisition dans le cursus des étudiants et les pratiques pédagogiques des enseignants.

Revenons à notre questionnement.

"Compétence universitaire fondamentale", certes, mais comment celle-ci est-elle appréciée hors de l'université ? Après tout, tous les diplômés universitaires ne se destinent pas à la recherche scientifique, loin s'en faut ; à plus forte raison pour les diplômés de l'enseignement supérieur de type court, lequel dispense des formations plus professionnalisantes.

Quelles visions de la maîtrise de l'information a-t-on dans le monde du travail ? Quelles compétences documentaires attend-on dans l'entreprise ? Probablement, ces perceptions et ces attentes sont-elles très variables d'un secteur d'activité à l'autre, d'une entreprise à l'autre, voire en fonction des tâches des agents. Cette maîtrise de l'information doit-elle être de type académique (celle qui guide la recherche

scientifique, que l'on mène aussi hors université) ou faut-il des réponses rapides à des questions précises ("just in time") ? Attend-on des collaborateurs qu'ils mènent une veille documentaire dans leur secteur d'activité ? Ou préfère-t-on s'offrir les services de documentalistes que l'on chargera de cette tâche, délestant de la sorte les autres collaborateurs de cette compétence ? Mais quelles sont les entreprises, en-dehors de grosses structures privées ou publiques, qui peuvent financer un service de documentation ? Les autres n'auraient-elles pas tendance à penser qu'à l'heure du "tout Internet" et de Google, un tel service est superflu puisque "on trouve tout sur Internet" ?

Et, sur un plan plus sociétal, voire d'un point de vue humaniste, qu'attend-on comme compétence documentaire des citoyens soumis chaque jour à un flot et un flux continu d'informations, dont il est de bon ton de répéter qu'il faut apprendre à les maîtriser et à les contrôler (ce fameux "esprit critique" que l'on – mais qui est ce "on" ? – attend de chacun) ?

Pour paraphraser Coulon, une formation à la maîtrise de l'information favorise-t-elle l'affiliation à la société – de l'information ? Nous l'avons dit, Alain Coulon avait projeté de poursuivre ses recherches dans cette voie de l'impact d'une formation documentaire sur la carrière professionnelle ; hélas, il a réorienté ses travaux.

## Conclusion

Pour conclure cette réflexion, je souhaiterais encore soulever une dernière interrogation : le bibliothécaire est-il un formateur ?

Le 21 janvier 2003, une table-ronde, organisée conjointement par le Groupe ÉduDOC et l'ABD,

sur la place de la formation de l'utilisateur dans la formation des futurs bibliothécaires-documentalistes, constatait qu'alors, aucune formation de formateurs n'était prévue au programme des écoles de bibliothécaires-documentalistes en Communauté française de Belgique.

Un an plus tard, Martine Garsou, évoquant le secteur de la lecture publique, relevait fort à propos que : "*La formation des bibliothécaires a (...) privilégié le rapport au document plutôt que la relation au public.*"<sup>17</sup>

Depuis lors, les choses ont modestement évolué : un cours de 15 heures – au mieux 22,5 heures – de "Formation des utilisateurs" existe désormais au programme de dernière année de trois écoles supérieures de bibliothécaires-documentalistes (cours de jour) ; sur un cursus de 3 ans...

C'est pourtant et probablement là que résidera, à l'avenir, une valeur ajoutée par les bibliothèques pour leurs usagers, même distants, voire virtuels. Et, en ce qui concerne les bibliothèques d'enseignement supérieur, les pistes offertes par les "Learning Centers" et, plus encore, les "Library and Learning Centers", sont riches de promesses et de projets<sup>18</sup>.

François Frédéric  
 Université Libre de Bruxelles (ULB)  
 Avenue Franklin Roosevelt, 50  
 1050 Bruxelles  
 ffrancoi@ulb.ac.be  
<http://www.bib.ulb.ac.be>

Août 2010

## Notes

<sup>1</sup> Devroey, Jean-Pierre. *À la croisée des savoirs. Les Bibliothèques de l'ULB* [en ligne]. ULB/SAB, 2006, p.3 (consulté le 15 mai 2010). <[http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user\\_upload/Web\\_Bibliotheques/documents/Brochure-Bibs.pdf](http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user_upload/Web_Bibliotheques/documents/Brochure-Bibs.pdf)>.

<sup>2</sup> Certaines traductions de "literacy" ont été proposées : "alphabétisation" (jugé trop restrictif en français) ; "littérisme" ; "littératie(s)". Voir : Chevillotte, Sylvie. Quelle(s) notion(s) se cache(nt) derrière la forêt des



- expressions, traductions et définitions ? *Les dossiers de l'ingénierie éducative* [en ligne], 2007, p. 16-19 (consulté le 20 mai 2010). <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/89404/89404-14460-18270.pdf>>
- <sup>3</sup> Bernhard, Paulette. Apprendre à "maîtriser l'information" : des habilités indispensables dans une société du savoir. *Education et francophonie* [en ligne], 1998, vol. 26, n° 1, p. 1 (consulté le 20 mai 2010). <<http://www.acelf.ca/c/revue/revuehtml/26-1/09-bernhard.html>>
- <sup>4</sup> ASBL réunissant des acteurs de la formation documentaire en Communauté française de Belgique ; voir le site : <<http://www.edudoc.be>> (consulté le 28 juin 2010).
- <sup>5</sup> Voir : Thirion, Paul ; Pochet, Bernard (dir). *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique Rapport de Synthèse* [en ligne]. CIUF – Groupe EduDOC, 2008 (consulté le 27 mai 2010). <<http://www.edudoc.be/synthese.pdf>>  
Thirion, Paul ; Pochet, Bernard. Quelles compétences documentaires et informationnelles à l'entrée dans l'enseignement supérieur ? Résultats d'une enquête EduDOC-CIUF en Communauté française de Belgique. *Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie* [en ligne], décembre 2008 (consulté le 30 juin 2010), vol. 62, n° 4, p.4-17. <[http://www.abd-bvd.net/cah/2008-4\\_Thirion-Pochet.pdf](http://www.abd-bvd.net/cah/2008-4_Thirion-Pochet.pdf)>
- <sup>6</sup> Je me suis déjà exprimé à ce propos à l'occasion de la Foire du Livre de Bruxelles 2010. Voir l'interview d'Isabelle Franchimont sur le site web *RTBF-Info* [en ligne]. 6/03/2010 (consulté le 9 juin 2010). <<http://www.rtbef.be/info/media/edition/francois-frederic-la-jeune-generation-nest-pas-meilleure-que-nous-en-technologie-19454>>
- <sup>7</sup> Mittermeyer, Diane ; Quirion Diane. *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1er cycle dans les universités québécoises* [en ligne]. CREPUQ, 2003, p.7 (consulté le 27 mai 2010). <[http://www.crepuq.qc.ca/article.php?id\\_article=471&lang=fr](http://www.crepuq.qc.ca/article.php?id_article=471&lang=fr)>
- <sup>8</sup> Coulon, Alain. Un instrument d'affiliation intellectuelle L'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. *BBF* [en ligne], 1999, vol. 44, n° 1, p. 36-42 (consulté le 27 mai 2010) <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0036-005>>. Voir aussi : Coulon, Alain, *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Université de Paris 8, 1999.
- <sup>9</sup> Cette partie de l'article s'inspire du rapport d'évaluation du dispositif *Sherpa* de l'ULB. Ce rapport n'a pas été publié. Frédéric, François ; Lecloux ; Sophie ; De Jonge Catherine ; Lammé Alain. *Projet Sherpa 2003/2006 : 2ème rapport d'évaluation du projet en vue de sa pérennisation*, ULB, mai 2006.
- <sup>10</sup> Fondin, Hubert. La formation à la recherche d'information préoccupation citoyenne ou vision obsolète ? *Esquisse*, [en ligne], 2005, n° 43-45, p.16-26 (consulté le 09/06/2010). <<http://www.aquitaine.iufm.fr/recherche/esquisse/pdf/esquisse43.pdf>>
- <sup>11</sup> Pochet, Bernard ; Thirion, Paul. Méthodologie documentaire et formation à l'information. *Bulletin d'Informations Pédagogiques*, 2005, 57, p.15-25.
- <sup>12</sup> Il existe de nombreux référentiels de compétences documentaires qui se rejoignent ou se recouvrent pour la plupart. Nous nous sommes inspirés de celui produit par l'Association of College and Research Libraries (ACRL – États-Unis) qui fut un des premiers. Voir la traduction française des "Information Literacy Competency Standards for Higher Education" (janvier 2000) effectuée par le Groupe de travail sur la formation documentaire du Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec ; [en ligne]. CREPUQ, août 2004 (consulté le 30 juin 2010) <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/InfoLit-French.pdf>>.
- <sup>13</sup> Sur cette question, et plus largement sur la question du plagiat, nous renvoyons aux travaux de Caroline Scheepers, tels qu'ils ont été évoqués à l'occasion du colloque de Pôle universitaire européen de Bruxelles-Wallonie du 31 mars 2009 : "Copié - collé..." *Former à l'utilisation critique et responsable de l'information*. Scheepers, Caroline. Futur instituteur cherche sa voix(e). "Copié - collé..." *Former à l'utilisation critique et responsable de l'information* [en ligne]. Pôle universitaire européen de Bruxelles Wallonie – ULB, 2009, p. 127-137 (consulté le 30 juin 2010) <<http://www.ulb.ac.be/poluniv-bxl/pole/actes.pdf>>.
- <sup>14</sup> Proulx, Madeleine. Journal de bord d'une formation documentaire en 1998-1999. *Documentation et bibliothèques*, 1999, vol. 45, n° 3, p.109-115.

Tardif, Danielle. InfoRepère : un programme de formation documentaire et l'importance de la collaboration. *Documentation et bibliothèques*, 1999, vol. 45, n° 3, pp. 117-121.

- <sup>15</sup> Bernhard, Paulette. La formation à l'usage de l'information : un atout dans l'enseignement supérieur – un état de la question. *Documentation et bibliothèques*, 2000, 46, 2, pp.63-75.
- <sup>16</sup> Lancé en 2003/04, le projet *Sherpa* couvre, en 2009/2010, 12 projets spécifiques dans les facultés de Médecine (BA 2 Sciences dentaires, Sciences vétérinaires et Biologie médicale ; MA 3 et 4 Médecine) ; Philosophie et Lettres (BA 1 et 3 Information/Communication ; BA 1 et 3 Histoire, Arts et Archéologie ; BA 2, 3 et MA 1 Langues et Littératures) ; Sciences appliquées (BA1 et 2) ; Sciences psychologiques et de l'Éducation (BA 3 Psychologie ; MA 1 Logopédie et Sciences de l'Éducation) ; Sciences sociales et politiques/*Solvay Brussels School of Economics and Management* (BA 1 et MA 1 Sciences politiques ; BA 2 Sciences sociales ; BA 3 Economie/Gestion) ; Sciences (BA 2, 3 et MA 1 Géographie, Environnement, Biologie). Par ailleurs, deux projets spécifiques sont destinés, l'un aux futurs étudiants (rhétoriciens) et aux étudiants d'écoles supérieures proches de l'ULB (intitulé "Sherpa for beginners") et l'autre à l'accompagnement des chercheurs et enseignants de Sciences humaines. La faculté de Droit organise la formation documentaire des étudiants de BA 1 et 2, en collaboration avec la Bibliothèque de Droit, selon un dispositif proche de *Sherpa* mais dont les formateurs sont des étudiants-tuteurs, encadrés par la directrice de la bibliothèque. Certains départements (principalement en Sciences) ne sont pas couverts par le dispositif *Sherpa* faute de partenaire académique. Les formateurs sont des assistants chargés d'exercices (mandat scientifique sans thèse de doctorat ; leur contrat est de 1/5<sup>e</sup> temps, soit 360 heures/an). Pour en savoir plus sur la politique de formation documentaire de l'ULB, voir : Frédéric, François, *Une politique de formation à la maîtrise de l'information pour l'ULB. SHERPA : un partenariat Enseignants/Bibliothèques*, 2010. En ligne dès septembre 2010 sur le site des A&B-ULB : <<http://www.bib.ulb.ac.be>>.
- <sup>17</sup> Garsou, Martine. Évolution en 2004. *Les cahiers du CLPCF. Hors-série*, 2006, p.4.
- <sup>18</sup> Pour se faire une idée visuelle de ce que sont ces LC ou LLC, voir le blog de Mercier, Silvère. *Bibliobsession* [en ligne] <<http://www.bibliobsession.net>> ; et plus particulièrement le billet du 25 janvier 2010 (consulté le 30 juin 2010) <[http://www.bibliobsession.net/2010/01/25/une-tres-belle-collection-de-photos-de-learning-centers/?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=feed&utm\\_campaign=Feed%3A+bibliobsession%2FTKHz+\(Bibliobsession+2.0\)&utm\\_content=Google+Reader](http://www.bibliobsession.net/2010/01/25/une-tres-belle-collection-de-photos-de-learning-centers/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+bibliobsession%2FTKHz+(Bibliobsession+2.0)&utm_content=Google+Reader)> .