



8^e Rencontres Formist
« Formation à l'information : réalisations et acteurs,
où en sommes-nous ? »

Le Passeport documentaire :
une formation e-learning à la recherche documentaire
des étudiants de l'Université des Antilles et de la Guyane (UAG)

GROUVEL, Marie-France
Directrice du SCD de l'Université des Antilles et de la Guyane

GROUVEL, Marie-France. Le Passeport documentaire : une formation e-learning à la recherche documentaire des étudiants de l'Université des Antilles et de la Guyane (UAG) [en ligne] in *Formation à l'information : réalisations et acteurs, où en sommes-nous ?*, 8^e rencontres FORMIST, 19 juin 2008, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Lyon-Villeurbanne.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1787>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

LE PASSEPORT DOCUMENTAIRE

une formation *e-learning* à la recherche documentaire
des étudiants de l'Université des Antilles et de la Guyane (UAG)



Au départ

► La réforme des parcours universitaires

La réforme LMD, mise en place à l'UAG en 2006-2007, met l'accent sur une plus grande autonomie et une plus grande responsabilisation de l'étudiant dans la construction de son cursus et de ses apprentissages ; cette autonomie passe par un travail personnel plus important, basé entre autres sur des lectures plus nombreuses mais également plus pertinentes ;

Cette qualité de lecture passe notamment par une bonne identification, localisation et maîtrise des ressources informationnelles.

► Une méconnaissance des sources

Or si une autonomie plus grande est demandée à l'étudiant, celui-ci, à son entrée à l'université, est loin de maîtriser le niveau minimal de la recherche documentaire qui lui permettrait de s'orienter dans le maquis informationnel et de repérer les ressources documentaires dont il va avoir besoin tout au long de son cursus universitaire.

La fréquentation antérieure du CDI, quand elle était effective, n'est pas une garantie d'efficacité dans la recherche d'informations en bibliothèque universitaire. Les logiques, sans être opposées, ne sont pas identiques.

► Des formations à la recherche documentaire inégales

Certaines formations à la recherche documentaire informatisée étaient assurées depuis longtemps à l'UAG, notamment par les personnels des trois sections du SCD. Mais ces formations reposaient sur les possibilités et capacités de chaque section et sur le bon vouloir des composantes qui avaient le choix de les inscrire ou non dans les maquettes et de mettre à

disposition des tuteurs chargés d'accompagner les étudiants dans leur découverte de l'outil bibliothèque.

Ainsi,

-Certains étudiants, en fonction de leur composante de rattachement et de leur discipline, pouvaient recevoir quelques heures de formation et de manipulation des outils de recherche ;

-d'autres ne bénéficiaient que d'une présentation magistrale en amphi ;

-la plupart ne recevait aucun accompagnement tout au long de leur cursus.

Pour toutes ces raisons, → le Service Commun de Documentation a souhaité se réapproprier la formation à la recherche documentaire, convaincu que la maîtrise de l'environnement documentaire et informationnel est un facteur important de la lutte contre l'échec universitaire.



Objectifs

La réflexion a porté sur une généralisation de ces formations à l'ensemble des étudiants des trois campus, avec un double objectif :

- ▶ **-une maîtrise minimale de la bibliothèque pour tous les étudiants qui entrent en première année à l'UAG.**

L'étudiant en première année doit pouvoir appréhender la bibliothèque universitaire et ses différents services, connaître le principe de classement des documents et maîtriser la recherche sur catalogue (recherche simple et principes de la recherche avancée).

- ▶ **une maîtrise experte des ressources documentaires dans chaque discipline pour les M.**

En début de master, l'étudiant doit être capable de maîtriser son environnement informationnel: supports de l'IST, accès à cette information via le web, principe de recherche dans les bases de données.



L'environnement

Une fois posés le diagnostic et les objectifs, il a fallu composer avec l'environnement dans lequel devait évoluer le Passeport documentaire.

► quelques milliers d'étudiants

Sur les trois campus qui composent l'UAG, une dizaine de milliers d'étudiants de L et de M sont potentiellement concernés, à terme, par le dispositif du Passeport documentaire.

► des ressources humaines limitées

Pour assurer ces enseignements avec ce niveau de public élevé, nous savions ne devoir compter – au moins dans un premier temps – que sur les seules personnes du SCD que nous pouvions mettre à disposition pour ces formations et qui avaient manifesté un intérêt et une compétence certaine dans ce dossier.

► l'expérience Caribal-Edist

Dans la réflexion préalable qui a conduit à la mise en place du dispositif, un élément important a motivé notre orientation vers le *e-learning*.

Le SCD a mis en place et assuré pendant quelques années une formation en ligne préparant aux concours des bibliothèques. Cette expérience du *e-learning*, la maîtrise de la création de contenus pédagogiques liée à la maîtrise de la gestion d'une plateforme d'enseignement à distance ont rendu possible la mise en place de formations élargies.

► le C2I

Nous savions que nous allions également pouvoir bénéficier de la dynamique et des compétences liées à la mise en place du C2i sur les trois campus : mêmes infrastructures

Document disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

informatiques pour les deux formations, même plateforme d'enseignement à distance, mêmes modalités d'apprentissage et d'évaluation pour les étudiants ; toutes choses qui ont permis une certaine mutualisation des moyens et une implantation plus facile –moins compliquée- du Passeport sur les trois campus de l'UAG.

► Un service TICE

Dernier élément à prendre en considération avant le lancement du dossier : l'existence d'une cellule STICE et d'interlocuteurs disponibles pour répondre aux demandes –notamment dans leurs aspects techniques.



La solution *e-learning*

Le choix du *e-learning* s'est imposé comme étant le seul possible au regard des trois paramètres diagnostic/objectifs/environnement que nous venons de rappeler.

► une plate-forme d'apprentissage

Le choix de l'intégration dans une plate-forme d'enseignement plutôt que celui de la mise en ligne sur un site web a été arrêté afin de permettre un accompagnement des étudiants dans leur démarche de formation. La consultation des cours est subordonnée à une identification de l'étudiant *via* l'annuaire LDAP. Cette identification permet alors un encadrement de l'apprentissage et un suivi de la progression par des tuteurs. La plate-forme offre également des outils de communication afin de maintenir un lien entre enseignants et apprenants.

La plateforme d'enseignement à distance « Ganesha » utilisée pour la formation Caribal-Edist a été réutilisée pour le Passeport documentaire. En 2008-2009, afin d'harmoniser les pratiques entre les différents opérateurs *e-learning* sur les trois campus, tous les contenus de formation produits par l'UAG vont migrer sur une nouvelle plateforme : « Moodle ».

► des logiciels libres

Le souci a été constant d'utiliser chaque fois que cela était possible des logiciels libres afin d'envisager une mise à disposition plus aisée des ressources produites : « Ganesha » pour la plateforme d'enseignement, « Opale » pour la chaîne de traitement des contenus numériques de formation...

► externalisation des contenus

Les contenus pédagogiques ont été créés à l'extérieur de la plateforme. Les cours auraient pu être créés directement dans « Ganesha » mais le choix de l'externalisation s'est imposé pour au moins deux raisons :

- Les mises à jour de contenus numériques de formation –qui doivent être permanentes- sont plus simples à faire depuis une source extérieure que depuis la plateforme – ce qui nécessiterait une intervention sur la plateforme et une indisponibilité de celle-ci, pénalisante pour les usagers ;

- Le partage de l'information qui est un élément qui nous avons pris en compte dès le début est beaucoup plus simple depuis des fichiers extérieurs, qui peuvent être plus facilement intégrés sur une autre plateforme d'un même modèle ou de modèle différent. Toujours dans cette même logique, on peut produire différents supports à partir d'un même contenu (pages HTML sur un site web par exemple).

► intégration de l'environnement normatif

Dernière précaution enfin, avant de se lancer dans la création des contenus : respecter et intégrer l'environnement normatif du *e-learning* :

- Respect du LOM (Learning Object Metadata) qui est un standard international de description d'un objet pédagogique (numérique ou non) en utilisant des métadonnées et qui intègre des éléments du Dublin Core.

- Prise en compte du SCORM : le SCORM est une spécification permettant de créer des objets pédagogiques structurés. Il offre la possibilité de repérer des éléments d'un cours à partir d'un site distant, d'y accéder et de les mettre à disposition d'autres sites. Il offre

également la possibilité de personnaliser la formation en fonction des besoins éventuels des étudiants et des composantes.



Mise en route

Une fois les jalons posés et les orientations stratégiques décidées, la mise en route du dossier a débuté en décembre 2005, pour une inauguration prévue à la rentrée universitaire 2006-2007.

► une équipe transversale

Une équipe transversale responsable de tous les aspects du dossier a été constituée : les trois PRCE du SCD ont été chargées de la production des contenus numériques, aidées par deux bibliothécaires, un responsable de la partie technique a été identifié ; le responsable du projet étant quant à lui plus particulièrement chargé des relations avec les composantes.

► un référentiel, 4 niveaux de formation

Les supports de cours ont été rédigés à partir d'un référentiel défini pour chaque module de formation et, au-delà, pour l'ensemble du dispositif, afin de garantir une logique de progression, depuis les connaissances informationnelles de base jusqu'à la maîtrise complète de recherche d'IST.

Quatre niveaux de formation sont proposés, allant de la première année du L à la première année du M.

► un module examen

La plateforme d'enseignement Ganesha n'offrant pas de module « examen » suffisamment souple et modulable pour répondre aux spécificités du dispositif, un module examen a été créé

Document disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

de toutes pièces par le service TICE de l'UAG ; il permet de générer des examens à la demande, en intégrant tous les paramètres d'adaptabilité : nombre d'étudiants concernés, nombre de questions, modalités d'évaluation, types d'évaluation, modalités de calcul des notes, timing des évaluations, interrogation sur des éléments particuliers d'un cours, génération de support papier...) Ce module va être intégré dans la nouvelle plateforme.



Un enseignement encadré

► une formation inscrite dans les maquettes

Depuis la rentrée 2006-2007, la formation est intégrée dans les maquettes pédagogiques de toutes les composantes – à l'exception d'une seule. Un EC obligatoire de 12h de méthodologie documentaire est inscrit au premier semestre du L1 pour l'ensemble des étudiants de l'Université, quel que soit le parcours choisi.

La formation initiale de L1 peut être approfondie en 2^{ième} et 3^{ième} année de L, et en 1^{ière} année de M par des modules complémentaires de 12 heures, également obligatoires et inscrits dans les maquettes pédagogiques.

Une évaluation en contrôle continu permet de valider les connaissances. Deux examens de type QCM sont organisés : le premier à distance (qui compte pour 30% de la note finale), le second en présentiel, organisé conjointement avec l'évaluation C2I.

► des tuteurs référents

Chaque étudiant est accompagné dans son apprentissage par un tuteur référent. 35 tuteurs (2000 heures de tutorat demandées dans le contrat quadriennal 2006-2009) ont été recrutés et formés par les bibliothécaires. Ils sont chargés d'animer la plate-forme, de répondre aux questions posées par les étudiants à travers les différents outils de communication proposés par la plateforme (messagerie, chat, forum) et d'assurer les visites de la bibliothèque (1 heure prévue dans la formation en première année).

Ces tuteurs sont également présents dans les salles multimédias du SCD, afin de rencontrer les étudiants.

Pour les étudiants de M, l'accompagnement et le suivi de la formation sont effectués par le personnel du SCD.

► des bibliothécaires

Pour épauler et encadrer les tuteurs dans leurs missions et répondre aux questions pédagogiques et d'organisation que peuvent se poser les étudiants, les bibliothécaires en charge du projet sont également mobilisés au cours du premier semestre universitaire.

Ils s'occupent de l'amélioration des contenus au cours du second semestre.

Le recrutement et le suivi administratif des tuteurs (contrat, rémunération) sont entièrement pris en charge par le SCD.



Quelques chiffres (diapo 1)

Près de 5500 étudiants sont concernés par le dispositif « Passeport Documentaire » en 2007-2008. Ce chiffre est en progression par rapport à la première année de mise en place (4300 étudiants).

Cette augmentation est liée à l'entrée dans le dispositif des étudiants de première année de la faculté de Droit et Economie du Campus de Guadeloupe. La Martinique est en léger retrait par rapport à l'an passé, retrait lié à une baisse des inscriptions administratives.



Quelques chiffres (diapo 2)

Le pourcentage d'étudiants ayant validé cet enseignement est bon si on le ramène au nombre d'étudiants ayant passé les deux évaluations (près de 75% au total) ; plus faible si on ramène ce chiffre au nombre d'étudiants inscrits administrativement dans les composantes (chiffres des inscriptions pédagogiques non disponibles à l'heure du bilan). Un nombre non négligeable d'étudiants concernés ne prend pas part à cette formation, pour des raisons diverses : abandon précoce, redoublement avec validation, absence d'information...



Bilan

Au volet négatif de ce dossier.

► les contenus de formation

Sur le contenu des cours, des améliorations doivent être apportées, dans la présentation des différents thèmes et leur illustration par des exercices pratiques ou des démonstrations.

Les cours mis à disposition étaient à l'origine insuffisamment scénarisés et médiatisés. Les bibliothécaires se forment progressivement à de nouveaux outils (« Opale » dont nous avons déjà parlé, « Demobuilder » qui est un logiciel de création de didacticiel en ligne) qui permettront petit à petit d'exploiter toutes les possibilités qu'offre l'enseignement en ligne.

Pour être complet sur ce point, l'équipement informatique des campus peut-être un frein à la création de contenus véritablement multimédia puisqu'il ne permet pas d'accéder à toutes les ressources qui pourraient être intégrées dans ces contenus numériques (pas de possibilité de lire des formats audio ou vidéo sur les terminaux, pas de mise à disposition de casque audio...). L'université devra s'assurer que l'environnement informatique permet la consultation de ces contenus.

► l'accessibilité aux cours

Document disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

Le *e-learning* exige une permanence de l'accessibilité aux contenus de formation. La garantie doit être apportée à chaque étudiant d'accéder sans difficulté aux ressources numériques grâce à des postes informatiques en nombre suffisant et à un réseau informatique fiable, en plus de l'environnement logiciel dont nous venons de parler. Ce qui n'est pas encore le cas à l'UAG.

Du côté des infrastructures réseau aussi, la fiabilité d'accès au serveur hébergeant la plateforme et au serveur d'identification n'est pas toujours totale. Dans le même ordre d'idées, le stress sur les serveurs lors des évaluations n'est pas toujours été pris en compte et amorti par les services informatiques. Ce stress a généré quelques difficultés pénalisantes pour les étudiants : difficultés d'accès aux examens, problèmes d'affichages des questions ...

► **l'implication des composantes**

La principale difficulté rencontrée lors de la première année de mise en place reposait sur une absence de prise en considération de cette formation et une absence d'intervention de la part des composantes.

Les demandes diverses, liées à l'organisation des formations n'ont pas toujours été entendues : demande de réunion des étudiants pour information en début de semestre, demande de mise à disposition de salles informatique au moment des évaluations, absence d'organisation et de planification des évaluations...

Il a manqué un interlocuteur unique dans chaque composante, celles-ci ayant du mal à prendre en compte les dimensions nouvelles de l'enseignement en ligne (au moment des évaluations par exemple, ce sont plusieurs centaines d'étudiants qui sont concernés sur une durée très courte).

La responsabilité matérielle et l'organisation logistique de ces formations ont été évacuées par les composantes alors même que les formations étaient inscrites dans les maquettes ; elles ont été assumées par le SCD au prétexte que celui-ci est producteur des contenus et responsable d'un point de vue pédagogique.



Bilan

A l'heure des bilans, si nous nous arrêtons aux aspects positifs du dispositif, trois points sont à ressortir.

► harmonisation des formations

Le bénéfice principal provient d'abord de la quasi-généralisation de cet enseignement pour les étudiants de L1.

Retenons également une harmonisation des contenus dispensés sur les trois pôles universitaires. Tous les étudiants d'un même niveau ont reçu un enseignement équivalent, tant au niveau des heures de formation qu'au niveau des notions abordées et de la méthodologie.

► implication des tuteurs

Soulignons également le rôle important, l'implication et le dynamisme des tuteurs documentaires qui font office de personnes relais.

Une enquête menée par le SCD témoigne de cette implication ; les étudiants de L considérant majoritairement que les formations dispensées sont du ressort et de la responsabilité des tuteurs documentaires.

► autonomie dans la création des contenus

La production de contenus *ex-nihilo* autorise modifications et enrichissements.

Afin d'aller encore plus loin dans cette autonomie de création, le personnel impliqué dans ce dossier a reçu récemment une formation au logiciel « Opale », afin de maîtriser l'intégralité du processus de production des cours, à l'exception toutefois de l'intégration sur la plateforme d'enseignement, intégration qui reste du ressort du référent technique.



Perspectives

► élargissement et pérennisation

L'élargissement du Passeport marque la prochaine étape du dossier. Elargissement à un double niveau :

Horizontal : tous les étudiants de L1 devront être à court terme intégrés dans le dispositif (à l'heure actuelle, les étudiants de la faculté de Droit et Economie de la Martinique ne bénéficient pas de cette formation).

Elargissement vertical : les niveaux 2, 3 et 4 de la formation ne sont suivis pour le moment que par les seuls étudiants de la faculté des Lettres et sciences humaines de Martinique ; à moyen terme, il serait souhaitable de généraliser ces 4 niveaux de formation à tous les étudiants de l'UAG.

Parallèlement à cet élargissement, la pérennisation du dispositif doit être garantie, au niveau des composantes (maintien de la formation dans les maquettes pédagogiques) et au niveau ministériel : le succès du dispositif repose en grande partie sur l'encadrement des étudiants par les tuteurs ; sans maintien du financement de ces tuteurs, pas de mise en place possible d'une formation *e-learning*.

► collaboration des enseignants

La collaboration des enseignants est sollicitée depuis le départ du projet afin d'adapter le Passeport aux spécificités des disciplines, notamment dans l'utilisation des ressources. (Un étudiant de droit est confronté dès la première année aux ressources électroniques alors qu'un étudiant de LSH a une utilisation plus traditionnelle de la bibliothèque).

Les contenus de formation, généralistes, doivent être personnalisés pour répondre aux différentes pratiques documentaires des étudiants, même si les principes d'interrogation restent les mêmes d'une discipline à l'autre.

► adoption d'un référentiel commun...

Document disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

8e Rencontres Formist « Formation à l'information : réalisations et acteurs, où en sommes-nous ? »

Un peu de prospective pour finir : ne pouvons-nous pas envisager, à l'instar de ce qui se fait au niveau informatique avec le C2I, de définir et d'adopter au niveau national un référentiel commun des connaissances minimales que devrait maîtriser un étudiant à chaque étape de son cursus et traduire ensuite ce référentiel dans des contenus qui pourraient facilement être mutualisables entre les différents partenaires de ce projet ...