

Séduction et partenariat :

mise en œuvre de la formation des usagers aux Bibliothèques de l'ULB

François Frédéric
Université Libre de Bruxelles

Bibliothécaires et enseignants sont (donc) condamnés à s'entendre, s'ils veulent assurer pleinement leur rôle respectif dans l'apprentissage d'un processus cognitif, qui constitue un *continuum*. Mais ceci n'implique pas égalité ou confusion des rôles ! Il est important d'introduire ici la différence entre *techniques* et *méthodes*. Situé à son niveau optimal, le rôle éducatif des uns et des autres reviendra sans doute à confier au bibliothécaire l'*apprentissage des techniques* et à l'enseignant universitaire, l'*intégration des techniques dans la méthodologie* générale et spécialisée de la recherche¹.

Cette citation, que j'emprunte à certains de mes collègues, illustre bien ce qu'est, depuis plusieurs années déjà, la volonté des Bibliothèques de l'ULB en matière de formation documentaire des usagers : développer une complémentarité et un partenariat entre enseignants et bibliothécaires.

De la séduction

Mais pour en arriver à un réel partenariat, encore fallait-il que les Bibliothèques fussent reconnues comme un partenaire valable. C'est tout le travail de séduction qui fût entrepris depuis bien longtemps, pour faire reconnaître celles-ci comme un réel outil performant de formation et de soutien à l'enseignement et la recherche, qui aboutit à ce résultat : amélioration de l'infrastructure (avec l'inauguration en 1994 d'une nouvelle Bibliothèque des Sciences humaines, ultramoderne mais dans laquelle les enseignants et chercheurs d'alors se sentaient un peu perdus – outre les nouvelles technologies, de nouvelles infrastructures peuvent aussi être une façon de capturer un public ; mais aussi l'amélioration des infrastructures des trois autres grandes bibliothèques : Droit,

¹ Jean-Pierre DEVROEY, Laurence ROSIER, Luc VERDEBOUT, « Valeur et importance de la formation documentaire dans la formation universitaire », in Richard LAVERDIÈRE et Claude FEDRIGO (dir.), *La formation documentaire : actes du colloque de l'ABCDEF*, Université Laval, Québec, 23-25 octobre 1995, AUPELF-UREF, 1998, pp. 21-22.

Médecine, Sciences & Techniques); informatisation et catalogage rétrospectif des ressources traditionnelles, et développement de l'offre de ressources documentaires en ligne (bases de données, périodiques électroniques, iconothèque, site WEB²...); engagement d'un personnel qualifié (bibliothécaires gradués et universitaires, parmi lesquels des assistants chargés d'exercices dont la tâche principale allait être la formation des usagers) et développement d'un réseau de formateurs au sein de ce personnel (cela sur base volontaire de la part des agents membres de ce groupe et grâce à l'accord des chefs de service, qui acceptaient que ces agents consacrent une partie de leur temps à la formation, même si cela ne fait par partie de leurs tâches traditionnelles³); disposition d'une infrastructure adaptée pour des formations (salle de projection et salles d'exercices équipées de PC).

Certes, dès avant ces développements (qui s'étendent en gros sur les dix dernières années), les Bibliothèques offraient des formations mais qui étaient surtout instrumentales et visaient essentiellement à permettre aux usagers de s'y retrouver dans les diverses ressources documentaires offertes, ainsi que de mieux comprendre cet univers, un peu particulier pour la plupart d'entre eux, qu'est une bibliothèque universitaire. À côté des classiques visites de bibliothèques, complétées par la présentation des différents fichiers, apparurent, vers la fin des années 1980, des séances de présentation de l'OPAC et de quelques cédéroms. Ces séances, prises en charge par les premiers assistants engagés étaient fastidieuses, peu pratiques par manque d'infrastructure adaptée et de peu d'effet sur la formation documentaire des étudiants.

C'est, bien sûr, l'extension des technologies de l'information et de la communication dans l'univers documentaire qui a permis aux bibliothèques de se positionner comme interlocuteur incontournable, voire comme partenaire vis-à-vis des autres agents de la communauté universitaire en charge de la formation des étudiants. Ce positionnement s'est même fait vis-à-vis des corps scientifique et académique, au sein desquels tous ne maîtrisaient plus la croissance et les développements rapides des moyens d'accès à l'information. S'il fallait participer à la formation des étudiants, il fallait aussi penser à l'in-/formation des enseignants et chercheurs sur les nouvelles ressources documentaires mises à leur disposition ; ne fût-ce que pour rentabiliser ces ressources acquises à grands frais.

² <http://www.bib.ulb.ac.be>

³ Cette grande souplesse dans la composition du Groupe Formation des Bibliothèques et le soutien que celui-ci connaît de la part des différents chefs de service des Bibliothèques, a eu aussi pour conséquence une revalorisation du travail d'agents n'ayant pas de contact avec les lecteurs, qui se réjouissent que leurs compétences soient reconnues tant par les autorités que par les usagers. D'une manière générale, les membres du Groupe Formation considèrent tous que ces activités de formation, loin d'être une surcharge, sont pour eux gratifiantes et leur permettent non seulement de faire partager leurs compétences mais aussi de suivre les évolutions du métier au plus près.

Du partenariat

La séduction opérant – la nouvelle Bibliothèque des Sciences humaines ne désemplit pas durant presque toute l'année et ce depuis son ouverture en septembre 1994 – le partenariat devint l'outil principal de développement des activités de formation des Bibliothèques. Signalons ici, que les Bibliothèques continuent, encore aujourd'hui, d'offrir des séances d'introduction à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources électroniques, ouvertes à tous, comprenant une présentation des ressources, complétées de séances d'exercices sur PC, et ce afin de répondre à la demande d'utilisateurs isolés ou ne profitant pas d'un cours disciplinaire de recherche documentaire.

Le partenariat fut donc choisi comme outil privilégié, un partenariat multiple et multiforme – on pourrait même parler de partenariats – dans ses modalités et quant aux partenaires. Il y a deux raisons principales au choix de ce mode de fonctionnement : d'une part, les Bibliothèques, comme c'est souvent le cas, ne sont pas reconnues comme agent pédagogique au même titre que les enseignants, elles sont un département de support aux activités de recherche et d'enseignement. Elles interviennent cependant dans un domaine encore nouveau – les TIC – et y développent des compétences spécifiques qui vont plus loin que la simple maîtrise technique ; cela les situe à la charnière de la technique et de la méthode, telles que les définissaient Devroey et consorts (voir supra et note 1), et élargit le rôle que ces derniers voulaient leur faire jouer.

D'autre part, pour être efficace, toute formation, et la formation documentaire n'échappe pas à ce principe, doit répondre à un besoin, plus ou moins exprimé, de celui qui la reçoit. Concrètement, une action de formation pour un public d'étudiants aura plus d'impact si elle leur permet de réaliser un travail de recherche demandé par le professeur. C'est précisément pour *passer de la logique de l'offre élaborée à partir de ce que nous percevons de l'intérieur de la bibliothèque et orientée par les outils de recherche d'information, à une logique de la demande émanant des universitaires*, tel que le suggère Anne Dujol⁴, que le partenariat est aujourd'hui privilégié par les Bibliothèques de l'ULB. En outre, dans ce mode de formation, les bibliothécaires, s'ils maîtrisent les outils et la façon de s'en servir, ainsi qu'une certaine méthodologie spécifique, ne sont pas spécialistes de toutes les disciplines enseignées à l'université, là encore la collaboration avec les enseignants est indispensable.

⁴ Anne DUJOL, « Pour en finir avec le bricolage », in *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 44, n° 1, 1999, p. 58.

Partenariat multiple et multiforme

Le partenariat le plus répandu, et qui va presque de soi, est celui que les Bibliothèques nouent chaque année avec les professeurs de cours de méthodologie de la recherche disciplinaire (appelé parfois « cours d'encyclopédie ») et par lequel, les formateurs du Groupe Formation des Bibliothèques obtiennent des heures du cours pour présenter les outils de recherche documentaire utiles à la discipline. Les modalités de cette collaboration vont de la simple présentation *ex cathedra* – dans une salle de projection – d'outils (catalogues, bases de données bibliographiques ou factuelles, périodiques électroniques, internet), aux séances d'exercices, en passant par les visites guidées thématiques ou générales, voire des séances de présentation de ressources traditionnelles spécifiques. C'est à l'occasion de ces séances que l'on peut faire passer des éléments de méthodologie spécifique à l'utilisation des TIC pour la recherche (telle que, par exemple, l'évaluation de l'information trouvée dans l'internet). La forme idéale du partenariat direct est celle qui s'inscrit dans un projet concret du professeur, comprenant une évaluation, où la formation reçue en bibliothèque aidera l'étudiant à réaliser son travail. Notons ici que les formateurs du Groupe Formation ne procèdent à aucune évaluation des acquis de leur présentation par les étudiants ; si évaluation il y a, elle est le fait du professeur partenaire. Dans le meilleur des cas – rare – celui-ci s'adressera au formateur pour définir avec lui des éléments d'évaluation. Ce type de partenariat, qui remonte à 1995, a été noué, pour l'année académique 2001-2002, avec 20 professeurs, représentant 16 disciplines, issues de 6 facultés, écoles ou instituts⁵.

Une forme particulière de partenariat existe depuis plus longtemps (1987) entre la Bibliothèque et la Faculté de Droit : la bibliothèque organise, à la demande du doyen, une formation obligatoire pour les étudiants de deuxième candidature (fin de premier cycle), dispensée par des étudiants-assistants de deuxième cycle (licence), sélectionnés par la directrice de la bibliothèque, encadrés et formés par elle et rémunérés par la Faculté. Ce partenariat entre faculté et bibliothèque a conduit, cette année, à la mise sur pied d'un séminaire similaire, plus basique quant à ses contenus et plus court, pour les étudiants de première année, toujours sous la supervision de la directrice de la bibliothèque. Une expérience semblable de formation via des étudiants-assistants, formés par le personnel des bibliothèques, a été tentée en 1995 pour la Faculté de Philosophie et Lettres. Elle n'a pas été reconduite faute de volonté des professeurs de la faculté d'investir leurs ressources en étudiants-assistants dans cet aspect de l'encadrement des étudiants (guidance).

⁵ Facultés de Philosophie et Lettres, des Sciences sociales, économiques et politiques, de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, des Sciences, École de Santé publique, Institut du Travail.

Sur base d'un groupe minimum d'étudiants et d'un projet concret, les membres du Groupe Formation organisent des séances pratiques de recherche documentaire à la demande. Celle-ci est le fait, le plus souvent, d'étudiants de second cycle, dans le cadre de la réalisation de leur travail de fin d'études (mémoire), parfois d'étudiants d'une discipline pour laquelle ne sont pas prévus de cours de méthodologie de la recherche. Ces séances sont exclusivement pratiques. Des séances semblables sont couramment organisées par la Bibliothèque des Sciences et Techniques et celle de Médecine, qui y recourent pour initier les chercheurs aux nouveaux outils documentaires qu'elles proposent.

L'accueil des nouveaux étudiants et leur formation à la méthodologie universitaire, dans le cadre des programmes de soutien à la réussite au premier cycle, est une tâche qui connaît un important essor au sein de l'université, en raison, notamment, de l'important taux d'échec en première année. Cette formation est dispensée par le Centre de Méthodologie Universitaire (CMU). Très tôt, celui-ci a souhaité proposer un module « Recherche en bibliothèque » afin d'initier les nouveaux étudiants, voire les futurs étudiants – dans le cadre de stages à l'université proposés chaque année aux élèves en fin d'études secondaires (rhétoriciens) –, à l'univers des bibliothèques et de la documentation. Ce module a été conçu en collaboration avec les Bibliothèques et est animé conjointement par les membres du Groupe Formation et les assistants du CMU. Il comprend une initiation à la recherche en bibliothèque, avec exercices, en vue de la réalisation d'un travail mettant en œuvre l'ensemble des méthodes universitaires approchées durant les cours de rentrée (propédeutique) ou le stage⁶.

L'ULB, affirmant sa volonté de s'inscrire dans son environnement particulièrement bruxellois mais aussi belge francophone, a, de longue date, noué des contacts avec l'enseignement secondaire. Dans ce cadre, les élèves de dernière année peuvent jouir gratuitement des services des bibliothèques, comme les étudiants de premier cycle, si leurs professeurs proposent un projet pédagogique incluant des recherches en bibliothèque. La formation à la recherche, offerte par le Groupe Formation, fait partie des termes de ce partenariat.

Encore récentes, les technologies de l'information et de la communication pénètrent parfois lentement certains secteurs de l'université, parce qu'elles ne sont pas connues ou maîtrisées par les professeurs et les chercheurs. Pour palier cela, la cellule sœur des Bibliothèques au sein du Département de Support aux Activités Académiques (DSAA), le Centre des Technologies au service de l'Enseignement (CTE), chargée de promouvoir les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE), proposent des séminaires aux professeurs, assistants et

⁶ Voir François FRÉDÉRIC, « "Rhéto-Unif", franchir le pas : une expérience de formation documentaire menée à l'ULB ». in Bernard POCHE et Paul THIRION *La Bibliothèque, partenaire du projet pédagogique*, octobre 1997, pp. 41-47.

chercheurs. Le CTE soustraite les modules de formation à la recherche documentaire au Groupe Formation des Bibliothèques.

L'ensemble de ces partenariats et collaborations ont fait des Bibliothèques un interlocuteur reconnu au sein de la communauté universitaire en matière de formation documentaire. Elles sont régulièrement associées, voire actrices de programmes de formation organisés par l'université, en tant que consultante et prestataire de services, pour des clients extérieurs à l'institution. Des membres du Groupe Formation interviennent régulièrement comme formateurs à la recherche documentaire dans des programmes à destination de chômeurs en réinsertion (formation de *web officers*), de stagiaires étrangers en formation dans le cadre d'accord de coopération Nord-Sud (stages de formation aux TIC pour des bibliothécaires africains), voire pour des entreprises privées.

Enfin, constitué de 17 formateurs, tous volontaires, issus des différents services des Bibliothèques, le Groupe Formation des Bibliothèques se doit d'être l'acteur de la formation continuée de ses propres membres – on parlera alors d'autoformation – mais aussi des autres membres du personnel des bibliothèques. Il s'agit là d'un partenariat bien compris avec soi-même qui vise à faire de tous les agents des bibliothèques les acteurs de l'autonomisation des usagers dans leurs démarches de recherche documentaire.

L'avenir

Partenariat direct avec les professeurs, dans le cadre d'un cours, voire avec les étudiants, sur base d'un projet de recherche ; partenariat plus large avec les facultés en vue de l'organisation de cours complets de recherche documentaire ; collaboration étroite avec d'autres services de l'université en vue de toucher des publics spécifiques⁷ ; expertise reconnue pour la mise en œuvre et l'administration de formations complètes à la recherche documentaire ; autoformation et formation continuée ; les modes d'intervention des Bibliothèques dans la formation des usagers sont multiples. Ils sont le fruit d'une expérience longuement accumulée et de compétences spécifiques reconnues. Ils sont le résultat de la séduction.

Mais la stratégie n'est pas tout, le travail ne s'arrête pas là : il faut que les Bibliothèques poursuivent une réflexion permanente sur les intentions, les objectifs, les contenus et les modalités de la formation documentaire. Car le développement des TIC reste soutenu ; les moyens d'accès à

⁷ Le projet « SHERPA », qui associe Bibliothèques, CMU et CTE, vise à proposer aux étudiants de premier cycle un encadrement méthodologique et technique, en vue de maîtriser la méthodologie universitaire (en ce compris les TIC), en combinant une approche humaine (assistants et/ou tuteurs étudiants) et technique (formation en ligne via l'université virtuelle de l'ULB – qui utilise la plateforme WEB-CT-, outils d'autoformation et de recherche). Une expérience pilote a été menée durant l'année 2000-2001 avec des étudiants de premier cycle en histoire, dans le cadre d'un cours d'exercices sur des questions d'histoire économique.

l'information et l'information elle-même croissent de manière exponentielle ; la maîtrise de cette abondance mais aussi de cette dispersion exige des compétences techniques sans cesse renouvelées, mais aussi méthodologiques de plus en plus spécifiques aux sources d'information utilisées : on ne cherche pas dans la bibliothèque virtuelle comme on cherche dans la bibliothèque traditionnelle. La tâche des bibliothèques en général est, outre l'acquisition, la gestion et la mise à disposition des moyens d'information, l'organisation de cette masse documentaire et la guidance des usagers de manière telle qu'ils puissent trouver, *in fine* de façon autonome, l'information dont ils ont besoin. L'organisation de cet accès, via des procédures techniques (catalogues collectifs, portails, *linking*, etc.) ne peut suffire, il faut qu'elle soit soutenue par un ferme souci de clarté des cheminements et d'autonomisation des usagers, soutenue par des préoccupations et des outils méthodologiques (manuels, formation en ligne, *help desk*, sites web, moteurs de recherche et répertoires). C'est pourquoi, la présence de membres du personnel des bibliothèques sensibilisés à la notion de formation des usagers est indispensable dans tous les secteurs des bibliothèques en charge de développement.

Le métier de bibliothécaire combinera désormais, combine déjà ces deux facettes technique et méthodologique. Une des responsabilités, et non des moindres, des « formateurs-développeurs » sera de veiller à l'adéquation des développements techniques aux besoins et attentes des usagers afin de ne pas retomber dans le travers d'une offre en théorie tendant vers la perfection mais pratiquement inadaptée à nos publics et à leurs besoins.

F. Frédéric

f francoi@ulb.ac.be