

Comment former les usagers ? Réflexions à partir de la diversité des expériences de formation organisées en Belgique

Bernard Pochet

Introduction

Y a-t-il une didactique spécifique pour la formation à l'information ? Quelle formation pour nos enseignants et professionnels de l'information ? Comment prouver l'intérêt d'une formation à l'information pour nos étudiants ? Comment susciter une attitude critique dans la recherche d'information ? Autant de questions et bien d'autres qui animent le travail du groupe EduDOC (voir <http://www.bib.fsagx.ac.be/edudoc/>) et qui nous poussent à observer les activités de formation organisées en Belgique. Cette communication ne tentera pas d'apporter de réponse à ces questions mais va susciter d'autres questions encore.

La situation belge

En matière de formation documentaire, la situation belge est particulièrement contrastée et comparable à son organisation institutionnelle : un état fédéral, trois communautés et trois régions. L'enseignement divisé entre le Nord du pays, néerlandophone, et le Sud, francophone, est également divisé entre enseignement officiel et enseignement libre, le plus souvent catholique.

L'enseignement supérieur est quant à lui organisé en enseignement universitaire (6 universités au Nord et 9 au Sud) et enseignement non universitaire. L'enseignement non universitaire est depuis 5 ans organisé en hautes écoles (études en 3 ou en 4 ans). Les hautes écoles rassemblent en général sous une même "enseigne" plusieurs écoles supérieures le plus souvent géographiquement proches (il y a 34 hautes écoles regroupant 155 écoles dans la partie francophone du pays). Ces dernières fonctionnent avec des enveloppes budgétaires fermées ce qui n'est a priori par l'idéal pour les bibliothèques et encore moins pour les formations documentaires.

Les universités sont indépendantes. Des organes, au Nord, le Vlaamse Interuniversitaire Raad (VLIR) et au Sud, le Conseil Interuniversitaire Francophone (CIUF), rassemblent les universités dans le seul but de créer des synergies et des collaborations entre elles. Les bibliothèques sont statutairement et financièrement indépendantes et dépendent directement de leur université. Elles

ont créé au sein de ces conseils des commissions ainsi que des associations pour mener des projets en commun et avoir une représentation commune.

Du côté des hautes écoles, il existe un Conseil général des Hautes écoles. Il n'y a cependant pas de commissions ni d'association officielle pour représenter leurs bibliothèques. L'association sans but lucratif Prodoc-Edu tente de combler cette lacune. Elle n'a cependant aucune reconnaissance officielle.

Les offres de formation

Le groupe formation des utilisateurs devenu groupe EduDOC en 1999 a durant le premier trimestre 1995, mené une vaste enquête sur la situation de la formation documentaire en Belgique (les résultats ont été présentés lors d'un colloque de l'ABDEF, à Québec, en octobre 1995). Elle faisait suite à une première enquête plus sommaire, qui s'était déroulée en 1991 et s'attachait uniquement aux aspects techniques de l'accès à l'information. L'étude de 1995 a été organisée, non seulement pour évaluer l'état de la formation documentaire en Belgique, mais également pour repérer des expériences de formation intéressantes et signaler notre présence et nos activités auprès des bibliothèques belges.

Les objectifs principaux de cette enquête étaient d'une part de déterminer la situation de la formation des utilisateurs dans la bibliothèque et dans l'établissement, et d'autre part, la place qu'y occupent les aspects pédagogiques.

Avec un taux de réponses de près de 20 % nous avons alors constaté que les formations étaient surtout le fait des bibliothèques universitaires (68,4 % d'entre elles). De même, les bibliothèques les plus grandes se distinguaient nettement des autres : 71,4 % d'entre elles organisent une formation. Le public qui fréquente une bibliothèque de taille limitée, non informatisée et hors du milieu enseignant, a donc statistiquement peu de chance d'y bénéficier d'une formation.

Il y a par ailleurs une importante dichotomie entre les aspects techniques et les aspects intellectuels de la formation. Nous avons constaté, tant au niveau des objectifs déclarés qu'au niveau des contenus, que les aspects techniques sont largement privilégiés et que cette différence est d'autant plus grande que la taille de la bibliothèque est importante. L'intégration de la formation documentaire dans le cursus des étudiants, de même que les synergies entre bibliothécaires et personnel enseignant paraissent cependant largement insuffisantes. Nous avons cependant pu

relever qu'un certain nombre d'initiatives de formation à contenus plus méthodologiques existaient, même si elles constituaient des exceptions.

D'une manière générale, nous avons conclu que la Belgique offrait des démarches de formation intéressantes mais que beaucoup de progrès restaient à faire, tant sur le plan de la mise en place d'outils d'information des utilisateurs, spécialement dans les petites bibliothèques, que sur le plan de la formation, particulièrement méthodologique et de l'intégration de celle-ci dans le cursus.

Toutes les données dont nous disposons actuellement nous indiquent, à quelques exceptions près, que l'écart s'est encore creusé entre les grandes institutions (universitaires) et les autres (en particulier dans les "hautes écoles").

Dans les universités

Différents cas de figures se présentent :

- des cours organisés en partenariat avec un enseignant. La prise en charge est de 2 à 4 heures et consiste en une visite de la bibliothèque, présentation de l'OPAC et d'outils de recherche documentaire. Parfois cette "formation" est complétée par un exercice. Dans ce premier cas l'approche est essentiellement technique, l'enseignant se réservant les aspects méthodologiques et l'évaluation ;
- des formations courtes également techniques sont organisées spontanément par les bibliothèques pour former les étudiants à un outil en particulier. Ces formations sont conçues dans une perspective technique et ne sont généralement pas évaluées.
- des cours plus élaborés, inscrits à l'horaire, donnés par un bibliothécaire et sanctionnés par examen. Ces cours ont une durée allant de 15 à 60h. L'adoption de la comptabilisation des heures en crédits ECTS a pour certaines formations été plutôt bénéfique en valorisant le travail souvent important demandé aux étudiants.

Par exemple, à l'Université de Liège, pour quelques de cours obligatoires :

- Documentation et Séminaires. 5h + 25h (3^e année en biochimie) → 3ECTS
- Séminaires et Documentation. 0h + 30h (4^e année en biologie végétale) → 4ECTS
- Exploitation des ressources documentaires en Psychologie et sciences de l'éducation. 30h (4^e année en sciences psychologiques) → 3ECTS

Un exemple de cours à option : Formation à la documentation appliquée à la biologie. 15h + 15h (DEA en Sciences) → 2ECTS

Les étudiants concernés sont des étudiants de toutes les années mais rarement ceux de première année. Le nombre d'étudiants varie entre 25 et plus de 150. Toutes les facultés sont concernées et le nombre de formations est en croissance constante (du moins dans les grandes universités). À côté de ces cours destinés aux étudiants, certaines bibliothèques organisent des formations à destinations des étudiants de l'enseignement secondaire, du personnel de l'université ou des formations de futurs formateurs.

La création des cours de méthodologie documentaire dépend toujours des facultés où il est organisé et ceci explique les contrastes rencontrés. L'image qu'ont les bibliothèques dans les facultés et la compréhension de la nécessité d'une formation sont très différentes d'une faculté à l'autre, les facultés de sciences humaines et de lettres étant en général plus sensibilisées. Dans ces dernières, le bibliothécaire travaille généralement en partenariat et n'est bien souvent sollicité que pour des compléments techniques (Droit, Lettres, Histoire...).

Dans les hautes écoles

Dans les hautes écoles, la situation des bibliothèques s'est dégradée depuis l'enquête de 1995. Les budgets sont restés constants, certains ont même été réduits. Certains cours inscrits à l'horaire sont encore organisés mais cette situation reste l'exception. Les bibliothèques organisent néanmoins des visites et des présentations des ressources dans la limite de leurs moyens. La situation des hautes écoles est sensiblement différente de celle des universités. À l'université, lorsqu'un cours est créé, celui-ci est attribué à un membre du personnel sans modification de son statut ni de sa rémunération, dans les hautes écoles, une modification de la charge horaire d'un enseignant (ou d'un bibliothécaire) nécessite des moyens supplémentaires.

Depuis 2001, on retrouve toutefois une exception au sein de l'ensemble des hautes écoles. Pour toutes les filières de formation débouchant sur un emploi d'enseignant (instituteur et enseignant dans le secondaire inférieur, cet enseignement est appelé l'"enseignement pédagogique") un cours de recherche documentaire de 15h est imposé par décret. Ce cours d'"initiation à la recherche documentaire" est destiné à donner à ces étudiants une meilleure formation scientifique. Il est associé à un cours de 15h de "notion d'épistémologie des disciplines" et un cours de 15h d'"initiation à la recherche en éducation". Bien que l'objectif ne soit pas d'en faire une formation de

formateurs, on peut supposer que ces futurs enseignants sont mieux sensibilisés à la nécessité d'un apprentissage d'une méthodologie documentaire. Voir :

http://www.enseignement.be/pers/ens/devenirens/deven_enseign_hd.pdf

Après une première réaction très positive de la part des bibliothécaires, il ressort que ceux-ci ne sont pas ou peu impliqués dans ces cours (alors qu'ils sont souvent impliqués dans des formations qui ne sont pas inscrites à l'horaire).

Dans la partie néerlandophone du pays

Au Nord du pays, la situation dans les hautes écoles est comparable. Du côté des universités on rencontre peu d'expériences de formation. Un cas est cependant à mettre en évidence puisque depuis plus de 10 ans un enseignant donne aux étudiants de 3^e année ainsi qu'aux étudiants de 3^e cycle de la VUB (Vrij Universiteit Brussel) et de l'UA (Universiteit Antwerpen) un cours crédité. Ce cours dépasse cependant le champ de la documentation scientifique et intègre toutes les compétences informationnelles au sens large (bureautique, Internet, voir : <http://educate.lib.chalmers.se/IATUL/proceedcontents/chanpap/nieuwenh.pdf>). Jusqu'où devons nous intervenir ?

Des situations très contrastées

L'organisation des formations est donc très dépendante du niveau d'enseignement. À part pour l'enseignement pédagogique, aucune directive centrale n'impose ou n'incite à la création d'enseignement de méthodologie documentaire. Dans l'enseignement non universitaire le problème est essentiellement un problème lié aux budgets accordés aux bibliothèques et au financement du personnel pour cet enseignement. Dans l'enseignement universitaire, les bibliothèques sont mieux financées et il y a presque toujours une intervention organisée (voir plus haut).

Les objectifs de la formation

Comme nous l'avons constaté en 1995, peu de formations ont une approche méthodologique qui repose sur une bonne compréhension de la documentation ("l'origine de l'information scientifique", "les types de documents", "les langages", etc.).

On apprend sur quel bouton pousser mais on n'apprend pas pourquoi utiliser tel outil plutôt que tel autre, ni comment organiser ses concepts de manière à poser une question qui ait du sens, ni encore comment, une fois l'information repérée, intégrer celle-ci dans ses propres connaissances.

L'approche méthodologique étend cette compétence à l'amont et à l'aval du terme réducteur de "recherche documentaire". "Savoir se documenter", c'est bien sûr savoir où et comment trouver l'information mais c'est aussi savoir de quelle information on a besoin, savoir construire une question documentaire, savoir la lire et comprendre l'information, savoir la critiquer et évaluer si elle répond à notre besoin, savoir la gérer et savoir l'utiliser pour sa propre formation.

Lors des ateliers francophones sur la formation documentaire organisés en 1997 à Gembloux, une série d'objectifs avaient été définis sur base de ce qui se faisait en Belgique et en France et sur ce qui était considéré comme nécessaire. En fonction de notre analyse de la situation, nous pensons qu'ils correspondent bien aux objectifs rencontrés par les cours crédités organisés en Belgique. Les objectifs avaient été définis en deux niveaux. Voir :

<http://www.cfwb.be/ciuf/bibliotheques/publications/bppd.htm>

Ils fixent bien la limite de notre intervention. Notre objectif n'étant pas de former des spécialistes de la documentation mais de rendre nos lecteurs capables de se former tout au long de la vie, de leur apprendre :

- la démarche scientifique de construction des savoirs ;
- à répondre efficacement à leurs besoins d'informations :
- à exploiter finement, de manière autonome et critique, les ressources d'informations disponibles.

Les contenus

Outre les questions sur les aspects plus méthodologiques ou plus pratiques des formations, la question des contenus est également ouverte. Jusqu'où aller dans les contenus ? Quelles sont les compétences qui doivent être rencontrées outre les compétences documentaires ? Les bibliothèques doivent-elles intervenir pour :

- les compétences informationnelles ?
- les compétences technologiques ?
- les compétences médiatiques ?
- les compétences sociales et éthiques ?

De toute évidence ces compétences sont liées mais c'est ici du rôle du bibliothécaire qu'il est question. La question est donc de savoir si les nouvelles fonctions de gestion, d'organisation et de diffusion des contenus qui reviennent aux bibliothécaires (en Belgique, on fait peu la différence entre bibliothécaire et documentaliste) modifient son champ de formation.

L'organisation

Par ailleurs, les problèmes rencontrés pour l'organisation des formations sont nombreux. Les principaux problèmes rencontrés en Belgique sont sans conteste :

- le temps des étudiants (horaires déjà complets, priorité donnée aux cours contenus) ;
- la disponibilité des bibliothécaires qui sont de moins en moins nombreux ;
- les compétences documentaires parfois lacunaires des enseignants ;
- le nombre d'étudiants à former.

Une des solutions peut être trouvée dans l'enseignement à distance. Des projets sont en cours de réalisation. Nous verrons s'ils apportent des solutions satisfaisantes. À Gembloux par exemple, l'enseignement à distance est intégré depuis 3 ans à un cours de 15h de méthodologie documentaire. L'évaluation systématique du cours fait apparaître que 80 % des étudiants pensent qu'une formation présentielle est néanmoins indispensable à côté de l'outil de formation à distance. Il faudra tester ces outils et voir dans quelle mesure ils rencontrent les problèmes d'organisation.

Comme annoncé dans l'introduction, cette communication n'apporte pas de réponse mais des questions supplémentaires. Elle n'a d'autre but que de susciter le débat.