



Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, Volume XXVI Numéro 1, automne-hiver 1998.

Le Groupe formation des utilisateurs de l'Association belge de documentation : un bilan après plusieurs années de fonctionnement

Bernard POCHET, Directeur

Bibliothèque de la Faculté universitaire des sciences agronomiques de Gembloux (Belgique)

Paul THIRION, Responsable de l'Unité de documentation

Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation

Université de Liège (Belgique)

Table des matières

- Résumé - Abstract - Resumen
- Introduction
- Vers une définition de la formation des utilisateurs
- Le Groupe formation des utilisateurs
 - Présentation du GFU
 - Ateliers, colloques et conférences
 - L'apprentissage par problèmes
 - L'évaluation de l'impact des formations documentaires
 - La bibliothèque au coeur du projet pédagogique
 - Les bibliothèques publiques, partenaires de la formation
 - Les ateliers francophones sur la formation documentaire (AFFD)
 - La formation à distance
 - Mieux connaître l'état de la question
 - Publications
 - Internet
 - Site Web
 - Liste de discussion
- Conclusions
- Notes

Résumé

Avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et des communications au cours des dernières décennies, le rôle des bibliothèques s'est profondément transformé et les pratiques, tant chez les usagers que chez les bibliothécaires, ont été radicalement modifiées. Cet article dresse un bilan des principales activités de réflexion et de recherche du **Groupe formation des utilisateurs** de l'Association belge de documentation. Plusieurs moyens sont examinés pour mieux préparer les bibliothécaires et les utilisateurs à relever les nouveaux défis de la société de l'information.

Abstract

User Group Training: A Recent History and Evaluation by the Association belge de documentation

With the arrival of new information and communication technologies over recent years, the role of libraries has been profoundly transformed, and practices among users and librarians alike have been radically modified. This article reviews the main study and research activities of the User Training Group in the Association belge de documentation (Belgian Association for Documentation). It examines several of the methods designed to better prepare librarians and users to take up the new challenges of the information society.

Resumen

El Grupo formación de los usuarios de la Asociación belga de documentación: un balance de varios años de funcionamiento

Con el surgimiento de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación durante las últimas décadas, el rol de las bibliotecas se ha transformado profundamente y las prácticas de los usuarios y de los bibliotecarios se modificaron radicalmente. Este artículo evalúa las principales actividades de reflexión y de investigación del Grupo formación de los usuarios de la Asociación belga de documentación. Se analizan diversos medios para preparar a los bibliotecarios y a los usuarios a confrontar los retos de la sociedad de la información.

Introduction

Le rôle des bibliothèques s'est profondément transformé au cours de ces dernières décennies. Il y a longtemps en effet qu'elles ne sont plus seulement de simples unités de conservation empoussiérées, réservées à quelques initiés. L'irruption des supports

électroniques (CD-Rom), mais surtout le prodigieux développement d'Internet ont fait exploser les ressources informationnelles disponibles. Les bibliothèques d'aujourd'hui permettent à leurs usagers d'ouvrir une multitude de fenêtres sur le monde. Cette immersion totale dans un monde d'informations s'accompagne cependant aussi d'une multiplication et d'une «technologisation» massive des outils d'accès.

Parallèlement, à cette explosion de l'offre, la demande s'est, elle aussi, transformée. Le nombre d'utilisatrices et d'utilisateurs va croissant et leurs besoins en information dans une société de plus en plus complexe deviennent toujours plus importants et plus cruciaux. Si cela apparaissait peu encore dans le grand public, c'est devenu patent dans les domaines scientifiques.

Au carrefour de ce double champ de contraintes, il est devenu utopique de vouloir encore servir aux usagers une information «sélectionnée», digérée et pré-mâchée. Quand bien même techniquement cela resterait possible, on ne pourrait d'ailleurs que s'y opposer ne fût-ce que d'un point de vue démocratique, tant les usagers que les bibliothécaires ont à modifier radicalement leurs pratiques. C'est véritablement un nouveau métier que chacun d'eux doit apprendre.

Pour l'utilisateur d'abord, il n'est pas «naturel» de naviguer dans la diversité des sources d'informations, tant primaires que secondaires. Seul, il se perd très vite et se laisse abuser par l'illusion de toute puissance du «dieu-machine qui sait». Au-delà de l'aspect technique de la démarche documentaire, il n'est pas non plus évident de gérer et de digérer la masse d'informations récoltées, ni même de reconnaître clairement au départ, son besoin personnel d'information. Sans carte, l'utilisateur est un voyageur solitaire errant lamentablement dans l'immensité de l'information.

Il nous semble dès lors que la question cruciale pour les bibliothécaires n'est plus de donner simplement l'accès technique à l'information, mais de développer chez chaque usager, ce que nous appelons des «cartes cognitives», c'est-à-dire les compétences qui lui permettront désormais d'évaluer de manière libre et autonome dans ce nouvel espace. Nous avons à être les initiateurs, les catalyseurs de nouvelles pratiques d'accès à l'information. En un mot, nous devons ajouter à nos compétences, celle de formateurs, voire plutôt, de coformateurs.

Pour aller plus loin encore, une autre question est aussi de savoir quelles démarches nous pouvons mettre en place pour offrir aux personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques, la possibilité de prendre conscience de leurs besoins informationnels et de développer également leurs compétences.

Vers une définition de la formation des utilisateurs

La notion même de formation des utilisatrices et des utilisateurs a profondément varié au cours du temps. Dans les années 70, on parlait d'aide et d'orientation des utilisateurs, cette formation était essentiellement individuelle et ponctuelle. Dans les années 80, apparaît la notion d'instruction, de formation des utilisateurs et de formation documentaire, puis de formation à l'information. Ce n'est que depuis les années 90 que sont apparus des concepts plus globaux. Les anglo-saxons parlent, par exemple, d'*information literacy*, terme qui englobe tous les comportements de prise d'information tels que :

- savoir de quelle information on a besoin,
- savoir où et comment la trouver,
- savoir la lire et la comprendre,
- savoir la critiquer et évaluer si elle répond à notre besoin,
- savoir l'utiliser et la gérer,
- et savoir l'exploiter pour développer sa formation.

C'est le terme de formation documentaire qui est le plus utilisé. Il faut donc que cette formation soit intégrée dans un tout et comprenne ce qui est en amont et ce qui est en aval de la prise d'information. Des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui sont l'assurance d'une autonomie réelle dans les apprentissages présents et à venir.

Les formations documentaires actuellement rencontrées sont loin de toucher à tous ces aspects. Bon nombre d'entre elles se limitent aux aspects techniques et font l'impasse sur tous les aspects plus méthodologiques. Nous verrons plus loin ce que nous avons pu observer lors d'une enquête nationale.

Le Groupe formation des utilisateurs

Présentation du GFU

Le Groupe formation des utilisateurs (GFU) a été créé en 1989 à l'Université de Liège par plusieurs membres de l'*Association belge de Documentation* (ABD) dont le Dr Charles Kaminski⁽¹⁾. Ce dernier a su rassembler, au bon moment, des professionnelles et des professionnels du monde de la documentation et des bibliothèques pour réfléchir sur l'important problème de la formation documentaire des étudiantes et des étudiants, plus largement, des utilisatrices et des utilisateurs.

Le GFU est animé par des bénévoles et n'est ni soutenu ni subsidié par un pouvoir public. Cependant son statut de groupe de travail de l'ABD lui donne les moyens de fonctionner, l'intègre dans une structure reconnue et le met en contact avec de nombreux professionnels et professionnelles de l'information.

Dans le début de ses activités, le GFU a essentiellement axé sa recherche sur les aspects techniques de la prise d'information, par l'analyse des formations existant dans les bibliothèques et centres de documentation⁽²⁾, et par l'étude de ce qui, en 1993, constituait un nouveau problème d'accès à l'information : Internet. Ce travail s'est concrétisé par l'organisation de deux journées nationales en 1992 et en 1993⁽³⁾.

Ces réflexions se poursuivent actuellement au sein du groupe, mais aujourd'hui, le GFU s'attache plus particulièrement à observer les aspects pédagogiques de cette formation et son degré d'intégration dans la formation globale. Outre ce qui touche directement la recherche documentaire, ses préoccupations débordent donc vers l'amont et l'aval, c'est-à-dire étudier et agir, d'une part sur les comportements de l'utilisateur AVANT sa recherche (prendre conscience de son besoin d'information, le formuler, le traduire en question documentaire, choisir de manière pertinente les outils qui permettront de lui apporter une réponse) et d'autre part, APRÈS cette recherche (comprendre, critiquer et évaluer l'information reçue pour voir dans quelle mesure elle répond à ses besoins, l'utiliser, la gérer et l'exploiter pour développer sa propre connaissance).

Cette approche plus méthodologique n'exclut certes pas les démarches plus techniques. Le problème de la formation de l'utilisateur à la technique documentaire informatisée est loin d'être résolu, mais nous avons l'impression qu'il est aujourd'hui mieux maîtrisé par les professionnelles et les professionnels et que les produits proposés (CD-ROM, programmes sur PC, etc.) sont mieux adaptés qu'il y a quelques années.

Actuellement, le GFU compte une trentaine de membres présents à titre individuels, professionnelles et professionnels de la documentation dans les institutions de l'enseignement supérieur universitaire et non universitaire. Il entend donc se positionner

comme un observatoire, un groupe d'information mais aussi d'action et d'interpellation sur l'ensemble de la problématique de la formation documentaire. Il nous paraît en effet qu'un certain nombre de messages doivent être entendus, non seulement auprès des collègues spécialistes de l'information, mais également auprès du personnel enseignant et des responsables politiques.

Ateliers, colloques et conférences

Depuis 1994, moment où les aspects pédagogiques ont été replacés au centre de la problématique, le GFU a développé son activité dans de multiples directions. Il a ainsi organisé quelques 4 ou 5 réunions de travail par an, des colloques et conférences ainsi que des publications. Il a aussi réalisé une large enquête sur l'état de la formation documentaire en Belgique, a participé à des travaux et congrès internationaux et, depuis deux années, a développé une présence soutenue sur Internet.

Au travers de différents colloques et conférences, le GFU s'est successivement penché sur les aspects suivants: l'apprentissage par problèmes et ses conséquences sur l'exploitation de l'information, l'évaluation de l'impact des formations documentaires, les spécificités des bibliothèques de l'enseignement non universitaire et des bibliothèques publiques et la problématique de la formation à distance.

Par ailleurs, le GFU s'est largement impliqué en 1997 dans la mise sur pied d'ateliers transnationaux sur la problématique de la formation documentaire.

Outre l'importance et l'intérêt du travail réalisé dans ces activités, une des conséquences a également été d'élargir l'audience par rapport à la problématique et de susciter des initiatives diverses et des collaborations entre participants.

L'apprentissage par problèmes

En mai 1994, le GFU a invité le Dr C. van der Vleuten, professeur à l'Université de Maastricht⁽⁴⁾ à donner une conférence sur le thème: «Un autre rôle pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur».

D'une manière générale, l'apprentissage à l'exploitation des ressources documentaires est proposé suivant deux approches différentes :

- Des pratiques d'information/formation internes à la bibliothèque. Celles-ci peuvent se positionner à différents endroits d'un continuum qui va de la simple information passive à l'auto-formation active. On citera par exemple les modes d'emploi, vidéos, moyens audio-visuels interactifs, panneaux explicatifs et séances d'information.
- Une autre approche vise l'intégration dans le cursus d'un cours ou d'un séminaire. Cette seconde approche a l'avantage de toucher tous les étudiantes et les étudiants, contrairement à la première qui ne touche que ceux qui se rendent déjà à la bibliothèque.

C'est une troisième approche qui est envisagée dans l'Apprentissage par Problèmes⁽⁵⁾. Elle est intéressante à plus d'un titre car elle envisage la formation universitaire sous un angle radicalement nouveau. En particulier, elle donne une place réelle aux bibliothèques et autres sources d'information et de formation, dans le curriculum. L'apprentissage par problèmes, étant centré sur l'étudiant et sur l'acquisition de compétences dans la gestion de sa propre formation, envisage les sources d'information comme un réel et indispensable outil d'enseignement. La connaissance ne se construit plus sur la base du discours de l'enseignante ou de l'enseignant, mais par une démarche de recherche active dans les sources et la confrontation en groupes, avec un tutorat, des résultats de recherches personnelles, en particulier dans la littérature. Apprendre à exploiter la documentation fait dès lors partie intégrante de tout le processus d'apprentissage.

L'évaluation de l'impact des formations documentaires

En décembre 1995, le GFU a invité le Professeur Alain Coulon de l'Université de Paris VIII à présenter une conférence sur ses travaux d'évaluation de l'impact d'un enseignement de la documentation, sur la réussite universitaire. Il montre ainsi que les étudiantes et les étudiants qui suivent une formation documentaire en première année du cycle universitaire ont significativement beaucoup plus de chances de réussir à l'université que les autres. Il explique ces résultats dans le cadre de son approche ethno-méthodologique particulièrement orientée vers la notion de «métier d'étudiant». En effet, selon lui, l'apprentissage de la documentation serait un «processus d'affiliation» qui permettrait à l'étudiante ou à l'étudiant de s'intégrer dans le milieu et la culture universitaire⁽⁶⁾.

La bibliothèque au coeur du projet pédagogique

Le 15 octobre 1996 le GFU a organisé, en collaboration avec l'ASBL RéCoDA, une journée de travail intitulée «La Bibliothèque au coeur du projet pédagogique»⁽⁷⁾. Cette rencontre de bibliothécaires de l'enseignement supérieur non-universitaire était organisée à un moment où l'enseignement supérieur était à la veille de modifications structurelles importantes (fusion des écoles en hautes écoles) qui ont laissé des marques indélébiles sur ses moyens et sur son fonctionnement. Les bibliothèques n'ont pas échappé à cette tourmente.

Le but de cette journée était multiple. Il s'agissait principalement de faire le point sur l'intégration de la bibliothèque et de la documentation dans le projet pédagogique de l'école (objectifs de la formation, facteurs d'interdisciplinarité, etc.) mais aussi de voir quelles étaient les positions adoptées par les bibliothécaires et quelles étaient les recommandations qui pouvaient être envisagées à moyen et à long terme. Pour ce faire, la journée, organisée à Bruxelles, était séparée en deux parties, l'une consacrée à des exposés et l'autre à des ateliers.

La journée a rencontré un vif succès, tant par le nombre et la qualité de ses participantes et ses participants que par les idées qui s'y sont échangées. C'est la convergence de plusieurs éléments qui explique sans doute ce succès. Il y a tout d'abord, le moment choisi, car chaque école supérieure était à un moment charnière entre son fonctionnement traditionnel et sa fusion avec d'autres écoles. Le sujet aussi était brûlant, à l'heure où l'on parle de société de l'information et d'autonomie dans les apprentissages. D'autant que les bibliothécaires se sentent très désarmés face à ce besoin, qu'ils ressentent, de devenir formatrices et formateurs de leurs usagers. Enfin, cette journée comblait aussi un besoin largement répandu chez ces bibliothécaires de se rencontrer, d'échanger leurs expériences, de faire part de leurs problèmes ou de leurs projets.

Le questionnaire a été adressé, en janvier 1995, à 1 200 bibliothèques (universitaires, d'enseignement supérieur, publiques, d'entreprises, d'institutions, etc.) réparties sur l'ensemble du pays.

Malgré qu'il soit discutable de généraliser nos observations, l'analyse statistique des 218 réponses recueillies montre que certains facteurs sont liés à l'organisation d'une formation : la taille de la bibliothèque, le degré élevé d'informatisation ou l'appartenance à une institution d'enseignement. Le public qui fréquente une petite bibliothèque, 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 privilégiés et que cette différence est d'autant plus grande que la taille de la bibliothèque est importante. Cependant, nous avons quand même pu relever qu'un certain nombre d'efforts de formation à contenus plus méthodologiques existent. Ils mériteraient d'être développés.

L'intégration de la formation des utilisatrices et des utilisateurs dans le cursus des étudiantes et des étudiants, de même que les synergies entre bibliothécaires et personnel enseignant paraissent largement insuffisantes.

Enfin, alors que l'enseignement assisté par ordinateur est un outil largement reconnu et développé par ailleurs, nous avons constaté qu'à l'époque, une seule bibliothèque de l'échantillon déclarait l'utiliser comme outil de formation.

D'une manière générale, nous avons conclu que la Belgique offrait des démarches de formation intéressantes mais que beaucoup de progrès restait à faire, tant sur le plan de la mise en place d'outils d'information des utilisatrices et 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.

Plusieurs éléments nous poussent à croire que depuis cette enquête, la situation a évolué dans les bibliothèques belges, tant en ce qui concerne l'intégration de la formation qu'en matière d'outils de formation. Peut-être en partie grâce au travail du GFU, la formation documentaire commence à être largement reconnue et de plus en plus d'initiatives nouvelles se développent, allant bien au-delà de la simple formation technique. Pour confirmer cette impression, une nouvelle enquête avec la même rigueur méthodologique serait cependant nécessaire.

Publications

Outre les comptes-rendus des différentes réunions, colloques et conférences, le GFU a en préparation, l'édition d'une vaste monographie internationale qui devra être en même temps un document de sensibilisation à la formation documentaire et à l'intégration de la documentation dans l'enseignement et un outil pratique pour le développement de telles initiatives de formation. Il sera édité à l'intention des bibliothécaires, des enseignantes, des enseignants et des décideurs (ministères, pouvoirs organisateurs, etc.). De nombreux auteurs belges, français, hollandais, canadiens et américains y ont apporté leur contribution.

Internet

Site Web

Depuis 1995, le groupe a développé le [site Web GFU](#), hébergé à Gembloux en Belgique. Il contient des informations sur ses objectifs et ses activités, des liens vers d'autres sites et divers textes (dont les résultats de l'enquête de 1995, les résultats des AFFD ou la présentation en français d'Into-Info).

Liste de discussion

Le groupe a également lancé en 1995 la liste de discussion électronique francophone [Édudoc^{\(13\)}](#), hébergée par l'Université de Liège. Celle-ci compte actuellement plus de 500 membres (dont 316 Français, 70 Belges, 51 Canadiens, 17 Suisses, mais aussi des Américains, Portugais, Luxembourgeois, Roumains, Danois, Finlandais, Suédois).

[Édudoc](#) est une liste non modérée qui a pour objectif de devenir un forum de rencontre et d'échange ouvert à toute personne intéressée d'une façon ou d'une autre par la formation documentaire.

La liste entend être un espace privilégié de partage d'expériences, d'outils pédagogiques (manuels de cours, programmes, logiciels, etc.), de questions et réponses, de réflexions théoriques et pratiques, de références bibliographiques, d'informations sur des conférences ou congrès et finalement de tout ce que chacun souhaiterait y apporter et qui concerne la formation documentaire au sens large.

[Édudoc](#), comme le site Web ou la participation aux AFFD, reflète la volonté du groupe d'élargir la discussion à l'ensemble de la francophonie.

Conclusions

Le travail de réflexion et de recherche en formation documentaire est une activité quotidienne de nombreux enseignants et enseignantes et spécialistes de l'information. Que ce soit par ses réunions, ses colloques et conférences ou par ses publications, le GFU s'attache, depuis bientôt 10 ans, à valoriser ce travail et à le rendre plus efficient en favorisant le partage et la réflexion.

Le GFU ne manque par ailleurs pas de projets. Ses membres se penchent actuellement sur une maquette de centre de formation à destination des utilisatrices et des utilisateurs (formations documentaires) des professionnelles et des professionnels de l'information (formation de formateurs et mise à disposition de moyens de formation). Cette consolidation de structure ne manquera pas d'assurer au GFU une meilleure «présence».

Par toutes ses activités, le GFU essaye de convaincre chacun de l'importance cruciale de ce nouveau rôle des bibliothécaires et du personnel enseignant. Car si notre société n'apprend pas dès aujourd'hui, à tous, à exploiter de manière efficace et rapide l'information, bon nombre risquent de perdre pied dans le flux de plus en plus rapide de l'information et dès lors sans doute, de devenir incapables de prendre leur place dans la société de demain. Donner aux utilisatrices et aux utilisateurs les moyens

d'apprendre à apprendre est sans doute l'enjeu principal que les bibliothécaires ont à relever. Le GFU entend y contribuer.

NOTES

- (1) Le GFU est un groupe de travail de l'Association belge de documentation (ABD).
- (2) Une enquête a été réalisée en 1991, les résultats ont été publiés dans les Cahiers de l'ABD. (Pochet, B. «La formation des utilisateurs des bibliothèques: une analyse réalisée par un groupe de l'ABD». *Cahiers de la Documentation*, 45(2), 1991, pp. 52-55).
- (3) **a. Groupe formation des utilisateurs.** «La formation des utilisateurs. Journée d'étude du 25 février 1992, Liège». *Cahiers de l'ABD*, 46(2), 1992.
b. Groupe formation des utilisateurs. «Les réseaux de communication électroniques. Journée d'étude du 2 décembre 1993, Liège». *Cahiers de l'ABD*, 48(1), 1994.
- (4) Un compte-rendu a été publié: NOËL, F. «Un autre rôle pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur. Compte-rendu de la conférence du Dr C. van der Vleuten, Gembloux», *ABD-Flash*, Août 1994.
- (5) Pour une description de l'apprentissage par problèmes (Problem-based learning ou PBL) on peut lire: Pochet, B. «Le Problem-based Learning, une révolution ou un progrès attendu?» *Revue Française de Pédagogie*. (111), 1995. pp. 95-107.
- (6) Les deux documents suivants reflètent bien le contenu de la conférence du Professeur Coulon:
 a. COULON, A. «Enseigner la méthodologie documentaire à l'université, quel impact?» *Argos* (14), 1995. pp. 68-69.
 b. COULON, A., Ed. «L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'Université de Paris VIII. Saint-Denis», Université de Paris VIII, 1993.
- (7) Un compte rendu a été publié: Groupe formation des utilisateurs et RéCoDA asbl. «La bibliothèque au coeur du projet pédagogique - Bruxelles, le 15 octobre 1996». Gembloux: RéCoDA, 1997.
- (8) Un compte rendu a été publié: Groupe formation des utilisateurs. «Les bibliothèques publiques et la formation des utilisateurs. Conférence organisée le 7 mai 1997 à l'ULB». *Cahiers de l'ABD*. 50(4), 1997. pp. 95-108.
- (9) Les résultats des travaux des ateliers ont été diffusés sur la liste Édudoc et sur le [site du groupe](#).
- (10) Les actes du colloque seront publiés prochainement dans la série «Repère en science bibliothéconomique» du Conseil Interuniversitaire Francophone (Bruxelles).
- (11) Le texte complet, des liens vers des textes et une démonstration sont accessibles sur le [site Web du groupe](#).
- (12) Les résultats ont été présentés au congrès de l'ABCDEF d'octobre 1995 à l'Université Laval. Ils seront prochainement publiés: Pochet, B. et Thirion, P. «La formation des utilisateurs de bibliothèques en Belgique: résultats d'une enquête nationale et perspectives d'avenir, ABCDEF - Université Laval». Paris: ABCDEF, 1998.
- (13) L'adresse de la liste est la suivante EduDoc@lists.ulg.ac.be. Pour s'abonner à la liste il faut envoyer le message [subscribe](#) [edudoc](mailto:edudoc@lists.ulg.ac.be) à server@lists.ulg.ac.be, (sans «subject» ni «signature»). Un menu permet de s'abonner de manière automatique à partir du son site Web [GFU](#).



Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF)
 268, rue Marie-de-l'Incarnation, Québec (Québec) G1N 3G4
 Téléphone: (418) 681-4661 - Télécopieur: (418) 681-3389
 Site Internet: <http://www.acelf.ca/c/revue/>
 © Copyright ACELF, Québec 1998.