



Françoise Chapron et Éric Delamotte (dir.)

## L'éducation à la culture informationnelle

Presses de l'enssib

---

# Encadrés. Développement de services documentaires dans une université bilingue du nord de l'Ontario

Leïla Saadaoui

---

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.849  
Éditeur : Presses de l'enssib  
Lieu d'édition : Villeurbanne  
Année d'édition : 2010  
Date de mise en ligne : 4 avril 2017  
Collection : Papiers  
ISBN électronique : 9782375460429



<http://books.openedition.org>

### Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2010

### Référence électronique

SAADAOUI, Leïla. *Encadrés. Développement de services documentaires dans une université bilingue du nord de l'Ontario* In : *L'éducation à la culture informationnelle* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/849>>. ISBN : 9782375460429. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.849>.

---

*par Leïla Saadaoui*

## ENCADRÉS

---

# DÉVELOPPEMENT DE SERVICES DOCUMENTAIRES DANS UNE UNIVERSITÉ BILINGUE DU NORD DE L'ONTARIO

---

Les services documentaires dans les bibliothèques universitaires du Canada sont confrontés à de nombreux défis, qui remettent en cause les pratiques traditionnelles. Il faut donc penser d'autres formes d'intervention et de formation plus proches des publics.

### **Tendances au Canada**

\*\*\*\*\*

Au Canada, certains bibliothécaires universitaires sont assimilés au corps professoral, à condition d'être actifs dans le domaine de la recherche. Leurs charges d'enseignement sont alors remplacées par du temps de référence. Ils sont titulaires d'une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information, en plus d'un baccalauréat dans une autre discipline (qui correspond à un bac +4 en France).

Les bibliothécaires universitaires chargés de la référence et de la formation documentaire proposent diverses approches pour initier les étudiants à la bibliothèque et à la recherche documentaire.

Les formations de base sont assez semblables dans les universités :

- visite de la bibliothèque et présentation des services et des ressources ;
- initiation à la recherche documentaire pour les premières et secondes années du baccalauréat ;
- recherche documentaire avancée pour les dernières années du baccalauréat et les études supérieures (maîtrise et doctorat) ;
- formation à un logiciel de gestion de références bibliographiques (RefWorks, Endnote...).

Des formations spécialisées portent sur l'usage des bases de données, des moteurs de recherche, sur la recherche de données, d'images ou de cartes.

En ligne, les cours sur les plateformes WebCT ou Moodle, les guides par domaines ou types de ressources, les tutoriels – comme l'outil de formation Infosphère<sup>17</sup> – sont largement utilisés dans les universités québécoises.

De manière pragmatique, les bibliothécaires cherchent à aller vers les usagers là où ils sont, avec la référence virtuelle, les capsules de formation par baladodiffusion<sup>18</sup>, la référence mobile et la présence de bibliothèques sur Facebook ou dans des espaces virtuels comme Second Life.

Enfin, l'Université de Montréal et l'Université du Québec à Montréal (UQAM) pratiquent l'auto-évaluation des compétences informationnelles en lien avec *Le Programme de développement des compétences informationnelles (PDCl)* de l'Université du Québec.

### Contexte particulier de l'université laurentienne

\*\*\*\*\*

La bibliothèque J.N. Desmarais, principale bibliothèque de l'Université Laurentienne, à Sudbury (Nord de l'Ontario), est originale. Née en 1960, c'est une des rares universités bilingues au Canada, intégrant trois cultures : Canada anglais, Franco-Ontariens et Autochtones. Loïn des grands centres urbains, elle comptait, en 2007, 8 792 étudiants : 18 % de francophones, 92 % en 1<sup>er</sup> cycle (le premier programme de doctorat a été développé en 2003) et près de 20 % à temps partiel, la plupart en enseignement à distance<sup>19</sup>.

Les huit bibliothécaires (quatre anglophones, quatre francophones), la plupart bilingues, constatent que de nombreux étudiants font de plus en plus de recherches sans consulter les bibliothécaires ni même les ressources de la bibliothèque.

### Service de référence et de formation documentaire à la Laurentienne

\*\*\*\*\*

Le service de référence et de formation documentaire est au cœur de la bibliothèque, au niveau du Carrefour d'apprentissage (*Learning Commons*), lieu de tous les services facilitant l'apprentissage, la préparation et la rédaction de projets de recherche (espace informatique, assistance informatique, aide à la recherche documentaire et à la rédaction). Six assistants assurent 75 heures d'ouverture par semaine, orientant si nécessaire vers un bibliothécaire spécialisé. Téléphone, courriel et *chat* facilitent la référence à distance.

---

17. UQAM. Infosphère. [En ligne] < <http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/> > (consulté le 28 juin 2009).

18. La baladodiffusion est le terme québécois pour *Podcast*.

19. Université Laurentienne. *Inscriptions*. Sudbury, Université Laurentienne, 2008. [En ligne] < <http://www.laurentian.ca/Laurentian/Home/Departments/Institutional+Research/Other/Enrolment> > (consulté le 28 juin 2009).

### Formation en présence

\*\*\*\*\*

La formation documentaire n'est pas formalisée à la Laurentienne. Assurée par deux bibliothécaires à la référence des services en anglais et en français, elle offre des ateliers d'1 heure 30 à 3 heures :

- *Library Orientation* : visite, initiation aux ressources de la bibliothèque ;
- formation à l'utilisation de RefWorks, logiciel de gestion de références bibliographiques ;
- depuis 2007, formation avancée à RefWorks en anglais et formation à la recherche d'articles en français en réponse aux lacunes (non-connaissance des bases de données).

Des sessions en classe sont également organisées, surtout en 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années (dont une de méthodologie de la recherche documentaire, à partir d'un sujet donné suivant la discipline).

En 2007-2008, 1 750 étudiants ont suivi ces diverses formations, adaptées par chaque bibliothécaire.

Enfin, les temps de référence permettent des formations individualisées sur rendez-vous.

### Formation en ligne

\*\*\*\*\*

Un atelier de formation documentaire en ligne est proposé sur la plateforme WebCT, en anglais et en français. Les étudiants suivent, à leur rythme, une série de 5 modules : typologie des documents, des lieux, syntaxe de recherche, recherches dans les catalogues et recherches sur le Web. Chaque test réussi à 70 % permet d'enchaîner les modules, validés par un certificat de réussite.

### Enjeux et perspectives de la formation documentaire

\*\*\*\*\*

Au Canada, les bibliothèques universitaires évoluent, cherchant à en savoir plus sur leurs usagers et leurs pratiques documentaires. Nos principaux enjeux locaux pourraient se résumer en quatre points :

- La communication avec le public (connaissance des besoins et des pratiques informationnelles), allant jusqu'à le rejoindre sur les réseaux sociaux, par de nouvelles

pratiques de communication et de promotion : référence mobile, référence virtuelle, page Facebook <sup>20</sup>, et par une enquête quantitative et qualitative sur les besoins et pratiques documentaires, pour évaluer les compétences documentaires nécessaires aux différents cycles et proposer des ressources et formations mieux adaptées [D. Mittermeyer, 2003].

- La complémentarité des formations en présence et en ligne. Après l'initiation de base des tutoriels WebCT, on peut aborder des compétences précises (gestion des références avec le logiciel RefWorks) ou peu travaillées (exploitation des informations : bibliographie, évaluation de l'information, plagiat). Il nous faut réorganiser l'information sur notre site Web, actualiser la formation en ligne, développer des guides et tutoriels, notamment sur les bases de données, la statistique et les données géospatiales...
- La collaboration avec les professeurs pour intégrer les compétences informationnelles dans le cursus universitaire, en continuant à développer certaines formations au sein des cours d'initiation aux différentes disciplines et de méthodologie de recherche, incluant des travaux pratiques après les formations, leur proposer des ateliers adaptés à leurs propres besoins (initiation à RefWorks, recherche avancée dans une base de données, mise en place d'un service de veille documentaire).
- Enfin de la créativité pour innover et s'adapter à nos publics.

### Référence bibliographique

\*\*\*\*\*  
 Mittermeyer Diane, Quirion Diane. Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant en 1<sup>er</sup> cycle dans les universités québécoises. *Conférence des recteurs et principaux des universités du Québec*, 2003. [En ligne] < <http://www.crepucq.ca/documents/bibl/formation/etude.pdf> > (consulté le 28 juin 2009).

---

20. Facebook. *Laurentian University Library – Bibliothèque Université Laurentienne*. [En ligne] < <http://www.facebook.com/pages/Sudbury-ON/Laurentian-University-Library-Bibliotheque-Universite-Laurentienne/9860299653> > (consulté le 28 juin 2009).