

LE TUTORAT DOCUMENTAIRE

UNE EXPÉRIENCE PILOTE

L'université de Toulouse-Le Mirail mène depuis 1992 une réflexion sur « *les mesures à prendre pour favoriser la réussite des étudiants* » dès le premier cycle universitaire.

Le cadre administratif

Dans le cadre de la politique contractuelle et du contrat 1992-1994, un dispositif expérimental a été mis en place : le DARD (dispositif d'aide à la réussite en DEUG-diplôme d'études universitaires générales). Les résultats confirment l'intérêt de ce projet pédagogique : les taux de réussite en DEUG sont passés de 37,3 % en 1992 à 47,2 % en 1996¹.

Du point de vue de la méthode, le tutorat d'accompagnement est exercé par des étudiants confirmés dans la discipline auprès de ceux qui entrent à l'université. Ces derniers peuvent ainsi se familiariser avec l'organisation des études dans l'enseignement supérieur, acquérir des méthodes de travail adaptées et mieux utiliser les ressources de l'université, garantie de

réussite. Les formes du tutorat d'accompagnement peuvent être variées : aide au travail personnel, appui aux techniques d'autoformation, aide au travail documentaire.

L'aide au travail documentaire

Poussant plus avant son expérience, l'université de Toulouse-Le Mirail a choisi de développer en particulier l'aide au travail documentaire à l'intérieur d'un dispositif qui continue de faire ses preuves. Le DARD documentaire, qui apparaît désormais comme une expérience pilote, s'appuie sur le département Archives et médiathèque qui prépare les étudiants aux métiers de l'information scientifique et technique dans le cadre de l'IUP (Institut universitaire professionnalisé) Ingénierie documentaire.

L'université, soucieuse de développer ses ressources et ses savoir-faire, s'appuie sur l'existence de ce département pour innover, en affirmant encore sa politique d'aide à la réussite des étudiants en premier cycle, qui constituent le public visé.

L'étudiant qui entre à l'université est confronté à un système d'information éclaté entre les différentes bibliothèques du service commun de la

BRIGITTE BONNET

Université de Toulouse-
Le Mirail
Département Archives
et médiathèque

1. Un texte adressé aux présidents d'université à la rentrée de 1996 (1) propose d'étendre le tutorat étudiant à toutes les universités, l'expérience de Toulouse devenant donc une prescription.

documentation (SCD) de l'université : bibliothèque universitaire ou bibliothèques d'UFR (unité de formation et de recherche). La complexité et la diversité d'organisation ne peuvent que surprendre celui qui n'avait jusqu'alors connu que CDI (centres de documentation et d'information) ou bibliothèques municipales.

Tout peut le dérouter : les horaires, les modes d'accès, les différents classements, les catalogues tantôt informatisés, tantôt manuels, la diversité des supports, l'immensité des collections éparpillées et parfois – sait-il pourquoi ? – présentes en plusieurs points. Dans son apprentissage de la vie universitaire, il lui faut donc s'initier au fonctionnement des bibliothèques et aux techniques documentaires.

L'organisation du tutorat

Quel est l'objectif du tutorat documentaire ? Si 75 % des étudiants déclarent se rendre dans une bibliothèque du SCD, moins de 5 % de ceux qui sont inscrits en bibliothèque sont formés aux produits et outils documentaires (2). Il s'agit donc, dès l'entrée à l'université, de donner au plus grand nombre de bonnes pratiques d'utilisation des ressources documentaires mises à disposition, tant il est vrai qu'un bon apprentissage des premières pratiques, devenues réflexes et habitudes, épargne à l'étudiant hésitations, erreurs et pertes de temps et garantit le succès des études.

La documentation étant inséparable de la pédagogie, la bibliothèque est un instrument privilégié de la formation dans une université de masse qui se doit de développer les outils d'autoformation. L'objectif du tutorat documentaire est donc d'accroître le nombre des utilisateurs et la qualité des pratiques : « *Cette conquête fait partie de la formation intellectuelle personnelle de l'étudiant* ». (3)

Les acteurs

Les tuteurs du DARD documentaire sont des étudiants de la licence IUP Ingénierie documentaire² qui prépare

aux métiers des archives ou des médiathèques. L'enseignement qu'ils reçoivent en sciences de l'information, et par conséquent leurs connaissances théoriques et pratiques dans ce domaine, les rendent particulièrement aptes à prendre en charge ce type d'aide. Ce tutorat est inscrit dans leur cursus et validé comme un élément du stage pratique.

IL S'AGIT DONC, DÈS L'ENTRÉE À L'UNIVERSITÉ, DE DONNER AU PLUS GRAND NOMBRE DE BONNES PRATIQUES D'UTILISATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES MISES À DISPOSITION

La présence et le service assuré auprès des étudiants de premier cycle fait donc partie de l'apprentissage du métier sur le terrain. Ils en ont d'ailleurs déjà fait l'expérience dans les établissements où ils ont effectué leur stage de fin de DEUST (diplôme d'études universitaires en sciences et techniques) ou de DUT (diplôme universitaire de technologie).

Toutefois, la forme que prend le tutorat, le rythme, la proximité d'âge et

2. La deuxième année de l'Iup Ingénierie documentaire, sanctionnée par une licence, propose quatre options : archives, bibliothèque, sonothèque, vidéothèque. L'enseignement porte sur la culture générale, les techniques et les pratiques professionnelles, la typologie des documents et les lieux des ressources documentaires, le traitement et la diffusion de l'information, les connaissances des publics et comporte deux mois de stage.

l'expérience de la vie universitaire de ces deux publics étudiants, apportent autre chose : ils facilitent certainement la compréhension des difficultés, permettent de sentir les obstacles, et stimulent l'imagination de ces futurs professionnels dans l'invention de solutions adaptées. Nous apprenons beaucoup, en tant qu'enseignant et en tant que professionnel, de leur sensibilité, de leurs observations et de leur pragmatisme.

Les lieux

Les bibliothèques qui bénéficient de la présence de ces tuteurs sont toutes volontaires pour tenter l'expérience et définir les besoins dans ce domaine.

Quarante-deux étudiants ont donc été répartis entre la bibliothèque universitaire pluridisciplinaire et huit bibliothèques d'UFR, représentatives de tous les types de bibliothèques : l'accès libre n'y est pas toujours la règle, les fonds sont parfois informatisés, elles sont diversement dotées en personnel.

Favoriser la pratique autonome de la documentation passe d'abord par l'identification, la connaissance et l'utilisation des différentes bibliothèques. Depuis la rentrée d'octobre, chaque tuteur assure régulièrement une permanence d'une demi-journée par semaine dans celle qu'il a choisie pour l'année, et s'y tient à la disposition des étudiants de premier cycle. Le choix du lieu correspond soit à la discipline de son cursus antérieur, soit à sa future orientation professionnelle.

Un tutorat évolutif

Les tuteurs s'adaptent à la demande des jeunes utilisateurs au fur et à mesure du déroulement de l'année universitaire.

Début octobre, ils organisent l'accueil des nouveaux, et leur présentent la bibliothèque, ses ressources et son organisation. Ils leur apprennent à se servir des manuels, dictionnaires, encyclopédies et autres ouvrages de référence. Par la suite, ils structurent leur travail en petits

groupes autour d'apprentissages techniques spécifiques : consultation des OPAC³, utilisation des cédéroms⁴, maniement des catalogues. Enfin, ils aident individuellement les étudiants dans leurs recherches bibliographiques, les formant à la pratique autonome et à la recherche d'information.

Bien que leur formation de base soit la même, le fait qu'ils sont nombreux permet de constater une diversité d'attitudes envers le public. Certains pensent présence, aide, démonstration, médiation. D'autres préfèrent pratiques et outils. C'est ainsi qu'une série d'instruments adaptés au premier cycle ont été réalisés : guides du lecteur, lettres d'information, fiches de présentation des collections de la bibliothèque, plans, manuels d'utilisation des supports, méthode de présentation d'une bibliographie, mise en valeur d'un document.

De nombreux talents s'expriment de manière particulière : ici le recensement de tous les fonds chinois (en nombre confidentiel) existant dans les autres bibliothèques de Toulouse et utiles pour le premier cycle de chinois ; là des guides du lecteur en langue étrangère ; ailleurs un choix sélectif d'ouvrages. Les tuteurs trouvent leur méthode personnelle pour entrer en contact avec le public qu'ils souhaitent accompagner.

A leur demande, ils sont clairement identifiés par des badges et annoncent leur service en distribuant eux-mêmes l'information écrite auprès des étudiants et des enseignants. Ils insistent tous sur la nécessité d'assurer une partie du service de la banque de prêt, temps et lieu privilégiés pour comprendre ou pressentir les demandes non exprimées par un public débutant. Et, qui plus est, cela leur permet de ne jamais être désœuvrés...

La bibliothèque du monde anglophone organise des ateliers en collaboration avec quelques enseignants en DEUG et les tuteurs. Lors de travaux pratiques fondés sur les programmes, les étudiants de premier cycle vont utiliser fichiers manuels et OPAC. En groupes limités à six, ils vont apprendre à noter et gérer des références bibliographiques, utiliser et tester les outils de références, dic-

tionnaires, encyclopédies, grammaires, lexiques aussi bien sur support papier que sur cédérom.

Les activités des tuteurs documentaires, par leur diversité dans l'espace et le temps, sont le reflet de l'évolution des besoins des jeunes étudiants en matière de documentation.

Les tuteurs dans leur environnement

La cohabitation dans les bibliothèques de personnels au statut différent - vacataires, notamment les moniteurs, contractuels ou titulaires - pouvait être source de difficultés. Dans un premier temps, certaines bibliothèques, qui craignaient des conflits délicats, n'ont pas souhaité participer à l'expérience.

En réalité, les tuteurs, bien identifiés, sont perçus par les utilisateurs comme des spécialistes de la documentation. La spécificité de leur rémunération (une bourse de 1 000 F par mois) est justifiée par leur niveau de compétence et leur disponibilité pour accomplir des tâches bien définies. Ils ne viennent interférer ni dans le tutorat disciplinaire, ni dans les tâches d'équipement ou de gestion courante.

3. Le système intégré Horizon qui a été choisi pour les bibliothèques du SICD (service interétablissements de coopération documentaire) est déjà en place à la bibliothèque universitaire et dans trois bibliothèques d'UFR.

4. Un réseau de cinquante cédéroms est accessible à la bibliothèque universitaire et une collection de trente cédéroms est consultable sur monoposte à la bibliothèque du monde anglophone

Il n'y a pas lieu de craindre que des postes de professionnels puissent être occupés par des tuteurs, les objectifs des uns et des autres étant différents et leurs compétences complémentaires. C'est au responsable du tuto-

**IL N'Y A PAS LIEU
DE CRAINDRE QUE
DES POSTES DE
PROFESSIONNELS
PUISSENT ÊTRE
OCCUPÉS PAR
DES TUTEURS,
LES OBJECTIFS
DES UNS ET
DES AUTRES ÉTANT
DIFFÉRENTS ET
LEURS
COMPÉTENCES
COMPLÉMENTAIRES**

rat de veiller à cette éventuelle dérive. Sur le terrain, les bibliothécaires sont les artisans d'un travail commun, où le rôle et la place de chacun ont été définis. L'importance de la formation de base des tuteurs l'emporte sur la diversité des statuts.

Formation et suivi

Les tuteurs du DARD documentaire reçoivent une formation adaptée et assurée par les responsables de chaque bibliothèque, afin d'en bien connaître l'organisation et les collec-

tions. Grâce à elle, ils s'intègrent plus facilement dans l'équipe de la bibliothèque. Des séances de formation à l'OPAC, assurées par le SCD, leur permettent d'être très efficaces dans les sites où l'informatisation est déjà implantée.

Enfin, les tuteurs bénéficient d'un suivi. Le directeur du département Archives et médiathèque, enseignant à l'initiative de ce tutorat documentaire, organise régulièrement des réunions d'encadrement pour faire le point sur les difficultés, mettre en commun les initiatives, soutenir les enthousiasmes ou prévenir les découragements. Le bilan effectué chaque fin de trimestre est l'occasion d'améliorer le dispositif.

Bilan et avenir

L'année universitaire s'achève sur un bilan positif. La fréquentation des bibliothèques est en augmentation notable, et l'aisance des étudiants de premier cycle bien visible. Des sondages confirment que la présence des tuteurs, médiateurs entre les ressources et les trop nombreux utilisateurs, a facilité pour beaucoup la recherche et l'utilisation conjointe des supports ou de certains services comme le CADIST⁵.

L'université envisage une extension du dispositif, en proposant des modules de documentation inscrits dans le cursus même, sur une plus grande échelle, comme l'une des solutions possibles à l'accueil de masse.

De leur côté, les bibliothécaires acceptent volontiers de renouveler l'expérience une deuxième année et d'étendre à la fois la diversité des services offerts par les tuteurs et le temps de présence auprès du public.

Quant aux tuteurs, en développant leur pédagogie envers les usagers, ils

réagissent en professionnels plutôt qu'en étudiants. Ils mettent en pratique l'enseignement reçu et partagent leur savoir-faire. La bourse de tutorat apporte, au-delà de l'avantage financier, une forme de reconnaissance du travail accompli avec le sérieux de futurs professionnels.

Si l'expérience est poursuivie et le budget maintenu à la rentrée universitaire 1997, les bibliothèques du SCD pourront également recourir aux étudiants de la maîtrise IUP Ingénierie documentaire qui doit être mise en place. Une centaine d'étudiants formés aux sciences de l'information seront alors disponibles pour développer le tutorat documentaire au sein de l'université.

Mais entre les utilisateurs aguerris et les utilisateurs potentiels, il reste les étudiants qui n'ont pas encore franchi le seuil des bibliothèques. Les tuteurs du DARD documentaire, avec l'enthousiasme des jeunes diplômés, trouveront sans doute des solutions originales aux problèmes dont ils auront pris conscience dans leur activité de tutorat.

Mars 1997

BIBLIOGRAPHIE

1. **Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.** – *Mise en place du tutorat étudiant*, circulaire n° 96-246 du 24 octobre 1996. – *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 39 du 31 octobre 1996. – P. 2662-2663.

2. *Enquête ESGBU 1995* (Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires).

3. *Les étudiants et la lecture* / sous la dir. d'Emmanuel FRAISSE. – Paris : PUF, 1993. – (Politique d'aujourd'hui).

4. *Enquête sur la fonction documentaire dans les universités*. – Paris, 1992.

5. *Les bibliothèques dans l'université* / sous la dir. de Daniel RENOULT. – Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1994.