

3.05 Services aux usagers : services et supports

SOB3005 - NBDN_

Domaine : **Information et communication** Grade académique : **Bachelier : bibliothécaire-documentaliste - Namur**

Niveau de certification : **6 Cycle : Premier Cycle** Année académique : **2026-2027** (Q1 Q2)

CRÉDITS ECTS 7		VOLUME HORAIRE 60 h	
PRÉREQUIS <i>Aucun</i>		CO-REQUIS <i>Aucun</i>	
IMPLANTATION Département social de Namur	DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT DU DOMAINE Christine Biston	RESPONSABLE DE L'UE Elodie Mercy	ENSEIGNANTS INTERVENANTS Elodie Mercy Louise MONAUX Alain SOMVILLE

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
SO-Bibliothécaire - Documentaliste	3	Obligatoire

Partie 1 Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme et acquis d'apprentissage spécifiques (AAS) sanctionnés par l'évaluation

CONTEXTUALISATION

UE centrée sur la médiation de l'information, la formation des usagers, l'esprit critique et la veille informationnelle. Prolongement des compétences en culture informationnelle.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES (AAS)

- Préparer une séquence de formation pour un public déterminé
- Présenter les prérequis, les objectifs poursuivis, le scénario de la séquence de formation, la/les méthode(s) d'apprentissage, les supports d'apprentissage ainsi que les modalités d'évaluation de cette séquence
- Donner sa formation pratique au groupe défini
- Evaluer la formation donnée
- Identifier et expliquer le cycle de la veille stratégique
- Mettre en place un processus de veille durant le cycle du cours (septembre-février) *(Il est indispensable que ce travail soit mené sur une période de 4 mois minimum pour être réellement pertinent, surtout dans des domaines où l'information spécialisée n'est pas mise à jour sur une courte période)*
- Identifier et expliquer les outils nécessaires à la veille mise en place. Analyser l'optimisation des résultats.
- Comprendre les enjeux de l'EAM
- Comprendre les concepts d'EAM, différencier l'EAM de l'éducation au numérique et de l'éducation par les médias ou par le numérique
- Identifier et comprendre les 3 dimensions informationnelles, techniques et sociales
- Identifier le cadre en FWB et les partenaires potentiels
- Analyser de manière critique les médias
- Mettre en œuvre les 3 dimensions précédentes dans la création d'activités d'EAM notamment dans des formations adaptées aux publics cibles
- Identifier les techniques de désinformation, d'information ciblée via les réseaux sociaux (Fake news, bulles de filtres, algorithmes des réseaux sociaux, etc.)

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Document annexe à la fiche UE accessible via un lien explicitant en quoi le programme d'études s'inscrit dans une politique de développement durable. Une ou plusieurs UE spécifique(s) pourraient être ciblée(s) dans cette annexe.

Partie 2 Description de l'unité d'enseignement

OBJECTIFS

Etablir une communication professionnelle

- Identifier les publics cibles et leurs besoins spécifiques
- S'exprimer et se faire comprendre, dans différents environnements professionnels, par des méthodes et moyens oraux, écrits et bureautiques adaptés
- Concevoir et réaliser des opérations de communication ou de marketing à destination des publics cibles
- Concevoir, mettre en œuvre, évaluer des animations pour participer au développement des pratiques de lecture.

Interagir avec son milieu professionnel

- Appréhender le contexte professionnel

- Participer au développement de la profession en comprenant ses enjeux et ses problématiques

Inscrire sa pratique dans une réflexion critique, citoyenne et responsable

- Développer sa culture générale
- Mettre les savoirs au service de l'esprit critique, de l'observation, de l'analyse et du raisonnement
- S'ouvrir aux événements extérieurs et aux nouveautés tant en ce qui concerne son propre métier que ce qui intéresse ses publics cibles
- Mettre en place des processus d'auto-évaluation en vue d'améliorer sa pratique du métier

CONTENU

Formation des usagers

- Introduction : définir une problématique, définir des objectifs de formation, arpentage
- Méthodologies de formation : les différentes méthodes d'apprentissage dans le cadre de la formation

Veille documentaire, technologique et juridique

- Introduction, définitions utiles, présentation du cycle de la veille stratégique
- Présentation et analyse de quelques outils liés à la veille

Education aux médias

- Concepts et enjeux de l'EAM
- Analyse critique des sources et de l'information produite
- L'évolution des médias en Belgique
- Les canaux de diffusion de l'information
- La désinformation
- L'impact des réseaux sociaux

SOURCES ET RÉFÉRENCES

À définir

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
ABDN3005.1-A305A — Formation des usagers	À définir
ABDN3005.2-A305B — Veille documentaire, technologique et juridique	À définir
ABDN3005.3-A305C — Education aux médias	À définir

Partie 3 Méthodologie mise en œuvre et éventuel découpage de l'UE

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE (AA) AU REGARD DE LEUR STATUT

Activité d'apprentissage	Heures	Langue d'enseignement	Langue d'évaluation
ABDN3005.1-A305A — Formation des usagers	24 h	Français	Français
ABDN3005.2-A305B — Veille documentaire, technologique et juridique	12 h	Français	Français
ABDN3005.3-A305C — Education aux médias	24 h	Français	Français

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
ABDN3005.1-A305A — Formation des usagers	À définir
ABDN3005.2-A305B — Veille documentaire, technologique et juridique	À définir
ABDN3005.3-A305C — Education aux médias	À définir

DÉTERMINATION DE LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE EN CAS DE REGROUPEMENT D'AA FAISANT L'OBJET D'UNE ÉVALUATION DISTINCTE

- Séminaire de découvertes des notions
- Séminaire d'application d'EAM
- Création de formations intégrant des notions de recherches d'information et d'EAM en lien avec l'autre AA: Formation des usagers
- Enseignement magistral accompagné systématiquement de la présentation et de la manipulation de publications
- Les séances d'exercices réalisées au fil des leçons requièrent la participation de tous les étudiants (présences et exercices réalisés)
- Travaux

STRUCTURE DU DISPOSITIF GÉNÉRAL D'ÉVALUATION (EN LIEN AVEC LE PROGRAMME D'ÉTUDES)*À définir***MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE****Formation des usagers** : 40% de la note finale**Veille documentaire, technologique et juridique** : 20 de la note finale**Education aux médias** : 40% de la note finale

Moyenne géométrique pondérée appliquée

LA PONDÉRATION DE L'ÉVALUATION DE L'UE À DES FINS DE DÉLIBÉRATION LORS DU CALCUL DE LA MOYENNE

Au sein du programme d'études, lors du calcul de la moyenne, la pondération de l'évaluation de l'unité d'enseignement est effectuée sur base des crédits affectés à cette unité d'enseignement et évalués

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuve intégrée	Modalités d'évaluation
ABDN3005.1-A305A, ABDN3005.2-A305B, ABDN3005.3-A305C	Formation des usagers • Période d'évaluation : Q2 • Modalités d'évaluation : travail Veille documentaire, technologique et juridique • Période d'évaluation : Q2 • Modalités d'évaluation : travail Education aux médias • Période d'évaluation : Q2 • Modalités d'évaluation : travail

MODALITÉS CONCRÈTES D'ÉVALUATION

Une mention sur la fiche informera les étudiants du fait que les précisions sur les épreuves seront disponibles sur Moodle au plus tard 6 semaines avant l'évaluation.