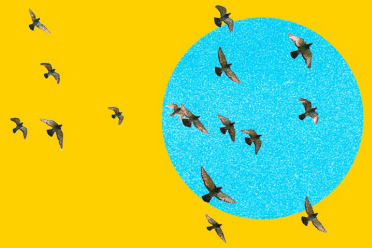

CPI congrès des professionnel·le·s de l'information

4 au 6 novembre 2025
Centre de congrès Palace, Laval

Des technologies à l'inclusion : l'accueil des étudiants internationaux en bibliothèque universitaire

Sacha Lussier, Ph. D. (étudiant maîtrise recherche), EBSI, Université de Montréal

Marie D. Martel, Professeure agrégée, EBSI, Université de Montréal

Introduction : Contexte et enjeux

- Contexte actuel : mesures gouvernementales ayant réduit le nombre d’étudiants internationaux.

- Malgré la baisse, leur accueil reste essentiel.

- Question centrale : Comment intégrer les technologies sans perdre la dimension humaine?

Défis des étudiants internationaux

- Langue et terminologie : barrières linguistiques et vocabulaire académique/documentaire -> parler dans une langue, chercher dans une autre;
- Codes informationnels nouveaux : découvertes de systèmes de classification, de normes de citation et interfaces de recherche inconnues;
- Normes culturelles et aide : méconnaissance du rôle des bibliothécaires; prendre rendez-vous + poser des questions;
- Compétences numériques hétérogènes : aisances variables avec les plateformes institutionnelles et bases de données spécialisées ;
- Tension entre le désir d'autonomie et la peur de l'erreur.

Technologies mobilisées par les bibliothèques

- Tutoriels multilingues et interactifs
- Référence virtuelle : clavardage, visioconférence.
- Tests d’auto-diagnostic et recommandations personnalisées.
- IA et traduction automatique.

****** La technologie ne garantit pas l’inclusion — la médiation reste essentielle.***

Personnalisation et universalité : trouver l'équilibre

Conciliation entre besoins particuliers et mission inclusive de la bibliothèque.
Risques : Trop universel → efface les différences
Trop ciblé → isole ou stigmatise

Chercher un juste milieu :
Intégrer les contenus pour étudiants internationaux dans les formations générales (Adapter exemples, rythme, supports)

Les technologies (traduction, tutoriels, interfaces adaptatives) peuvent soutenir cette approche.

Impacts et limites observés

- Impacts positifs : autonomie accrue, réduction du stress, meilleure compréhension.

- Limites : surcharge numérique, inégalités d’accès, besoin de formation continue.

- La technologie ne remplace pas la médiation : elle la prolonge.

Ce que les BU peuvent apprendre des BP ou comment allier les BP et les BU

- Atouts des BP : Médiation et proximité ; accueil ; publics multiples;
- Atouts des BU : Soutien académique pointu, intégration des technologies de formation ; évaluation et rigueur méthodologique;
- Apports croisés / hybridation : surcharge numérique, inégalités d'accès, besoin de formation continue;

Modèle : accueillir comme une publique ; accompagner avec la rigueur universitaire

Pour une inclusion technologique durable

- Former en continu (double volet) : Compétences technologiques et interculturelles ;
- Collaborer entre services : bibliothèques + services aux étudiants + départements + TI + asso
- Évaluer l'expérience vécue et mesurer l'appartenance;

Bref, des équipes formées, des alliances actives, une écoute fine de de l'expérience étudiante → la technologie amplifie la relation d'aide mais la remplace pas.

Conclusion : l’innovation inclusive passe par la simplicité

- Les étudiants internationaux veulent des preuves qu’ils ont leur place.
- Un tutoriel clair, une interface simple, un accueil bienveillant.
- Les technologies amplifient la relation humaine sans la remplacer.
- L’innovation inclusive, c’est la simplicité : écouter, traduire, accompagner