

PER

A.95

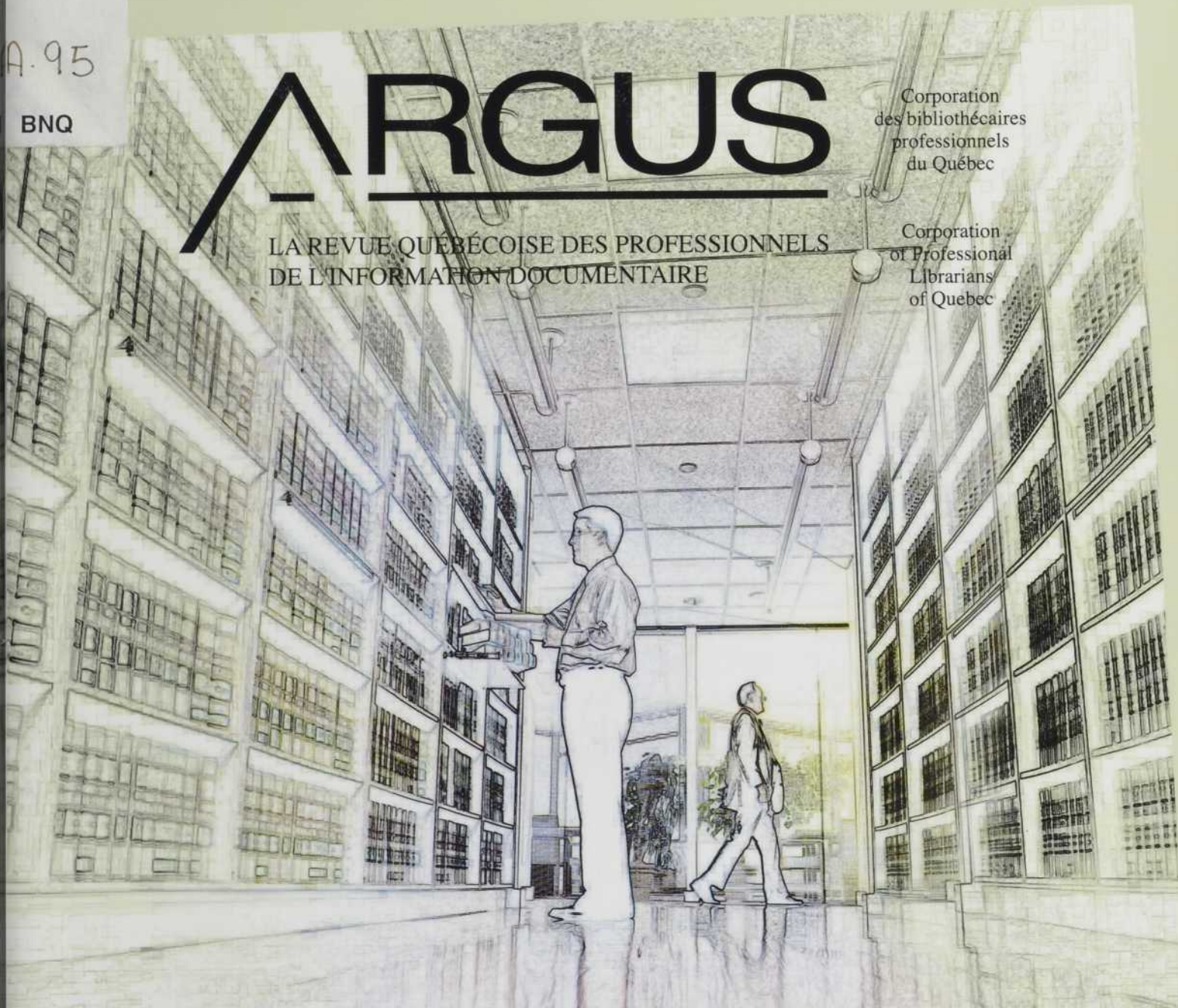
BNQ

# ARGUS

Corporation  
des bibliothécaires  
professionnels  
du Québec

LA REVUE QUÉBÉCOISE DES PROFESSIONNELS  
DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Corporation  
of Professional  
Librarians  
of Quebec



**Les services aux entreprises :  
UN AXE DE DÉVELOPPEMENT POUR UNE BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE**

**LE PROJET CANADIEN DE LICENCES DE SITE NATIONALES  
PCLSN**

**CANADIAN PUBLIC LIBRARIES - SERVICES ON THE INTERNET**

Chronique cyberthécaire  
**Les humains contre les robots**

Vol. 31, n° 1  
Printemps 2002

## Un problème...

Dixit madame Diane Lemieux, ministre de la Culture et des Communications (lors d'une récente entrevue diffusée par Radio-Canada):

*« Les employés des bibliothèques passent trop de temps au catalogage de documents au détriment d'activités d'animation de la lecture ».*

Et elle a parfaitement raison!

## ...Sa solution

**Plus que jamais**, avec le mandat reçu de la nouvelle Bibliothèque nationale du Québec (BNQ) de procéder au traitement original ou dérivé des livres français acquis par la BNQ et ce, avec des délais de traitement raccourcis, SDM constituera **la solution** au problème évoqué par madame la ministre.

Ce sont plus de 43 000 titres à traiter en original et 112 000 titres à traiter en dérivé qui transiteront dans les locaux de SDM d'ici le 30 juin 2003 pour répondre aux impératifs de traitement documentaire de la BNQ.

**SDM, plus que jamais la ressource à privilégier:**

- ♦ pour alléger ou appuyer l'activité de catalogage des bibliothèques, avec son réservoir incontournable de notices bibliographiques toutes faites;
- ♦ pour que l'essentiel des activités des professionnels et des techniciens soit consacré au développement des collections, à la référence, à l'animation du livre et de la lecture et à la formation des usagers.

**SDM** SERVICES  
DOCUMENTAIRES  
MULTIMÉDIA INC.

75, rue de Port-Royal Est, bur. 300, Montréal (Québec) Canada H3L 3T1  
Tél. : (514) 382-0895 Téléc. : (514) 384-9139 <http://www.sdm.qc.ca>

**Comité de rédaction**  
Cécile Lointier, présidente  
Catherine Bernier  
Isabelle Crépeau  
Alex Guindon

**Traduction**  
Hélène Roy

**Révision**  
Catherine Bernier

**Page couverture**  
Line Bodiguel

**Infographie**  
Linda Bernier

**Impression**  
CRL Imprimerie  
**Publicité**  
Line Glaude  
(514) 845-3327

**Dépôt légal**  
Bibliothèque nationale du Canada  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0315-9930

**Poste publication**  
1472763

**Tirage**  
1000 exemplaires

**ARGUS**

est une revue publiée trois fois l'an par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ) dont le siège social est situé au 307, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 320, Montréal (Québec), H2X 2A3.  
Téléphone : (514) 845-3327  
Télécopieur : (514) 845-1618  
Courriel : info@cbpq.qc.ca

Tous les textes publiés dans la revue expriment les points de vue et opinions des auteurs et n'engagent que ceux-ci.

L'abonnement annuel est de 30 \$ (12 \$ le numéro) tarif individuel au Québec, 34 \$ (12 \$ le numéro) tarif institutionnel au Québec, 42 \$ (15 \$ le numéro) au Canada, 42 \$ US (15 \$ US le numéro) à l'extérieur du Canada et 19 \$ pour les étudiants.

Toute demande concernant les numéros manquants doit être envoyée au plus tard un mois après la date de parution, au Secrétariat de la C.B.P.Q. Toute reproduction des articles, en totalité ou en partie, doit être autorisée par le Comité de rédaction.

Les articles de la revue son indexés dans  
*Pascal Thema, T205 :  
Sciences de l'information-documentation,  
Information Science Abstracts,  
Library and Information Science Abstracts  
(LISA), Library Literature et Repère.*

- 
- 3 **Le mot de présentation** Cécile Lointier
- 

- Style libre
- 5 **Le charme discret de la bibliothéconomie** Alex Guindon
- 

- Cyberthécaire
- 7 **Les humains contre les robots** Catherine Bernier
- 

- 11 **Les services aux entreprises : un axe de développement pour une bibliothèque universitaire** Véronique Mesguich
- 

- 15 **Le Projet canadien de licences de site nationales (PCLSN)** Sylvie Belzile  
Diane Polnicky
- 

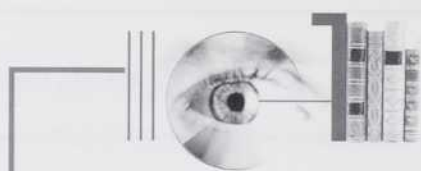
- 19 **Canadian public libraries — services on the Internet** Danielle Pilon
- 

- État des milieux
- 27 **Étude comparative entre les bibliothèques municipales de Roberval et de Ville de L'Île-Perrot** Mélanie Couture  
Catherine Jolicoeur
- 

- Comptes rendus
- 31 **Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, cédéroms, sites Internet** Isabelle Crépeau
- 

- 32 **Veille stratégique et PME : comparaison des politiques gouvernementales de soutien** Cécile Lointier
- 

- 34 **Le knowledge management, entre effet de mode et (ré)invention de la roue...** Audrey Attia
-



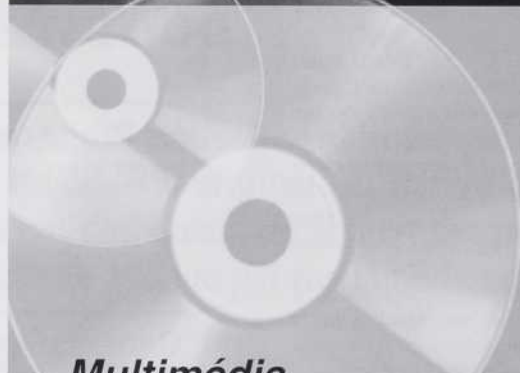
# Regard

## *Le logiciel de gestion de bibliothèques et de centres de documentation*

*utilisé par plusieurs  
centaines  
d'établissements*

### **Coup d'œil sur la version sous Windows :**

- Recherche Web
- Z39.50
- Importation/exportation compatible avec le format MARC
- Thésaurus et fichiers d'autorités intégrés
- Catalogue collectif
- Gestion de succursales
- Réservation à la période et à la journée (matériel, locaux, etc.)
- Interface bilingue
- Service d'installation clé en main (serveur SQL, réseau, postes, serveur Web)



### **Multimédia**

*Grâce à ses banques de données adaptables, Regard s'avère le système idéal pour gérer à la fois les actifs matériels et numériques (textes, photos, hyperliens et autres).*

Pour voir Regard de plus près,  
communiquez avec notre  
service à la clientèle au  
**(514) 251-3730**  
[www.grics.qc.ca/regard](http://www.grics.qc.ca/regard)



## Le mot de présentation

C'est avec plaisir que je prends la suite de Pierre Dupuis à la tête du comité de rédaction d'Argus. Ce comité a connu beaucoup de changements ces deux dernières années avec la succession de deux présidents et le renouvellement complet de ses membres. Le nouveau comité, composé de représentants de la jeune génération, est dynamique et plein d'idées. Mais il a également besoin de membres d'expérience, implantés dans leur milieu, afin de refléter toutes les facettes de notre profession, que cela soit au niveau des tâches, des réalités ou des générations. Nous sommes donc à la recherche de nouveaux membres pour participer au développement d'Argus, c'est-à-dire au choix des orientations et des sujets, à la rédaction des chroniques et à la sollicitation d'articles. Si vous avez le goût de vous impliquer et de jouer un rôle dans les orientations qu'Argus prendra, écrivez-nous à l'adresse [info@cbpq.qc.ca](mailto:info@cbpq.qc.ca), à l'attention du comité de rédaction.

De plus, si un sujet vous semble important à traiter pour notre profession, son évolution, les formations, les nouvelles pratiques, etc., dites-le nous. Encore mieux, si vous voulez écrire sur un sujet en particulier, le comité sera heureux d'en discuter avec vous et de faire paraître votre article dans un des ses numéros

Ce premier numéro de 2002 débute avec un article de Véronique Mesguich qui retrace la mise en place d'un projet de services aux entreprises par l'Infothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci en France. Une expérience très intéressante que l'on retrouve aussi chez nous avec le Centre d'affaire.doc de l'ancienne ville de Brossard, qui offre toute une gamme de services aux PME, travailleurs autonomes ou entrepreneurs qui démarrent leur entreprise.

Sylvie Belzile et Diane Polnicky présentent, quant à elles, le projet canadien de licences de site nationales (PCLSN) qui a permis aux bibliothèques universitaires canadiennes de négocier avec les éditeurs de publications numériques et de bases de données des ententes plus avantageuses. Ce problème de l'accès aux contenus à des prix raisonnables est un sujet d'actualité assez brûlant, comme en témoignent par exemple les messages qui circulent à ce sujet sur la liste de discussion Biblio-fr. Il a aussi conduit à l'Initiative de Budapest pour le libre accès à la Recherche (BOAI - Budapest Open Access Initiative, <http://www.soros.org/openaccess/fr/>), où les auteurs de textes scientifiques sont encouragés à placer leurs articles dans le domaine public dès leur rédaction. Une initiative, comme le PCLSN, à suivre de près !

Un troisième texte en anglais, de Danielle Pilon, nous montre quelques réalisations innovatrices des bibliothèques publiques canadiennes sur Internet, que ce soit avec la mise en ligne de catalogues et de bases de données, avec l'organisation des ressources disponibles sur l'Internet ou avec la fourniture de nouveaux services interactifs.

Comme pour chaque numéro, vous retrouvez nos chroniques. Alex Guidon dans *Style Libre* s'interroge sur le charme discret de la bibliothéconomie et Catherine Bernier, dans *Cyberthécaire*, nous fait découvrir des moteurs de recherche plus humains.

Bonne lecture !

**Cécile Lointier**

Présidente du comité de rédaction  
[c\\_lointier@yahoo.com](mailto:c_lointier@yahoo.com)



# V I S A R D

La solution documentaire adaptée à vos besoins



## AJARIS3 PRO

### Ajaris-Pro : Gestion de base de données multimédia

- ♦ Gestion centralisée et sécurisée de documents multimédia (images fixes et animées, sons, documents composites)
- ♦ Indexation puissante
- ♦ Gestion de la confidentialité
- ♦ Interface Web : Recherches dans le catalogue, prêts, commandes



## WEBFOLIO®

### WebFolio : Gestion de documents & Workflow sur Intranet

- ♦ Gestion intelligente et sécurisée de l'information
- ♦ Simplicité et rapidité de mise en oeuvre
- ♦ Interface unique : le Web
- ♦ Recherche structurée et en plein texte



### EdiBase : Bases documentaires

- ♦ Création de bases textuelles structurées
- ♦ Fonctionnalités de recherche avancées
- ♦ Diffusion sur Internet/Intranet



## BookWhere<sup>™</sup> 2000

### BookWhere 2000 : Client Z39.50

- ♦ Recherche bibliographique sur Internet
- ♦ Exportation très flexible des notices



### Academus : Gestion intégrée de bibliothèques et centres d'information

- ♦ Catalogage, recherche, prêts, périodiques, acquisitions, thesaurus multilingue
- ♦ Outil de veille, de DSI et de GED
- ♦ Souplesse du paramétrage
- ♦ Base de données puissante et sécurisée
- ♦ Confidentialité et groupes de travail
- ♦ Portail Internet, recherche et réservation, profils personnalisés, saisie à distance
- ♦ Composition de revue de presse électronique



## dip SYSTEMES

### Dip Maker : Gestion Électronique de Documents

- ♦ Logiciel de GED, Workflow et gestion documentaire
- ♦ Interface unique pour tous les documents
- ♦ Création illimitée de bases de données entièrement paramétrables
- ♦ Accès WEB publique et confidentiel

### Nos services :

- Installation et paramétrage des logiciels
- Récupération et conversion des données
- Formation
- Support technique et maintenance
- Développement sur mesure
- Hébergement de catalogues

Visard Solutions Inc.

430 rue Ste-Hélène, bureau 102, Montréal, (Québec) H2Y 2K7

Tel : (514) 286-9494 Fax : (514) 286-5173

Site Internet : [www.visardsolutions.com](http://www.visardsolutions.com) EMail : [info@visardsolutions.com](mailto:info@visardsolutions.com)



## Le charme discret de la bibliothéconomie

Alex Guindon

guindona@alcor.concordia.ca

Je sais, vous n'avez pas choisi ce boulot pour la reconnaissance, encore moins pour la célébrité. Le bibliothécaire moyen laisse ces vanités aux artistes, aux pompiers et aux patineurs artistiques. Il se satisfait de peu : la certitude d'être un peu mieux informé que la majorité, la satisfaction de la recherche fructueuse qui jette un peu de lumière sur des sujets aussi importants que l'évolution de la demande de brosses à dents au Québec entre 1990 et 2002. Petits plaisirs innocents qui agrémentent notre quotidien. Mais lequel d'entre nous peut prétendre rester indifférent face à l'incompréhension que suscite notre beau métier?

Les choses sont mal parties quand votre champ d'étude prend le nom sibyllin de bibliothéconomie.

« Ainsi, vous êtes économiste? Est-ce rentable? »

Soit, ça pourrait être pire, vous auriez pu étudier la sémiologie ou la philologie, mais il est quand même ennuyant d'être confondu avec les gourous de la grappe industrielle. D'autant qu'on ne voit pas bien ce que le préfixe *biblio* vient faire ici : seriez-vous, par hasard, une espèce d'économiste bibliophile qui fait peu de cas du comportement chaotique du réel, préférant se réfugier dans sa tour d'ivoire théorique? Rien de tout cela bien sûr, mais alors il faut expliquer... Voyons à quoi il faut nous attendre en matière de

perception de la part de l'immense majorité de l'humanité qui n'a pas la chance de pratiquer notre profession.

### L'homme de la rue

Celui-ci ignore généralement qu'il existe une chose aussi surprenante que le bibliothécaire professionnel. Pour lui, le bibliothécaire — car le terme est connu, on ne peut le nier — est celui qui « étampe » les livres avant qu'ils soient prêtés. À la rigueur, on lui attribue aussi la fonction de replacer les bouquins sur les tablettes. Dans l'imaginaire populaire, un portrait psychologique est aussi associé à la figure du bibliothécaire. On le voit — on la voit, devrais-je dire, puisque l'image qui vient tout de suite à l'esprit est celle de la vieille fille arborant de grosses lunettes et ayant un penchant vestimentaire certain pour le brun — comme une personne sévère, généralement dépourvue d'intérêts autres que livresques et qui a tendance, comme les livres dont elle est la gardienne, à s'empoussiérer. Bref, ce n'est pas le portrait typique de l'aventurier ou du jeune entrepreneur dynamique, si l'on peut dire. Mais le plus amusant, c'est de signaler au badaud que l'on a fait une maîtrise pour pouvoir se prévaloir du titre de bibliothécaire. Au moment de la révélation, examinez bien l'expression de votre interlocuteur, vous y verrez s'y succéder toute une gamme de sentiments : étonnement incrédule, compréhension ironique (vous blaguez évidemment), puis

(si vraiment vous vous en tenez à votre histoire) incompréhension teintée d'un léger amusement — car, enfin, faut-il vraiment poursuivre de longues études pour comprendre le fonctionnement d'un système de classification de livres? Le travail d'éducation sera ardu, c'est le moins qu'on puisse dire...

### L'usager-type

Ici, les choses se compliquent un peu. Il est plus difficile de catégoriser l'usager moyen d'une bibliothèque : il peut provenir de n'importe quelle classe sociale, avoir un bagage culturel très variable et des besoins tout aussi différents. Malgré tout, et peu importe que l'on parle d'étudiants universitaires ou d'utilisateurs d'une bibliothèque publique, on voit se dégager deux grands groupes d'usagers aux comportements assez opposés : les timides-autodidactes et les fonceurs-naïfs.

Les premiers sont plutôt attendrissants. On les voit errer entre les rangées de livres ou s'acharner pendant des heures sur un poste informatique sans sembler effectuer de progrès notables. Doués d'un courage à toute épreuve et bénéficiant visiblement de beaucoup de temps libre, ils sont prêts à parfaire leur technique d'utilisation de la bibliothèque à la dure. Certains y parviennent — ils ont toute mon admiration, d'autant plus que je me situerais sans doute moi-même dans le camp des timides-autodidactes si je n'étais de l'autre côté du comptoir de référence —, mais la vaste majorité finit par lancer la serviette en se disant que l'information recherchée est sans doute de peu d'intérêt puisque personne ne semble en parler.

Et pourquoi ne font-ils pas appel aux précieux services d'un bibliothécaire? Soit ils ignorent eux-aussi l'existence d'une telle profession — certes, ils voient bien l'individu qui à l'air de s'emmerder profondément derrière son comptoir, mais ne font pas le lien entre le préposé au tampon et leurs problèmes de recherche — soit ils connaissent l'usage du bibliothécaire, mais hésitent à « déranger » une personne si importante.

En effet, seul un personnage important peut se permettre de rêvasser ainsi durant ses heures de travail, non ? La réticence à consulter peut aussi provenir d'une timidité naturelle (d'où le nom de cette première catégorie d'utilisateurs) renforcée par une possible rencontre, remontant sans doute à l'enfance et étant à l'origine d'un traumatisme profond, avec un spécimen particulièrement rébarbatif de bibliothécaire. Et qu'on ne me dise pas que le bibliothécaire acariâtre fait partie du folklore. Je connais moi-même quelques individus (dont je tairai les noms sous peine de diffamation) dont la technique de référence consiste à intimider le requérant d'entrée de jeu (oui, mais connaissez-vous la vedette-matière LC qui s'applique ? mais non, vous n'avez pas compris, il suffit d'utiliser l'index des descripteurs de la base de données bibliographique !) et à l'achever en lui remettant un guide de recherche vaguement lié à sa question.

Mais venons-en au second groupe d'utilisateurs, les fonceurs-naïfs. Ceux-ci sont généralement un peu plus casse-pieds. Le fonceur-naïf n'hésite pas à consulter le bibliothécaire, au contraire, il fonce sur sa proie tel un G.I. sur un Taliban égaré. Pour comprendre l'attitude de ce type d'utilisateur, il faut saisir quels sont ses *a priori*. Pour employer le langage post-moderne, nous allons déconstruire le fonceur-naïf. Celui-ci croit dur comme fer que : 1) toute l'information est toujours disponible (en général sur le Web) sur quelque sujet que ce soit ; 2) cette information est toujours gratuite ; 3) le bibliothécaire devrait être en mesure de la repérer sur-le-champ et qu'il est, en outre, un spécialiste de renommée internationale sur le sujet qui l'intéresse (ou sur tout autre sujet d'ailleurs). On conçoit vite que de telles prémisses puissent mener à un comportement légèrement horripilant, surtout quand on a affaire à un utilisateur qui, non content d'être fonceur-naïf, peut

aussi être associé au type « ti-joe-connaissant ». De tels fâcheux se mêlent de la recherche que vous effectuez à toutes les étapes en vous prodiguant des conseils tels que : « Pourquoi t'utilises pas la Toile du Québec, c'est pas mal bon ». Au moins, ce deuxième groupe d'utilisateurs semble comprendre que le bibliothécaire n'est pas simplement un élément du mobilier, reste seulement à l'amener à adopter une vision plus modérée de la révolution de l'information.

L'espace m'étant compté, je ne peux malheureusement me lancer dans l'étude de la perception du bibliothécaire chez d'autres groupes pourtant dignes d'intérêt comme les professeurs ou les administrateurs. Ce sera pour une prochaine fois, si vous le voulez bien. Allez, bon courage !



# ROSCOCO



## La Compagnie de Restauration de Documents Inc.



La seule entreprise au Canada à vous offrir une véritable chambre de lyophilisation sous vide à grande capacité (freeze-drying) pour la restauration de vos livres, documents, papiers, radiographies, manuscrits et matériel informatique endommagés par l'eau, le feu, la fumée ou la moisissure.

**SERVICE D'URGENCE  
24 HEURES**

514-931-7789 • 1 800 86-ROSCOCO

[www.ROSCODOC.com](http://www.ROSCODOC.com)

225 Lindsay, Dorval, QC H9P 1C6 • Téléphone: 514-931-7789  
Fax: 514-931-2494 • Courriel: [rosco@rosdoc.com](mailto:rosco@rosdoc.com)

## Les humains contre les robots

Catherine Bernier

Catherine.Bernier@UMontreal.ca

« Ne cherchez plus, il y a des gens pour ça !<sup>1</sup> ». Cette jolie citation pleine d'enthousiasme apparaît sur le dossier de presse de *Webhelp.fr*, l'un de ces nombreux moteurs de recherche à assistance humaine que l'on voit pulluler sur le Web depuis quelques années. En effet, le principe selon lequel des êtres humains plutôt que des moteurs de recherche s'occupent de réaliser les recherches en ligne des internautes semble faire fureur dans le petit monde des outils de recherche proposés par la toile virtuelle. Quel que soit le vocable utilisé pour désigner ce nouvel outil – moteur de recherche humain ou à assistance humaine, service de conseillers ou d'experts en ligne, portail humain –, l'idée sous-jacente est toujours, tel qu'en fait foi la définition qu'en donne l'Office de la langue française, de fournir aux internautes un service personnalisé de recherche d'information : « [Le moteur de recherche humain est un] site Web proposant aux internautes un service de recherche d'information personnalisée, gratuite ou sur abonnement, réalisée en direct et en moins de 48 heures, par une équipe de cyberchercheurs humains et spécialisés<sup>2</sup> ».

### Pourquoi préférer l'humain au robot ?

Deux éléments sont généralement mis de l'avant lorsque vient le moment de comparer l'utilité du moteur de recherche

humain avec celui du moteur de recherche traditionnel : la quantité et la pertinence des résultats. Une requête lancée sur un moteur de recherche comme *AltaVista* repêche, même en l'affinant le plus possible, une quantité souvent phénoménale de pages Web dont il faut débroussailler le contenu. La même requête posée à un moteur de recherche humain permet d'en limiter les résultats, en grande partie parce que la formulation de la requête se fait en langage naturel, sous la forme d'une phrase toute simple faite d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, toutes choses que l'humain, à l'inverse du moteur-robot – hormis peut-être certains moteurs experts – peut comprendre aisément. Le moteur de recherche humain diminue donc la fameuse pollution par le bruit dont on a si souvent entendu parler et, d'autre part, grâce à ses capacités de conceptualisation et d'analyse, fournit des réponses souvent plus pertinentes que celles de Inktomi et consorts.

D'aucuns affirment par ailleurs que malgré la pléthore d'informations qu'ils trouvent sur le Web, les moteurs de recherche traditionnels ne couvriraient que de 16 à 20% des quelque 800 millions de sites accessibles sur la toile. Selon Kerry Adler, concepteur du premier moteur de recherche à assistance humaine (*Webhelp.com*), l'être humain qui se substitue à la machine peut quant à lui couvrir jusqu'à 60% de ces sites lors de ses recherches<sup>3</sup>.

### Les humains derrière le moteur

Tout le monde connaît la différence entre un moteur de recherche généraliste et un moteur de recherche spécialisé. Cette distinction s'applique également au classement des différents moteurs de recherche humains : même si on entend rarement l'expression « moteur de recherche humain généraliste », il reste que des sites comme *Question.fr*, *Exp.com*, *Woonoz* et *AskMe* peuvent répondre à des questions de recherche touchant aussi bien à l'hébergement en Espagne qu'à l'entretien d'un animal domestique. Toutefois, l'ensemble de ces moteurs de recherche à vocation généraliste peut se diviser en deux groupes formés sur la base du type de *cyberchercheur* responsable de la recherche : les systèmes de type « centre d'appel » et les systèmes de type « experts »<sup>4</sup>.

L'offre de service correspondant au principe du « centre d'appel » fait en sorte que la question posée par l'internaute est acheminée au hasard à l'un ou l'autre des nombreux *cyberchercheurs*, ensemble formé de personnes aptes à rechercher efficacement tout type d'information sur l'Internet ; il s'agit de généralistes de la recherche d'information en ligne. En conséquence, ce genre d'outil de recherche humain demeure efficace dans la mesure où les questions posées restent simples : comment puis-je me déplacer en Europe si je n'ai pas de voiture ? quelles sont les universités les plus réputées en Angleterre ? ou encore : quel film a remporté l'Oscar de la meilleure bande sonore cette année ?

Le système de type « experts » se distingue de celui du « centre d'appel » grâce à la catégorie tout à fait différente de chercheurs responsables des requêtes des internautes : cette fois-ci, les êtres humains cachés derrière le « moteur » sont des spécialistes d'un ou de plusieurs domaines précis de la connaissance. La procédure de soumission d'une requête

peut alors varier d'un site à l'autre. Certains laisseront le loisir à l'internaute de choisir son expert humain en lui présentant un répertoire thématique des divers domaines couverts, d'autres s'occuperont de rediriger la question de l'internaute vers le spécialiste susceptible d'y apporter la meilleure réponse possible. Ce type de moteur de recherche humain est le plus courant aujourd'hui sur la toile ; c'est aussi celui dont les services sont le plus fréquemment tarifés. Le site californien *Exp.com*, par exemple, permet à l'internaute de proposer lui-même le montant d'argent qu'il est prêt à déboursier pour sa demande d'information. Peu de temps après, un cyberchercheur lui répond par courrier électronique en lui soumettant une offre<sup>5</sup>. De leur côté, si les experts de la communauté virtuelle *Abuzz* fournissent gratuitement les réponses aux questions, c'est qu'ils le font par le biais d'un forum dont le principe consiste à partager au maximum les connaissances, qu'elles concernent l'enseignement, le travail autonome, les automobiles, l'Internet ou l'un ou l'autre des trente thèmes proposés sur le site.

Dans le cas où la question de l'internaute s'avère très pointue, il existe également des moteurs de recherche à assistance humaine dédiés à une seule spécialité. Si vous avez oublié, par exemple, comment réussir votre sucre à la crème, rendez-vous sur les sites *Ask a Chef* et *Culinary.com* ; pour toute interrogation reliée au système d'exploitation de Bill Gates (Windows) – ou à tout ce qui concerne les mystères de l'informatique –, *Expertcity.com* devrait pouvoir fournir une réponse satisfaisante. Même les questions relatives à la théorie linguistique de Ferdinand de Saussure ou à la procédure légale à suivre pour changer son nom auront respectivement leur réponse sur *Ask a Linguist* et sur *Ask Auntie Nolo*. Attention toutefois : un site de ce genre peut être spécialisé mais ne pas s'adresser nécessairement aux

spécialistes d'un domaine, aussi vaut-il mieux – et à plus forte raison si le service offert est payant – s'informer auparavant de la clientèle visée et du niveau de spécialisation des réponses fournies par le moteur humain. Si par exemple vous êtes médecin, inutile d'interroger *Notre Docteur* pour récolter des renseignements très poussés sur l'insuffisance hépatocellulaire chez les personnes âgées. Par contre, l'utilisation de ce site devient beaucoup plus efficace si vous vous sentez fiévreux et avez besoin d'un avis médical gratuit...

### ■ Un bureau de référence virtuel

Si on y réfléchit un peu, il est facile d'établir un parallèle entre ces moteurs de recherche à assistance humaine et les services de référence par courrier électronique offerts par un bon nombre de centres de documentation et de bibliothèques. Le principe de base reste le même. Seul diffère le statut du chercheur : dans les bibliothèques et les centres de documentation, ce sont la plupart du temps des professionnels de l'information qui s'occupent de trouver la réponse aux questions posées.

Le bureau de référence en ligne présent sur le site de l'*Internet Public Library* illustre bien cette parité entre les moteurs humains et la référence bibliothéconomique en ligne. La façon donc fonctionne ce bureau de référence est toute simple : suite à l'envoi du formulaire en ligne prévu à cet effet, l'équipe du bureau de référence fait parvenir à l'utilisateur un courrier électronique précisant si la requête est acceptée ou non (puisque les responsables de ce bureau sont des étudiants de l'École des Sciences de l'information de l'Université du Michigan, ils ne peuvent ni répondre à toutes les questions soumissionnées, ni se lancer dans des

recherches trop approfondies). Si les étudiants acceptent la question, la réponse est envoyée à l'utilisateur en plus ou moins une semaine. Celle-ci prend habituellement la forme de quelques phrases ou d'une liste de liens vers des ressources traditionnelles ou en ligne.

### ■ Vive l'autonomie

La plupart des moteurs de recherche à assistance humaine offre une alternative intéressante aux moteurs traditionnels dans la mesure où l'on ne veut ni se casser la tête avec les opérateurs booléens, ni avoir à juger le contenu des sites repêchés. En d'autres mots, ils constituent un outil tout désigné pour le grand public, peu intéressé à devenir un expert de la recherche en ligne et dont l'utilisation de l'Internet se veut davantage pratique qu'informationnelle.

Il est permis, en somme, d'émettre quelques doutes sur l'utilité de ce nouveau genre d'outil pour des professionnels de l'information formés justement à la recherche sur l'Internet, capables en somme de mener eux-mêmes à terme les recherches qu'ils proposeraient à des moteurs humains. Sans toutefois nier leur intérêt et tout en reconnaissant l'importance de les connaître, il importe toutefois de faire la part des choses et de garder son sens critique devant les tendances et les nouveaux « buzz words » du Web, dont les moteurs de recherche humains semblent faire partie depuis quelque temps.

En bref, si Inktomi ensevelit l'internaute sous les pages Web, il l'oblige du moins à se confronter aux dures réalités de l'organisation de l'information sur l'Internet. Et à y faire face.

## Quelques moteurs de recherche humains francophones

- CyberTrouveTout [<http://www.cybertrouvetout.com/>] – généraliste, gratuit
- Human-Links [<http://www.human-links.com/>] – généraliste, gratuit
- Notre Docteur [<http://www.notredocteur.com/>] – spécialisé (médecine), gratuit
- Question.fr [<http://www.question.fr/>] – généraliste, payant
- Webhelp.fr [<http://www.hebhelp.fr/>] – généraliste, gratuit ou payant
- WeTellYou.fr [<http://www.wetellyou.fr/>] – généraliste, payant
- Woonoz.com [<http://www.woonoz.com/>] – généraliste, gratuit ou payant

## Quelques moteurs de recherche humains anglophones

- Abuzz [<http://www.abuzz.com/>] – généraliste, gratuit ou payant
- AmericasDoctor [<http://www.americasdoctor.com/>] – spécialisé (médecine), gratuit
- Ask Auntie Nolo [<http://www.nolo.com/lawcenter/auntie/>] – spécialisé (droit), gratuit
- Ask a Chef.com [<http://www.askachef.com/>] – spécialisé (cuisine), gratuit
- Ask a Linguist [<http://www.askalinguist.com/>] – spécialisé (linguistique), gratuit
- Ask a Reporter [[http://www.nytimes.com/learning/students/ask\\_reporters/](http://www.nytimes.com/learning/students/ask_reporters/)] – spécialisé (journalisme), gratuit
- AskMe [<http://www.askmecorp.com/>] – généraliste, gratuit
- Culinary.com [<http://www.culinary.com/>] – spécialisé (cuisine), gratuit
- Exp.com [<http://www.exp.com/>] – généraliste, gratuit ou payant
- Expertcity [<http://www.expertcity.com/>] – spécialisé (informatique), gratuit
- Internet Public Library Reference Desk [<http://www.ipl.org/ref/>] – généraliste, gratuit
- Webhelp.com [<http://www.webhelp.com/>] – généraliste, gratuit ou payant

## Annuaire de moteurs de recherche humains

- Bonweb [<http://www.bonweb.com/>] - francophone
- Netsurf [<http://www.netsurf.ch/askexperts.html>] – francophone
- The Virtual Reference Desk [<http://www.vrd.org/locator/subject.shtml>] – anglophone
- Yahoo.com (catégorie *Web-based knowledge exchange*) [[http://www.yahoo.com/...](http://www.yahoo.com/)] – anglophone

## Références

<sup>1</sup> Webhelp.fr. 2002. *Webhelp.fr : 1<sup>er</sup> service de recherche humaine en temps réel.* [<http://www.webhelp.fr/>].

<sup>2</sup> Office de la langue française. 2002. *Terminologie d'Internet.* [<http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/internet/fiches/8370952.htm>].

<sup>3</sup> Webhelp.com. 2002. *Webhelp.com Revolutionizes The Internet with Launch of First Real Time, Human-Assisted Search Engine.* [<http://www.webhelp.com/webhelp/newsroom/pr991130.jsp>].

<sup>4</sup> Le Journal du Net. 2002. *Outils de recherche humaines : un même métier, plusieurs orientations.* [<http://www.journaldunet.com/moteurs/moteurs11.shtml>].

<sup>5</sup> Thomas Pack. 2000. "Human search engines : The next killer app?", *Econtent*, vol. 23, no 6 (déc.), p.17.



Comment la bibliothèque contribue-t-elle à définir les plans d'action pour l'avenir? De plusieurs façons. Sa porte est ouverte à tous. Elle est à l'affût des nouveautés. Elle stimule la curiosité. Elle instruit. Elle se doit d'être dynamique pour attirer et conserver sa clientèle. Avec la fusion de Sirsi et DRA, vous bénéficierez d'une vaste gamme de produits et de services. À vous de choisir votre plan d'action pour que vos utilisateurs accèdent plus facilement à la connaissance et aiment la bibliothèque autant qu'ils aiment apprendre. Pour en savoir davantage, visitez le [www.sirsi.com](http://www.sirsi.com) ou téléphonez au 1-800-884-9330.



  
**SIRSI**

*Quel est votre plan d'action pour l'avenir?*

# Les services aux entreprises : un axe de développement pour une bibliothèque universitaire

**Véronique Mesguich**

Responsable Infothèque Entreprises  
Infothèque Pôle Universitaire  
Léonard de Vinci  
veronique.mesguich@devinci.fr

L'Infothèque est la bibliothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci (Paris La Défense), spécialisée en commerce, sciences et techniques. Elle offre depuis maintenant cinq ans une gamme de services aux entreprises : services d'abonnement, de recherche d'informations et de formations inter ou intra-entreprises. Ces activités sont gérées par les bibliothécaires et ont généré plusieurs avantages : reconnaissance de l'Infothèque en interne et externe, image d'expertise, rentrées financières... Mais ces activités ont également engendré des difficultés organisationnelles, logistiques ou techniques. Il a fallu également se positionner par rapport aux organismes de formation et aux « courtiers » en information. L'article retrace la mise en place de ces services en détaillant notamment la typologie de la clientèle, les compétences mises en œuvre et les perspectives d'évolution.

Les bibliothèques sont souvent le reflet de leur organisme de tutelle. Leur identité, leur fonctionnement, leur orientation vers les nouvelles technologies, sont généralement représentatifs de la culture de la « maison mère ». Il était donc tout naturel que l'Infothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci, établissement d'enseignement supérieur privé résolument orienté vers les besoins du monde des affaires et de l'industrie, développe une gamme de produits et services documentaires à l'intention des entreprises.

Le Pôle Universitaire Léonard de Vinci est un établissement récent : il a ouvert ses portes en septembre 1995. Situé près de Paris, dans le quartier d'affaires de la Défense, il a été créé sur l'initiative du Conseil Général des Hauts de Seine. Il s'agissait de la première – et la seule à ce jour en France – université privée fondée par une collectivité locale, ce qui n'a pas manqué de faire grand bruit dans notre pays, où la plupart des établissements d'enseignement supérieur relève de l'État... D'autant plus que cette ouverture eut lieu sur fond de « crise » dans les universités françaises, dont certaines souffraient de manque de moyens et de locaux.

Le Pôle universitaire regroupe quatre formations après bac, dix formations de 3ème cycle, un Centre de Formation d'Apprentis, trois instituts de formation continue et sept établissements et écoles associés. Les deux principales filières sont consacrées d'une part au commerce et à la gestion, d'autre part aux sciences et techniques.

Outre l'originalité de sa structure, le Pôle propose une pédagogie innovante en prônant tout particulièrement la transversalité des enseignements ainsi que l'autonomie des étudiants et le travail en groupe. Les formations sont mises en place de manière à répondre aux besoins du marché de l'emploi, et les enseignants viennent en grande partie du monde de l'entreprise. La mise en situation professionnelle s'effectue également par des « PERS » (travaux de groupes) et des missions longues en entreprise.

Enfin, les cursus intègrent à tous niveaux des cours consacrés aux nouvelles technologies d'information et de communication ainsi qu'à la maîtrise de l'information.

L'Infothèque est à la fois la bibliothèque et le centre de documentation du Pôle Universitaire. Il s'agit d'un service transversal commun aux 4000 étudiants du Pôle. Ses ressources internes

---

## *Business services: A new trend of development for a university library*

*Infothèque is the library of Leonardo da Vinci University Center (PULV - Paris La Défense) and specialises in commerce, sciences and technology. For the last five years, this library has been offering a variety of services to businesses such as subscriptions and inquiries for information and training both inside and outside businesses. Librarians are in charge of these activities which have generated several advantages: awareness of Infothèque both internally and externally, professional image, financial income...*

*However, these activities have also created organisational and technical difficulties as well as problems of logistics. It was equally important to revise our position with training agencies and information "brokers". This article relates the beginnings of these services and examines the type of clientele, the skills developed and the possibility of opening up new horizons.*

comprennent environ 60.000 documents, 600 titres de revues, 700 CD-ROM. Les fonds ont été constitués pour les besoins du Pôle Universitaire, en respectant une complémentarité entre documents imprimés et documents électroniques. L'Infothèque emploie 13 personnes en équivalent plein temps, dont une dizaine de bibliothécaires et de documentalistes. Parmi eux, 3 personnes se consacrent plus particulièrement à la clientèle « entreprises ».

## ■ Les services aux entreprises

La mission première de l'Infothèque est bien entendu d'accompagner les étudiants tout au long de leur cursus universitaire en mettant à leur disposition des ressources documentaires adaptées aux différents enseignements et projets professionnels. Mais l'Infothèque a souhaité innover en s'ouvrant, au-delà de son public traditionnel d'étudiants et d'enseignants, à un public non universitaire, et tout particulièrement au monde de l'entreprise. Cette activité a démarré en 1996 - soit quelques mois après l'ouverture du Pôle et de l'Infothèque - et répondait à plusieurs types d'objectifs. Tout d'abord, l'Infothèque souhaitait se situer au sein de la philosophie générale du Pôle, à savoir l'orientation vers les besoins des entreprises. D'autre part, il s'agissait de valoriser à la fois les ressources documentaires (dans la mesure où elles ne se limitent pas à un corpus académique) et les savoir-faire de l'équipe en matière de recherche d'information et de formation. Enfin, certains membres de l'équipe avaient déjà une expérience du courtage et de la vente d'information aux entreprises.

### □ La gamme de produits et services comprend 3 volets

Le premier consiste à offrir un accès aux espaces et ressources documentaires, sous forme soit d'abonnement annuel, soit d'accès à la journée. L'enjeu est ici d'offrir à l'utilisateur une autonomie guidée en offrant un accueil de type « libre service » plutôt que « guichet », mais toujours avec

une possibilité d'assistance documentaire.

L'esprit des lieux a été particulièrement étudié. Ce n'est pas le moindre des paradoxes : on constate qu'à l'heure de la dématérialisation progressive des collections, la qualité du lieu physique et de l'accueil devient primordiale. Notre public non universitaire vient consulter principalement CD-ROM, bases de données et Internet, mais recherche en plus un cadre agréable et un accueil soigné. La majorité de ce public vient de l'Ouest de Paris ou du département des Hauts de Seine.

L'Infothèque propose également une gamme de formations internes (destinées aux étudiants du Pôle) et externes (pour des entreprises ou organismes publics) en formule inter ou intra-entreprises. Ces formations portent essentiellement sur la recherche d'information par Internet, la pratique de la veille et de l'intelligence économique ainsi que l'utilisation des CD-ROM et bases de données en économie. Il est intéressant de constater que, dans le domaine de la formation à Internet, le niveau des formations a évolué parallèlement au niveau de connaissances moyen des stagiaires. En 1996, la plupart des internautes était relativement novice et les formations se situaient surtout au niveau de l'initiation. Entre temps, le web et les outils de recherche se sont complexifiés. Les attentes des stagiaires portent désormais sur des formations à la recherche avancée et à la veille sur Internet.

Le public de ces formations vient essentiellement du monde des bibliothèques et de la documentation, et ce d'autant plus que l'Infothèque travaille en partenariat avec des organismes professionnels : ADDBS, Mediadix, etc. Ces formations ont ainsi apporté à l'Infothèque une certaine reconnaissance dans le monde des professionnels de l'information et généré des retombées sous forme d'abonnements ou d'accès journaliers. Aider l'utilisateur à maîtriser les sources et les outils, n'est ce pas un bon moyen de le fidéliser ?

Enfin, le dernier volet consiste en un service de recherches d'information, à la demande et sur devis préalable.

L'Infothèque élabore des études et synthèses documentaires : dossiers de sociétés, marchés, technologies, etc. Il s'agissait pour cette activité de nous positionner par rapport aux services de fourniture de documents (Inist, Chambres de Commerce...) et aux « courtiers » privés fournisseurs d'information à valeur ajoutée pour les entreprises. Nous avons choisi de servir un nombre limité de clients fidèles et réguliers, en établissant une relation « de confiance » et une communication réciproque. Car les entreprises n'ont pas toujours une vision très claire de leurs besoins en recherche documentaire.

Là encore, nos principaux clients sont des professionnels de l'information (documentalistes ou spécialistes de la veille) qui nous sous-traitent des recherches d'information pour lesquelles ils n'ont pas le temps ou les outils adéquats. De plus, cette activité peut s'exercer à distance et nous permet de toucher une clientèle en dehors de la région parisienne. Nous avons tenté d'offrir pour ce service une grande capacité de réaction tout en sachant refuser des recherches impossibles à traiter !

## ■ Points forts et points faibles

L'Infothèque a acquis une réputation de dynamisme et de disponibilité, que ce soit en interne ou en externe. Les formations internes au Pôle ont permis un renforcement de la dimension pédagogique et de la relation étudiant/documentaliste. Nous avons tenté de tirer parti au maximum des compétences de l'équipe, de la convivialité des espaces et de l'importante demande de formation liée au développement de l'utilisation professionnelle d'Internet.

Les principales difficultés sont liées aux actions de promotion et de prospection. Le fonctionnement en ce domaine est

parfois artisanal en raison du manque de formation à la gestion de clientèle et à la gestion commerciale. Nous nous sommes heurtés également à des problèmes logistiques et à des problèmes techniques (la fragilité du réseau de CD-ROM).

Enfin, l'Infothèque est très dépendante d'une clientèle de professionnels de l'information bien identifiée mais relativement restreinte. Il nous est difficile de cibler et de fidéliser une clientèle différente (commerciaux, ingénieurs, professionnels du marketing). En effet, ce type de clientèle n'est pas habitué à utiliser les services d'une bibliothèque, et à fortiori ceux d'une bibliothèque universitaire.

## ■ Typologie de la clientèle

Notre clientèle principale se compose actuellement de grandes entreprises industrielles ou tertiaires, représentées par des services de documentation ou des consultants. L'Infothèque est dans ce cas complémentaire aux ressources propres de ces entreprises. Les formules d'abonnement s'adressent également à des personnes en recherche d'emploi ou à des créateurs d'entreprises.

Il est plus difficile de toucher les PME, mais nous avons ciblé les secteurs du marketing, du conseil, de la finance et de la veille.

Les prestations de formations externes s'adressent à des entreprises privées, des organismes (ministères ou grandes bibliothèques) ou des établissements d'enseignement supérieur. L'Infothèque intervient fréquemment pour le compte d'associations professionnelles dans le monde de la documentation et de la veille.

## ■ La tarification des produits documentaires

La question récurrente que se posent tous les intermédiaires en information est la suivante : sur quelle base établir les tarifs

de recherche d'information ? En fonction du temps consacré à la recherche, des sources utilisées, de la difficulté de la recherche ? Et de plus, comment quantifier et prendre en compte le temps passé quotidiennement à la recherche de sources ? La rationalisation et la valorisation des prestations documentaires nécessitent un calcul des coûts de l'acquisition de l'information. Mais comment surmonter le manque de transparence relatif aux coûts d'accès à l'information (incertitude souvent savamment entretenue par les fournisseurs d'information eux-même, qui déclinent leurs produits sous plusieurs supports sans offrir de vision claire des tarifs) ?

Au-delà de cette question des tarifs se pose celle, plus générale, de la valeur intrinsèque de l'information. Cette valeur n'est économiquement mesurable qu'en fonction des enjeux, des décisions qu'elle aide à prendre. Or ces éléments nous échappent généralement.

Par contre, nous avons écarté assez rapidement la possibilité de tarification interne en recherche d'information pour le compte d'enseignants du Pôle, car cette formule nous a semblé lourde et assez dissuasive.

La tarification concerne donc essentiellement notre clientèle non universitaire. Pour fixer les tarifs, nous manquons de points de repère en raison du petit nombre de concurrents. Les tarifs en formation et recherche d'information sont basés sur un coût horaire (500 FF hors taxes), la prise en compte d'éventuels frais d'acquisition de documents et, enfin, l'inévitable et assez subjectif « seuil psychologique »... au-delà duquel les clients renâclent !

## ■ La « concurrence »

Où se situent justement nos concurrents ? Si le marketing des services documentaires n'est plus vraiment une nouveauté, encore peu de bibliothèques françaises disposent d'un service entreprises. On peut citer, parmi les pionniers, la bibliothèque de

l'Université Technologique de Compiègne ou, plus récemment, le service Entreprises de la Médiathèque de la Cité des Sciences (La Villette), le service « Prisme » de la Bibliothèque Nationale de France et l'« Infomédiathèque » de la Chambre de Commerce de Paris. Ces services étant tous relativement jeunes et le marché balbutiant, nous nous situons sur le terrain de la complémentarité plutôt que sur celui d'une concurrence directe. Nous avons même fondé un groupe de travail commun pour échanger nos expériences, notamment celles concernant l'élaboration des tarifs.

## ■ Positionnement de l'activité

Le positionnement interne de l'activité au sein du Pôle Universitaire n'a pas toujours été aisé. Même si l'aspect lucratif est bien vu par la Direction administrative et financière, il faut constamment trouver les bons relais et les bons prescripteurs (enseignants, direction des relations avec les entreprises, service de communication, etc.).

Au sein même de l'équipe Infothèque, les 3 personnes du service aux entreprises doivent veiller à leur intégration dans l'équipe (il ne s'agit pas de créer un État dans l'État) et à la bonne perception des activités aux entreprises par les autres membres de l'équipe.

Enfin, nous tentons d'évaluer régulièrement la perception du service par les clients. À ce jour, l'Infothèque a réalisé plusieurs enquêtes de satisfaction auprès de sa clientèle d'entreprises. Mais comme le dit Anne Mayere (Mayere et Muet, 1998, p.12):

*L'appréciation du service s'opère dans un jeu entre trois termes : le service attendu par l'utilisateur, souvent flou, et qu'il exprime avec plus ou moins de clarté ; le service proposé par le professionnel, qui n'est pas toujours bien compris dans ses tenants et aboutissants par l'utilisateur non averti, et le résultat du service, qui est lui aussi diversement perçu.*

Ces enquêtes nous servent surtout à définir de nouveaux produits et services.

## ■ La « concurrence » public/privé

Il nous a fallu également positionner les services aux entreprises de l'Infothèque vis-à-vis de la « concurrence » située en-dehors du monde des bibliothèques, notamment auprès des « courtiers » privés en information, qui considèrent parfois l'activité entreprises des bibliothèques comme une concurrence « déloyale ». Par rapport aux organismes de formation continue privée, il a fallu assurer notre légitimité.

Enfin, nous nous devons d'être très vigilants en ce qui à trait à la question des droits de copie, surtout par rapport aux fournisseurs d'information économique (CD-ROM, bases de données, etc.).

## ■ Perspectives d'évolution

Au bout de cinq ans d'activité, nous nous orientons vers des offres de services à la fois plus nombreuses et plus personnalisées. Nous souhaitons développer des formules d'abonnement ciblées (anciens élèves du Pôle, club de créateurs d'entreprises...). La formation en personne classique pourrait être complétée par des modules de formation à distance (e-learning). Enfin, nous cherchons à développer de nouveaux produits de recherche d'information, la difficulté étant de déceler les nouveaux besoins et les nouvelles demandes. Comme l'indique Bertrand Calenge (1999, p. 56) :

[...] aucun service n'est un état de fait, mais chaque niveau de service représente un processus inscrit dans d'autres processus. Rendre service, c'est agir, c'est progresser par échecs et par succès, c'est se projeter dans un objectif, et non « fonctionner ». Chaque demande individuelle exige une nouvelle attention, chaque modification subtile

*dans l'attente d'un groupe met en cause une organisation, chaque événement qui traverse la vie d'une communauté remet en question les priorités de la bibliothèque. Avec le service, l'activité n'est plus fonction stable, mais échange constamment réajusté.*

## ■ Conclusion

Une bibliothèque est et a toujours été un espace de services, qu'ils soient marchands ou non. Nous sommes passés au fil des années d'une offre basée sur des collections ou des moyens techniques à une offre de services : expertise, formation, conseil, etc. Nous sommes, à l'Infothèque, persuadés du rôle pédagogique des bibliothécaires. En 1997, J. Baker (1997, p.220) tentait de prédire l'avenir des bibliothèques universitaires :

*Les bibliothèques ne seront plus automatiquement acceptées comme faisant nécessairement partie de l'activité universitaire, qu'il s'agisse d'enseignement ou de recherche. Seules le seront celles dont on estimera qu'elles participent à part entière à cette activité d'enseignement et/ou de recherche et lui confèrent du prix, ou de la valeur.*

La bibliothèque doit-elle pour autant succomber aux sirènes du mercantilisme ? Dans un article de 1991 (cité dans l'ouvrage collectif « Les bibliothèques dans l'université »), le professeur Herbert I. Shiller attirait l'attention sur la menace que représentait selon lui la confiscation des informations pertinentes pour l'économie par le secteur privé et par la concentration du traitement et de la diffusion de l'information dans des trusts. Daniel Renoult (1994, p.140) y voyait un nouvel enjeu pour les bibliothèques universitaires :

[...] contribuer non seulement à l'optimisation de l'utilisation des infrastructures universitaires par leur ouverture à un plus large public, mais surtout s'inscrire dans les dynamiques de développement local et régional

*amorçées par les universités en offrant un accès élargi à l'information et à la documentation spécialisées gérées par l'université.*

L'ouverture à des publics non universitaires permet ainsi au bibliothécaire, au-delà de l'aspect lucratif, de prouver son expertise et de se positionner en tant que nouveau type de médiateur de la connaissance.

## ■ Références

Baker, D. 1997. *Resource management in academic libraries*. London : Library Association publishing, . 297 p.

Calenge, Bertrand. 1999. *Accueillir, orienter, informer*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 444 p.

Mayere, Anne et Muet, Florence. 1998. « La Démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, pp.10-18.

Renoult, Daniel. 1994. *Les bibliothèques dans l'Université*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 358 p.

Schiller, Herbert I. 1991. « Public information goes corporate », *The library journal*, vol 116, no 6 (oct) pp. 42-45.

# Le Projet canadien de licences de site nationales (PCLSN)

**Sylvie Belzile**

Directrice, Services des bibliothèques  
Université de Sherbrooke  
sylvie.belzile@courrier.usherb.ca

**Diane Polnicky**

Adjointe au Directeur général  
Service des bibliothèques  
Université du Québec à Montréal  
polnicky.diane@uqam.ca

En juin 1999, la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI) annonce qu'elle investit 20 millions de dollars sur trois ans dans le Projet canadien de licences de site nationales. Par cette subvention, la FCI reconnaît le rôle structurant des bibliothèques universitaires pour la recherche au Canada. Avec l'apport des universités et des partenaires provinciaux, c'est un total de 50 millions de dollars sur trois ans qui est dévolu au projet. Ce dernier permet aux chercheurs universitaires d'avoir accès à un éventail plus large de publications numériques dans les domaines des sciences, du génie, de la santé et de l'environnement. Un consortium représentant soixante-quatre universités a négocié des licences nationales avec des éditeurs. Depuis le début de l'année 2001, des périodiques plein-texte et des banques de données sont accessibles à l'ensemble des partenaires. Cet article aborde les objectifs du projet, son historique, le processus de négociation des licences, l'évaluation ainsi que l'avenir du PCLSN.

Texte basé sur la présentation faite par les auteurs au 32<sup>e</sup> congrès de la CBPQ, le 24 mai 2001<sup>1</sup>

## Projets présentés par les bibliothèques universitaires

Qu'est-ce qui a poussé les bibliothèques universitaires à consentir autant d'efforts afin de soumettre à la FCI une demande de subvention qui, à première vue, avait peu de chance d'être retenue ?

Au cours des dernières années, on a assisté à une prolifération de l'édition scientifique et au développement continu de l'Internet, ce qui facilite la diffusion de l'édition électronique, alors que les budgets des universités canadiennes, et par conséquent celui de leurs bibliothèques, subissent une baisse annuelle ou, au mieux, stagne. Parallèlement, le coût de la documentation augmente de façon vertigineuse, de l'ordre de 8% à 10% par an, et le dollar canadien accuse une chute par rapport au dollar américain. Le pouvoir d'achat des bibliothèques diminue donc comme une peau de chagrin. La création de la FCI, qui considère la bibliothèque virtuelle de recherche comme une infrastructure de recherche, est perçue, par conséquent, comme une bouée de sauvetage par plusieurs, d'autant plus que les bibliothèques ont développé, au cours de ces mêmes années, une expertise dans la sélection et l'offre de contenus en format

### *Canadian National Site Licensing Project (CNSLP)*

*In June 1999, the Canadian Foundation for Innovation (CFI) announces that it is investing 20 million dollars over a period of three years in Canadian National Site Licensing Project. Through this funding the CFI recognizes the constructive role that university libraries play in the field of research across Canada. With the contribution of universities and provincial partners, a total of 50 million dollars over a period of three years is allocated to this project, enabling university researchers to have access to a larger range of digital publications in the fields of science, engineering, health and environment. A consortium representing 64 universities negotiated national licences with different publishers. Since the beginning of 2001, full-text periodicals and databases are accessible to all partners. This article mentions the objectives of this project, its history, the licence negotiation process, the evaluation and future of the CNSLP.*

En 1997, le gouvernement fédéral créait la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI), une société autonome. Tels que précisés dans la Loi du budget de 1997, les objectifs premiers de cette Fondation sont, d'une part, de renforcer la capacité de recherche canadienne et, d'autre part, de promouvoir l'innovation en investissant dans l'infrastructure de recherche. Conçues et définies pour aider les chercheurs à développer leur infrastructure de recherche en milieu universitaire, les directives de la FCI reconnaissent les bibliothèques en tant que partie intégrante de cette infrastructure. C'est là un fait novateur !

La FCI, dont le mandat est de supporter le développement des sciences, de la santé, du génie et de l'environnement, dispose en 1997 de 800\$ millions et, dès l'an 2000, de 1,9\$ milliards à répartir parmi les « chercheurs » canadiens<sup>1</sup>. Quarante pour cent (40%) des coûts des projets présentés sera remboursé, les établissements demandeurs devant fournir des garanties de financement pour le soixante pour cent (60%) restant, soit seuls, soit en collaboration avec leur gouvernement provincial.

numérique ainsi qu'une bonne expérience en négociation de licences, isolément ou en consortium, avec les fournisseurs.

Ayant pris connaissance des directives et des objectifs de la FCI lors de l'annonce du premier concours en décembre 1997, au chapitre du « Programme des installations régionales et nationales », quatre groupes régionaux de bibliothèques universitaires, dont le Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), soumettent quatre projets distincts, bien que leurs objectifs et leur contenu soient fort similaires. Le projet québécois, intitulé « Toute la science du monde », est placé sous l'égide de l'Université Laval, la FCI exigeant que chaque projet, même collectif, soit dirigé par une institution. Les objectifs suivants de la FCI sont poursuivis :

- développer la capacité d'innovation des chercheurs ;
- améliorer le milieu de formation en recherche ;
- favoriser les réseaux et la collaboration entre chercheurs ;
- assurer une utilisation optimale des infrastructures de recherche en favorisant le partage entre les établissements.

En quoi consistaient essentiellement les projets soumis par les quatre consortiums régionaux de bibliothèques universitaires ? En l'acquisition de banques de données textuelles ou bibliographiques dans les secteurs disciplinaires reconnus, pour diffusion à l'ensemble des chercheurs, peu importe leur localisation, et en un développement d'outils d'intégration au plan des moteurs de recherche et de la gestion de l'exploitation de ces sources informationnelles.

En novembre 1998, la FCI confirme respectivement à chacun des quatre consortiums que son projet est recevable, mais elle exige qu'un seul projet pan-canadien soit soumis au 2<sup>e</sup> concours prévu en avril 1999 ! Voilà à la fois une

réponse encourageante – les bibliothèques universitaires ayant réussi une percée sur le territoire traditionnellement réservé aux chercheurs – et un défi de taille : proposer un projet unique qui, en si peu de temps, ira chercher l'appui des gouvernements provinciaux et des soixante-quatre recteurs et présidents des universités canadiennes faisant de la recherche scientifique!

Rapidement, avec la collaboration de l'Association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC), un comité composé des représentants des quatre regroupements régionaux de bibliothèques universitaires canadiennes est mis sur pied. On embauche également deux consultants pour travailler à la préparation du nouveau projet. Après plusieurs heures de travail et de représentation auprès des autorités concernées, tant universitaires que gouvernementales, le défi est relevé : en avril 1999, les soixante-quatre recteurs et présidents ont signifié par écrit leur appui au projet, une première au Canada et dans le monde. De plus, chaque regroupement a obtenu l'appui financier des gouvernements provinciaux. Cette fois, la FCI accepte le projet. Le PCLSN est lancé, reste à le concrétiser ! La subvention accordée par la FCI est de 20\$ millions sur 4 ans, ce qui porte la valeur totale du projet à 50\$ millions.

## ■ Processus de négociation

De juin à décembre 1999, une structure de gestion est mise en place et une directrice générale est embauchée. L'Université d'Ottawa, en raison de son statut bilingue, de sa localisation dans la capitale nationale, de sa proximité avec l'ABRC et de son acceptation politique par l'ensemble des universités, a été retenue comme gestionnaire du projet. Une entente inter-institutionnelle ainsi que le montage financier sont élaborés et agréés par les soixante-quatre partenaires. On crée également un comité de négociation. Ce dernier élabore les principes de base sur lesquels reposera la négociation avec

les fournisseurs. De mai à juin 2000 se déroule le processus de pré-qualification des fournisseurs ; en juin et juillet, les fournisseurs pré-qualifiés sont invités à répondre à un appel d'information, puis à un appel d'offre. En novembre 2000, une licence-type est élaborée : celle-ci s'inspire des contrats déjà signés avec des fournisseurs pour des achats en consortium régionaux et des normes internationales émergentes dans le domaine, adaptées au contexte canadien. Cette licence-type, réalisation majeure, a d'ailleurs été validée par des experts juridiques. Suit une période intensive de négociations dont l'objectif est de rendre accessibles les sources informationnelles retenues à compter de janvier 2001. Vingt-trois fournisseurs offrent des produits de périodiques plein-texte, à contenu unique ; dix-sept autres proposent des bases de données bibliographiques.

Sur quels critères a reposé l'évaluation des propositions des fournisseurs ? Celle-ci a été à fois qualitative et quantitative ; elle comprenait les éléments présentés ci-après en ordre de priorité, avec le poids relatif accordé à chaque critère tel que déterminé par les membres du comité de négociation :

- le choix des produits, tel que placé en ordre de priorité par les soixante-quatre bibliothèques participantes (29% des points) ;
- la qualité des produits proposés (29% des points) ;
- l'acceptation par le fournisseur de la licence-type, qui exigeait que soit garanti l'accès perpétuel aux données pour les années où l'abonnement a été payé (14% des points) ;
- la crédibilité du fournisseur (7% des points) ;
- le service technique à la clientèle (7% des points) ;
- l'augmentation annuelle des coûts (7% des points) ;
- le coût moyen par article (7%).

Quelques éléments additionnels ont aussi fait l'objet de la négociation. D'abord, une contre-proposition de prix à la baisse a été présentée à chaque fournisseur. L'augmentation annuelle des coûts devait se situer entre 3% et 5%. L'accès aux données des années antérieures du produit devait être fourni à très bas prix, sinon gratuitement, et l'ajout de nouveaux titres ne devait pas engendrer de coûts additionnels. Les abonnements 2001, déjà payés par les bibliothèques, devaient être sujets à remboursement ou à des réductions substantielles. La continuité devait être assurée au-delà des quatre années initiales du projet. En outre, la grille de tarification devait passer du modèle où le coût de base s'applique aux abonnements imprimés auquel s'ajoute une surprime pour l'accès à l'électronique, au modèle inverse, celui où le coût de base s'applique à l'accès électronique avec une surprime si les abonnements imprimés sont également achetés. Enfin, l'accès devait être consenti non seulement aux chercheurs, mais il se devait d'être universel pour l'ensemble des communautés universitaires des institutions participantes.

## ■ Sélection des contenus

Quels sont les résultats de tout ce processus ?

Sept fournisseurs ont été retenus. Ensemble, ils donnent accès à quelque sept cents périodiques plein-texte accessibles en mode électronique, à deux périodiques de revue et à trois index de citations. Voici la liste des éditeurs sélectionnés ainsi que l'année où débute la couverture de l'abonnement :

MathSciNet	1993-
Royal Society of Chemistry	1997-
Springer Verlag LINK	1997-
Institute of Physics	1990-
American Chemical Society Web	1996-
Academic Press IDEAL	1993-
ISI Web of Science	1998-

Les sept fournisseurs ont signé l'entente-type élaborée dans le cadre du PCLSN ; tous ont accepté d'étaler leur facturation sur trois ans en dollars canadiens ; tous limitent les augmentations annuelles entre 3% et 5% ; tous se sont engagés à limiter le taux d'augmentation lors du renouvellement, au terme de l'entente initiale.

Il va sans dire que les fournisseurs n'étaient pas habitués à un processus aussi formel, où ils se retrouvaient en compétition les uns par rapport aux autres. Les négociations ont permis de réduire globalement les coûts de 34% par rapport aux propositions initiales. Le regroupement des bibliothèques universitaires participant au PCLSN estime ainsi, en comparaison avec les prix habituels du marché, que pour chaque dollar (1\$) dépensé pour le PCLSN, les institutions retirent une valeur de deux dollars (2\$).

## ■ Processus d'évaluation

L'octroi d'un financement de cette envergure implique que les bibliothèques établissent la preuve selon laquelle le projet atteint les objectifs définis par la FCI.

Comment envisage-t-on faire cette preuve ? Il faudra planifier et conduire des évaluations stratégiques qui démontreront les valeurs et les bénéfices du projet auprès des principaux groupes d'intérêt que sont les organismes subventionnaires, la communauté universitaire et le personnel des bibliothèques. À cette fin, un comité d'évaluation a été mis sur pied et a débuté ses travaux en janvier 2001, soit dès le début de la disponibilité des sources informationnelles retenues.

Pour les fins de l'évaluation, des statistiques significatives devront être recueillies et analysées. Il s'agit de statistiques touchant l'ensemble du processus, des intrants aux extrants.

Citons quelques exemples de données qui ont déjà été identifiées :

- le nombre de nouveaux titres rendus accessibles, soit le gain net de titres ;
- le contenu : les disciplines couvertes ;
- la qualité des produits : efficacité et convivialité des moteurs de recherche, fréquence des mises à jour comparativement à l'édition imprimée, temps de réponse, disponibilité des serveurs versus le nombre de rejets, ajout de nouveaux titres en cours d'abonnement ;
- la stabilité des fournisseurs retenus ;
- la qualité du service technique à la clientèle ;
- les sommes d'argent économisées ;
- le nombre d'articles consultés, puis cités ;
- la stabilité des prix.

D'autres données qualitatives s'ajouteront :

- la vitesse d'appropriation par les chercheurs des sources mises à leur disposition ;
- la satisfaction globale de la clientèle, aussi bien celle des chercheurs que du personnel et des administrateurs des bibliothèques ;
- l'impact sur les projets de recherche des principaux bénéficiaires ;
- la réaction du marché de l'édition savante suite à cette expérience unique en son genre.

Chaque bibliothèque participante devra réaliser une évaluation en fonction de son milieu. De plus, les données quantitatives et qualitatives agrégées seront colligées et analysées au plan national par le comité d'évaluation. Si les bibliothèques veulent que leurs efforts

portent fruit au-delà du PCLSN proprement dit, il faudra qu'elles rendent des comptes de manière concrète, en maintenant ouverte la porte d'accès aux subventions auprès de divers organismes et, surtout, en convaincant les chercheurs du bien-fondé de considérer les bibliothèques comme partie intégrante de l'infrastructure de recherche.

## ■ Avenir du PCLSN

Les bibliothèques universitaires canadiennes sortent gagnantes de cette expérience, et ce au profit de leurs usagers. Elles sont considérées comme étant essentielles au processus d'innovation en recherche, au même titre que les équipements de laboratoire! Elles ont obtenu une subvention de 20\$ millions du fédéral et un support financier proportionnel des gouvernements provinciaux et de leurs institutions. Il existe une ouverture à d'éventuelles subventions additionnelles. Elles ont changé le mode de négociation avec les fournisseurs, démontrant qu'elles détiennent un pouvoir dans le marché de l'édition. Elles se sont forgé une réputation internationale par leur projet novateur en saisissant l'occasion offerte par la FCI.

Plusieurs questions demeurent cependant sans réponse. Quels éléments du processus sont transférables à d'autres projets? Comment assurer la pérennité du projet une fois que la subvention sera tarie? Quels nouveaux produits offrir en priorité? Comment établir un nouveau consensus régional ou national? Le processus compétitif entre fournisseurs est-il rentable et efficace à tout coup? Quelles ressources financières devraient être réservées pour l'élargissement de l'éventail des produits?

Lors d'une réunion des principaux intervenants, en septembre 2001, cinq directions stratégiques ont été proposées afin d'assurer la pérennité du projet :

- la création d'une corporation à but non lucratif qui poursuivra les objectifs du PCLSN ;

- l'augmentation du contenu offert et l'élargissement de l'accès à d'autres Canadiens, au-delà des institutions universitaires participantes ;
- la mise en place de licences avec de nouveaux fournisseurs en se basant sur les priorités et les besoins exprimés par la communauté de recherche ;
- la contribution au développement d'un modèle efficace de communication savante ;
- l'implantation d'un mécanisme assurant le soutien financier du projet et la démonstration de la valeur d'une approche en consortium.

L'ABRC ainsi que l'ensemble des groupes régionaux impliqués dans le projet ont appuyé en principe ces directions stratégiques. Le succès du projet à ce jour pousse donc les partenaires à vouloir le poursuivre même si le montage financier reste à préciser.

Certes, le PCLSN aura permis aux bibliothèques universitaires de faire une percée et d'améliorer les services offerts aux usagers. Elles peuvent d'ailleurs en être fières. Mais on ne pourra apprécier les retombées réelles que dans quelques années. L'évaluation des résultats ainsi que les réalisations ultérieures du projet pourraient d'ailleurs faire l'objet d'un prochain article.

## ■ Notes

1- Les auteurs tiennent à remercier Madame Deb DeBruijn, Directrice générale, PCLSN, Monsieur Jean-Pierre Côté, Directeur, Service des bibliothèques, Université de Montréal, ainsi que Monsieur Gerald Boudreau, Directeur, Bibliothèque Myriam et J.-Robert Ouimet, École des hautes Études Commerciales, pour leur apport à la préparation de cet article.

2- Les auteurs remercient également Madame Anne Bourgeois et Monsieur

Gilles Janson, de l'Université du Québec à Montréal, pour leur contribution lors de la re-lecture de l'article.

## ■ Référence

<sup>1</sup> Fondation canadienne pour l'innovation. Rapports annuels 1997-1998 & 2000-2001. [www.innovation.ca](http://www.innovation.ca).



*Vous avez envie de réagir après la lecture d'un article de la revue?*

*La rubrique « **Boîte aux lettres** » est conçue spécialement pour vous.*

*Toute personne désireuse d'apporter son point de vue, ses réflexions ou ses commentaires peut les expédier par courrier, au 307, Sainte-Catherine ouest, bureau 320, Montréal (Québec), H2X 2A3, par télécopie : (514) 845-1618 ou par courriel : [info@cbpq.qc.ca](mailto:info@cbpq.qc.ca), à l'intention du Comité de rédaction, au secrétariat de la CBPQ.*

# Canadian public libraries – services on the Internet

**Danielle Pilon**

Assistant Librarian at the Selkirk & St. Andrews Regional Library  
dpilon@shaw.ca

The first big wave of Internet homesteading took place in the nineties. Now that it seems every Canadian regional, municipal, and rural library has a website, what's next? How can a library take its website to the next level? Offering services online is the next phase in library website development, as librarians strive to create true "virtual libraries" where patrons can access the full range of library services, regardless of time or distance.

## Online catalogues and databases

The first traditional library service available online was the catalogue. Early versions were telnet-access programs requiring a fair bit of technological savvy to use – good for library staff, but not particularly helpful for patrons. Then came web-based versions which were more user-friendly, but required expensive dedicated servers and technical staff, putting them out of the reach of all but large urban libraries.

These days, online catalogues are part of nearly every library's website, allowing patrons to view the library's collection, place holds, check their patron records, and renew materials over the Internet. Two things have made them attainable for smaller libraries: third-party providers, and consolidation of resources.

Many library automation software vendors now provide Internet catalogue modules that make it easy for non-technical library staff to maintain a catalogue webserver. See the Arnprior Public Library's website (<http://www.arncap.com/Library1/Library.htm>) for an example of the Winnebago Spectrum type of catalogue; there are dozens of similar software packages aimed at the smaller library market.

Other small libraries are able to offer online catalogues through the efforts of provincial library departments to create and maintain online union catalogues. Manitoba's MAPLIN (<http://maplin.gov.mb.ca/cgi-bin/zform.cgi?MAPLIN>, Figure 1) and Nova Scotia's Ncompass (<http://ncompass.library.ns.ca/>) were two pioneers in this area.

Both of these union catalogues allow patrons to search the entire provincial database, or just the holdings of their local library. Through MAPLIN, patrons can also initiate an interlibrary loan request by one click from the catalogue record of the item they want.

After the catalogue, the logical next step was to make databases available on workstations in the library building equally accessible to patrons elsewhere, through links from the library website. See the Toronto Public Library's website for an impressive list of databases available remotely to their patrons ([http://vrl.tpl.toronto.on.ca/library/02lib\\_f.html](http://vrl.tpl.toronto.on.ca/library/02lib_f.html)).

IP address authentication is sometimes used to identify allowed users of these services, but it can be too restrictive in excluding patrons whose Internet access points fall outside the specified range. More often seen is a system like that used in Toronto and at the Winnipeg Public Library (<http://wpl.city.winnipeg.mb.ca/databases/data.htm>), where a patron simply provides their library card number to gain access from anywhere they may be.

---

### *Services des bibliothèques publiques canadiennes sur Internet*

*La première vague d'accès à Internet à domicile a eu lieu dans les années quatre-vingt-dix. Il semble qu'aujourd'hui, chaque bibliothèque canadienne qu'elle soit régionale, municipale ou rurale, a un site Web. Quelle est la suite? Comment une bibliothèque peut-elle améliorer son site Web et passer à un niveau supérieur? Les bibliothécaires travaillent d'arrache-pied à la création de véritables « bibliothèques virtuelles » où les usagers peuvent avoir accès à tous les services de la bibliothèque sans se soucier de l'heure ni de la distance. Ainsi, offrir des services en ligne constitue la prochaine étape dans la mise en œuvre de sites Web au sein des bibliothèques.*

Figure 1. Manitoba's MAPLIN

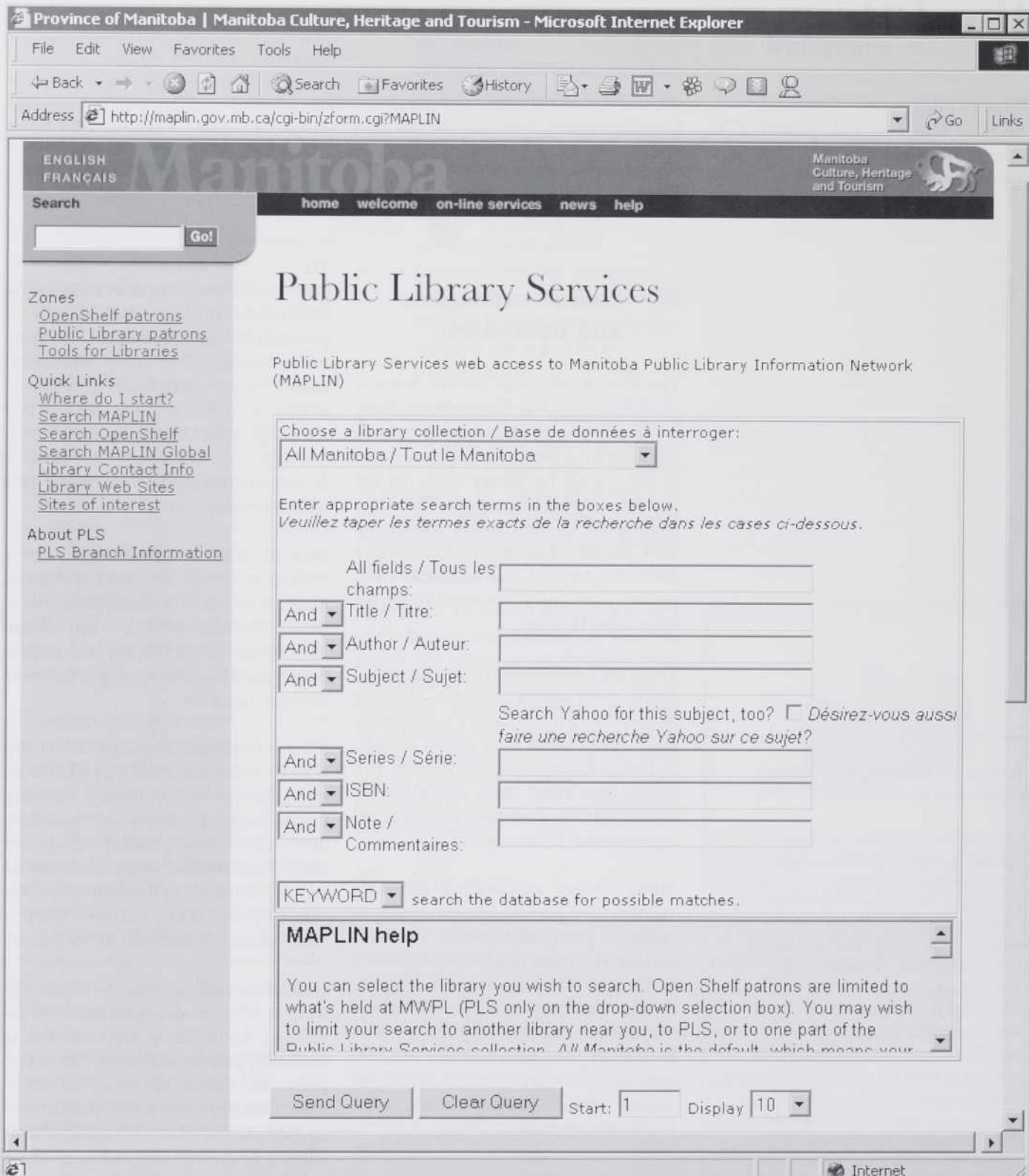



Figure 2. Bibliothèques publiques des régions de Québec et Chaudière-Appalaches

**Les bibliothèques publiques des régions de Québec et Chaudière-Appalaches - Microsoft Internet Explor...**

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites History Print Copy Paste

Address <http://bibliotheques.qc.ca/frames36.htm> Go Links



*Quoi de neuf?*  
*Groupes de discussion*  
*Bibliothèque virtuelle*  
*Calendrier d'animation*  
*Page d'accueil*

## Collection

### Répertoire de sites classés selon la classification Dewey

**000 - Sujets généraux**  
informatique · partagiciels

**100 - Philosophie, psychologie**  
astrologie, parapsychologie · philosophie · psychologie

**200 - Religion**  
religions · sectes · spiritualité

**300 - Sciences sociales**  
affaires · commerce · droit · économie · éducation · famille · finance · immobilier · politique · société

**400 - Langage et langues**  
langues · linguistique

**500 - Sciences, mathématiques**  
astronomie · biologie · botanique · chimie · environnement · mathématiques · physique · sciences de la terre · zoologie

**600 - Sciences appliquées**  
animaux domestiques · beauté/mode · cuisine/alimentation · décoration/bricolage · emploi/carrière · jardinage · restaurants · santé · technologies

**700 - Arts, loisirs**  
architecture · arts visuels · cinéma · danse · histoire de l'art · loisirs · musées · musique · plein-air · salles de spectacle · sports

**800 - Littérature**  
bande dessinée · écriture interactive · nouvelle · poésie · roman · théâtre

**900 - Géographie, histoire, biographie**  
biographies · généalogie · géographie · histoire · tourisme

## Organizing the Internet

Since the beginnings of the Internet as an information resource, libraries have used their staff's expertise in evaluating and cataloguing materials to select and organize the web resources their patrons would find most valuable.

Most Canadian libraries make some attempt to provide useful links on their website, at least to a few of the best search engines; many libraries go further and create large subject directories of websites.

An excellent example of a structured online directory comes from the Bibliothèques publiques des régions de Québec et Chaudière-Appalaches. Their «Bibliothèque virtuelle» (<http://bibliotheques.qc.ca/frames36.htm>, Figure 2) uses the familiar Dewey decimal system to categorize hundreds of French-language websites. It also includes a keyword search feature.

Public libraries have always emphasized access to local information, and now some have created their own Internet content as part of their service to the community. The Halton Community Services Database, or HALINET (<http://www.hhpl.on.ca/>), is maintained by the public libraries of the Halton (Ontario) region and several local partners. It includes a vast array of community resources, but probably the most popular material is the local history indexes, including birth, death, and census records.

The Internet is often seen as a threat to the traditional paper-centred library and to the habit of reading in general. However, many Canadian libraries are using digital media to encourage print literacy by promoting book clubs and reader's resources online.

The «Best Books» page of the Hamilton Public Library (<http://www.hpl.ca/guides/index.shtml>, Figure 3) is an excellent

example of what libraries can offer in readers' advisory over the net. Pathfinders, booklists, staff reviews, and links to other reading websites are all available on this page. Hamilton patrons can also fill out a form to recommend books for purchase. Two unique features are particularly worth noting; one is the «Bibliotherapy» section, with lists of books (for both children and adults) on topics such as new siblings, divorce, and death. The other is the «Top 10 Holds of the Month», showing which new titles patrons are currently lining up for.

The Thompson-Nicola Regional District Library System has taken automated reader's advisory a step farther with the «Reader's Robot» (<http://www.tnrldlib.bc.ca/rr.html>). This database of popular fiction reviews can be searched by «appeal factors» (i.e. style, mood, length) as well as genre.

The Windsor Public Library is the first Canadian public library to offer chapter-a-day book browsing by email, a popular service at many public libraries in the U.S. The «Online Book Club» (<http://www.windsorpubliclibrary.com/bookclub>) sends out daily email messages with a brief introduction to the book and an excerpt intended to whet the subscriber's appetite for the full novel (available at the library, of course).

## Interactive library services

Computerized services such as catalogues and databases are readily expanded to allow for access online, and organizing Internet sites is just another version of the pathfinders and resource lists that librarians have always made.

The next challenge in offering library services online is making «face to face» library service accessible through the Internet. So far, these projects are still limited to larger libraries that can afford to develop or purchase the expensive software.

An inspiring example of the wide variety of services it's possible to deliver online is the Richmond Public Library. At their «Library Online» website (<http://www.rpl.richmond.bc.ca/libraryonline/>, Figure 4), patrons can apply for a library card (mailed out to their home address), book meeting rooms or computer workstations, register for courses held at the library, and even pay fines by credit card.

The software for online computer booking is still in the early stages, and the systems are complicated enough that only quite tech-savvy patrons will be comfortable using them. There are slight variations, but generally the patron is required to enter a library card number (to show they are a member of that particular library system), and then to choose from a list of workstation types and locations before finally selecting the date and time they want to book. As the booking process becomes simpler and more patrons are accustomed to Internet technology, these systems will no doubt rise considerably in popularity.

Online reference services have been around since the introduction of email as a communications tool. Even libraries that don't promote online reference as a formal option are by now used to receiving inquiries via email.

Many libraries have taken the logical next step and created an online form to streamline the process of responding to email reference questions. It's a simple way to ensure some consistency in the format of the questions the library receives. See, for example, the Vancouver Public Library's email reference form at (<http://www2.vpl.vancouver.bc.ca/emailRef/eRefService.html>, Figure 5).

Co-operation between libraries is an important tool, especially in these days of shrinking budgets. «Ask Us!» (<http://www.lib.sk.ca/askus/>) is an example of the trend towards consolidation in online reference. It's a co-operative service of Saskatchewan regional library systems and the Provincial Library. Questions


Figure 3. Hamilton Public Library

Booklist Index - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites History Print Mail Stop

Address <http://www.hpl.ca/guides/index.shtml> Go Links

 Growing minds.  
Growing community.

Hamilton Public Library

March 18, 2002

HOME CATALOGUE HOURS INTERNET RESEARCH BEST BOOKS KIDS TEENS - SITE SEARCH & INDEX -

How to get a Library Card. To locate or place holds on items see the [Catalogue](#).

**Novelist** - online database designed to help you find new books to read. Requires a valid library card.

**Pathfinders** - "how to" guides to finding materials at the Hamilton Public Library.

**Websites for Book Lovers** - visit our *Internet Research* page:  
[Language Literature and Books](#)



- "Branch on 4" Top Ten Holds - the 10 most-requested books each month
- A Century of Fiction - in honour of the millennium.
- Family Literacy at the Hamilton Public Library.
- Staff Book Reviews - brief reviews of staff favourites
- Talking Books - lists of item ordered
- Tips for Writers - booklists on all aspects of writing and publishing
- *Bibliotherapy Booklists* - the use of literature for therapeutic purposes. Lists for adults and children.

- We welcome your suggestions on adding books or other materials to our collection. Complete the Recommend for Purchase Form. *\*This form requires a library card.*

Home | Catalogue | Branches and Hours | Internet Research | Best Books | Kids | Teens

Figure 4. Richmond Public Library

Library Card Application - Microsoft Internet Explorer



## Library Card Application

Library cards are free. To receive a card, please fill out this form and bring one piece of identification (with your current address) to any branch of the Richmond Public Library. If you live outside of the [Interlink Library system](#), a user fee will be required when you pick up your library card; \$30.00 per year for an individual card and \$60.00 for a family card.

\* Indicates a required field.

\*First Name  Middle Initial  \*Last Name

\*Address

City  Province  \*Postal Code

\*Home Phone  (without area code) Work Phone  (without area code)

\*Birthdate:

Your email address

Email me news about the library  Yes  No

PLEASE COMPLETE ONE OF THE FOLLOWING SECTIONS

---

1. I hereby apply for borrowing privileges at all Richmond Public Library branches, Brighthouse, Steveston and Ironwood, and agree to be responsible for all materials borrowed on my card, and to abide by the rules and regulations of the Richmond Public Library Board including those set out for the use of the Internet.

Agree

Done Internet

Figure 5. Vancouver Public Library

The screenshot shows the Vancouver Public Library Online website. At the top is a navigation menu with links for Home, Kids, Teens, Site Map, and Contact. Below this is a secondary menu with links for Catalogue, Borrowing, Electronic Resources, Links, and Search the Internet. The main heading is "Borrowing & Other Services" with a background image of the Vancouver skyline. Below the heading is the tagline: "Inspiration through information. Access for all. Welcome to Vancouver Public Library on-line." The "Borrowing" section is active and lists services such as Interlibrary Loan, Library Cards, Loan Periods & Fines, Placing Holds, Renewing Materials, Request a Change of Address, Request E-Mail Notification, Suggested Purchase Form, and Telecirc Information. The "Other Services" section is also active and lists services like Adult Learning Centre, Canadian Health Network, E-Mail Reference Service, Flyer / Poster Distribution, Literacy at VPL, Public Computer Lab, Public Internet Stations, and Services + Products for Sale. A "Top of page" button is visible in the bottom right of the Borrowing section.

Vancouver Public Library Online					
Home	Kids	Teens	Site Map	Contact	
Catalogue	Borrowing	Electronic Resources	Links	Search the Internet	

## Borrowing & Other Services

*Inspiration through information. Access for all.  
Welcome to Vancouver Public Library on-line.*

**Borrowing**

- Interlibrary Loan
- Library Cards
- Loan Periods & Fines
- Placing Holds
- Renewing Materials
- Request a Change of Address
- Request E-Mail Notification
- Suggested Purchase Form
- Telecirc Information

**Other Services**

- Adult Learning Centre
- Canadian Health Network
- E-Mail Reference Service
- Flyer / Poster Distribution
- Literacy at VPL
- Public Computer Lab
- Public Internet Stations
- Services + Products for Sale

Top of page

submitted through a detailed online form are answered by staff from one of the ten participating libraries, depending on the location of the patron.

The latest trend in online reference is real-time, chat-based communication with an actual librarian. Several large public libraries and library consortiums in the U.S. offer this kind of reference, but no Canadian public libraries have set up a similar service yet.

### ■ Where next?

The Internet pervades the Canadian public library community (and vice versa) more thoroughly each year. The Net enables libraries to network with the communities they serve, literally and figuratively. Public libraries can now get instant feedback, offer interactive services, or collect overdue fines – all

online. Even the smallest libraries can have a large presence on the Internet, while using scarce resources to the fullest.

The libraries cited above have all chosen different ways to make the most of the Internet, and yet have in common the fact that they are using the technology rather than letting it drive them. Some of these applications are leading-edge, some are very plain and simple, yet all contribute to improving the patron's library experience in some way. As the technology matures, no doubt uses for the Internet that haven't even occurred to librarians yet will become commonplace.

### ■ References

If you are interested in further examples of what public libraries are delivering via the Internet, see these websites :

« Les meilleures pratiques » : Utilisation novatrice d'Internet dans les bibliothèques publiques canadiennes <http://www.schoolnet.ca/ln-rb/f/apropos/pratiques/>.

Innovative Internet Applications in Libraries <http://www.wiltonlibrary.org/innovate.html>.

Net Notions for Librarians <http://dSPACE.dial.pipex.com/town/square/ac940/netnotes.html>.

Web4Lib Electronic Discussion <http://sunsite.berkeley.edu/Web4Lib/>.

Danielle Pilon is Assistant Librarian at the Selkirk & St. Andrews Regional Library in Selkirk, Manitoba. She has also been a member of the LibraryNet committee which awards the «Best Practices» winners for the past five years.

# ARGUS



**De nouveaux rédacteurs et de nouvelles idées d'articles...**



## ■ Contexte et organisation

# Étude comparative entre les bibliothèques municipales de Roberval et de Ville de L'Île-Perrot

**Mélanie Couture**, Bibliothécaire à la référence  
Bibliothèque municipale Saul-Bellow de Lachine  
couturem@ville.lachine.qc.ca

**Catherine Jolicoeur**, SMTE, Centre des ressources documentaires  
École nationale d'aérotechnique, Collège Édouard-Montpetit  
catherinejolicoeur@bnquebec.ca

Dans le cadre du cours *Bibliothèques publiques* donné à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (EBSI) de l'Université de Montréal, une étude comparative a été réalisée entre la Bibliothèque Georges-Henri-Lévesque de Roberval (au Lac Saint-Jean) et la bibliothèque de L'Île-Perrot. Les principaux problèmes rencontrés par ces deux bibliothèques sont imputables au sous-financement qui engendre, à Roberval, un manque de personnel rémunéré, et à L'Île-Perrot, un manque chronique d'espace.

Cette étude comparative de deux bibliothèques a d'abord été réalisée dans le cadre du cours *Bibliothèques publiques* donné à l'hiver 2001 par Réjean Savard à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (EBSI) de l'Université de Montréal. La sélection des deux bibliothèques s'est effectuée selon deux critères principaux. D'abord, les populations desservies devaient être semblables. Ensuite, il a été jugé intéressant de choisir une bibliothèque

située près d'un grand centre et une autre située « en région ». Le choix final s'est donc porté sur la Bibliothèque Georges-Henri-Lévesque de Roberval (au Lac Saint-Jean) et sur la bibliothèque de L'Île-Perrot.

La cueillette de données s'est amorcée par la consultation des sites Web des bibliothèques et des regroupements régionaux respectifs, des statistiques de 1998 sur les bibliothèques publiques publiées par le Ministère de la Culture et des Communications ainsi que celles sur la population compilées par Statistiques Canada. Enfin, les normes pour des bibliothèques québécoises de qualité et une visite « sur le terrain » ont complété le processus. Nous tenons d'ailleurs à remercier Mesdames Francyne Laflamme de Roberval et Chantal Lepage de L'Île-Perrot pour leur accueil chaleureux et leur disponibilité.

L'analyse initiale comptait près de 50 pages et de nombreuses annexes. Pour les besoins de cette chronique, le contenu a considérablement été réduit pour s'en tenir aux données les plus parlantes.

La bibliothèque Georges-Henri-Lévesque est située à Roberval, une ville industrielle du Saguenay-Lac-Saint-Jean comptant 11 640 habitants. Sa fondation, faite en association avec la bibliothèque centrale de prêts de la région, remonte à 1976. En 1980, la ville de Roberval engage une technicienne en documentation et, avec l'aide d'une subvention provenant du ministère des Affaires culturelles, rend sa bibliothèque autonome deux ans plus tard. En 1992, grâce entre autres à une subvention du ministère de la Culture et des Communications, la bibliothèque s'installe dans de nouveaux locaux construits spécifiquement à son usage et situés au centre-ville de Roberval, sur le boulevard Saint-Joseph. La bibliothèque occupe alors 758 m<sup>2</sup>, ce qui correspond à 92% de la norme québécoise (Cabral, 1996). Construite sur un seul étage, la bibliothèque offre 50 places assises et abrite une salle d'exposition.

La deuxième bibliothèque étudiée est située à Ville de L'Île-Perrot. Cette municipalité de près de 10 000 habitants occupe la rive nord de l'île, qui compte trois autres municipalités. Localisée au sud-ouest de Montréal, elle fait partie de la Montérégie. En 1989, la bibliothèque de L'Île-Perrot, sous la direction d'une bibliothécaire professionnelle, ouvre ses portes. Située au sous-sol du centre communautaire et d'une superficie de seulement 220 m<sup>2</sup> (soit 32% de la norme québécoise) (Cabral, 1996), la bibliothèque de L'Île-Perrot fait face à un manque chronique d'espace qui occasionne de nombreux désagréments et freine son développement.

À l'instar de la majorité des bibliothèques publiques québécoises, celles de L'Île-Perrot et de Roberval sont placées sous l'autorité du Service des loisirs de leur municipalité respective, situation qui diminue leur autonomie et qui les place loin du centre de décision de la municipalité.

Au chapitre du personnel, la bibliothèque de L'Île-Perrot compte 3,3 employés. La direction de la bibliothèque de L'Île-Perrot est assurée par une bibliothécaire professionnelle qui cumule également le poste d'agent de développement culturel pour Ville de L'Île-Perrot. Les autres employés sont des préposés au prêt et quelques bénévoles qui participent à l'organisation des activités d'animation. La bibliothèque de Roberval est quant à elle dirigée par une technicienne en documentation, aidée dans sa tâche par une commis dactylo ainsi que par une équipe d'environ 80 bénévoles. Ce nombre restreint d'employés la classe bien en-dessous des normes et de la moyenne québécoise.

Dans les deux bibliothèques, seuls les règlements; les politiques et les procédures essentiels ont été consignés par écrit. Ainsi, à la bibliothèque Georges-Henri-Lévesque, on retrouve un document de 24 pages traitant du système de gestion de bibliothèque *Nicolas* et un imposant *Guide du bénévolat*. Au niveau des règlements, les deux bibliothèques possèdent des dépliants annonçant leurs services et les frais s'y rattachant. Enfin, les deux directrices ont jugé bon de publier leurs règlements concernant l'utilisation d'Internet à la bibliothèque.

### ■ Collections et services

La bibliothèque de L'Île-Perrot est bien en-deçà de la norme en ce qui a trait au nombre de livres par habitant (2,68 contre 3,25). Cela est dû en grande partie au manque d'espace qui empêche l'expansion physique de la collection. La priorité est donnée à la collection pour enfants. Quant à Roberval, sa collection est au-dessus de la norme et de la moyenne québécoise avec ses 3,34 livres par habitant, mais légèrement en-dessous de la norme pour le pourcentage de sa collection qui s'adresse aux enfants. De plus, elle ne possède aucun disque compact, cédérom ou vidéo, contrairement à L'Île-Perrot.

Dans les deux bibliothèques étudiées, l'accueil et la référence sont assurés par une équipe de personnel non spécialisé : à la bibliothèque de L'Île-Perrot, ce sont des préposées au prêt qui assurent ce service et à Roberval, ce sont des bénévoles.

Avec 30 heures d'ouverture par semaine, la bibliothèque de L'Île-Perrot est conforme aux normes. Par contre, la bibliothèque Georges-Henri-Lévesque est déficitaire avec 28 heures d'ouverture. En outre, aucune des deux bibliothèques ne respecte la prescription de 40% des heures d'ouverture en soirée et en fin de semaine (Cabral, 1996).

Pour ce qui est de l'analyse du prêt, selon les statistiques de 1998 du ministère de la Culture et des Communications, la bibliothèque de Roberval se situe au même niveau que la moyenne québécoise (6,1 prêts *per capita*) tandis que celle de L'Île-Perrot est inférieure de 1,68 à la moyenne (Ministère de la Culture et des Communications, 2000).

### ■ Profil des populations et abonnés

En se basant sur les données du recensement de 1996 (Statistique Canada), nous constatons que les populations de Roberval et de Ville de L'Île-Perrot sont relativement similaires sauf en ce qui concerne la proportion de francophones. En effet, la population robervaloise est beaucoup plus homogène (avec 98,7% de francophones) que celle de L'Île-Perrot (77%).

En ce qui a trait au nombre d'utilisateurs inscrits, la moyenne québécoise était de 30,3% de la population desservie en 1998 (MCC, 2000). La bibliothèque Georges-Henri-Lévesque ne dessert que 8,5% de la population et celle de L'Île-Perrot, 13,4%. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces faibles taux d'abonnement. D'abord, notons que les frais d'abonnement sont élevés dans les deux bibliothèques; ensuite, en ce qui concerne la bibliothèque de L'Île-Perrot, nous

pouvons relever l'exiguïté et le manque de visibilité du local. Du côté de Roberval, la grandeur du territoire couvert par la bibliothèque, près de 150 km<sup>2</sup> (contre moins de 5 km<sup>2</sup> pour L'Île-Perrot), influence certainement le taux d'abonnement.

Les deux bibliothèques participent, en tant que membres de leur regroupement respectif, à plusieurs événements annuels tels que la Semaine nationale de la bibliothèque publique, la Quinzaine du livre en Montérégie (L'Île-Perrot) et la Journée nationale du livre (le 23 avril).

À la bibliothèque de Roberval, la responsable bénéficie du dynamisme du *Regroupement des bibliothèques publiques du Saguenay-Lac-St-Jean* en profitant de son *Service régional de promotion, d'animation et de diffusion*. Ce service publie annuellement le *Répertoire des activités de promotion, d'animation et de diffusion culturelles* qui offre aux responsables des bibliothèques membres du regroupement et affiliées au CRSBP SLSJ un grand choix d'activités. Ajoutons que la responsable de la bibliothèque de L'Île-Perrot collabore régulièrement à la revue *Défi*.

### ■ Informatique et nouvelles technologies

Suite aux demandes répétées de la bibliothécaire, la bibliothèque de L'Île-Perrot a tout juste débuté son informatisation avec le système intégré de gestion de bibliothèque MultiLIS. À cause du manque de personnel-ressource en informatique, cette tâche a été dévolue au CRSBP Montérégie. Quant à la bibliothèque de Roberval, elle a adopté le système intégré de gestion de bibliothèque *Nicolas* en 1992. Créé par un bibliothécaire-programmeur de la firme *Services informatiques Bamyran*, *Nicolas* est abordable, son coût d'entretien est modique et il répond aux besoins d'une petite bibliothèque. Seul désavantage notable, son interface DOS n'est pas très conviviale.

Les deux bibliothèques étudiées ont bénéficié du programme de la *Fondation Bill & Melinda Gates*. Dans le cas de L'Île-Perrot, cela lui a permis d'acquérir neuf postes informatiques et un serveur. Quant à Roberval, la bibliothèque s'est vu offrir quatre nouveaux postes ainsi qu'un serveur.

De plus, les deux bibliothèques sont présentes sur Internet. Le site de Roberval est hébergé sur le serveur du *Regroupement des bibliothèques publiques du Saguenay-Lac-Saint-Jean* mais les informations présentées ne sont pas toujours à jour. Cette situation est cependant appelée à changer puisque la bibliothèque hébergera éventuellement son site sur son propre serveur. Plus riche en informations, le site de la bibliothèque de L'Île-Perrot est également plus intéressant au niveau du graphisme. Par contre, il ne profite pas d'un lien vers le *Regroupement des bibliothèques publiques de la Montérégie*.

## Budgets

En 1998, le budget total de la bibliothèque Georges-Henri-Lévesque s'élevait à 139 485\$ et celui de la bibliothèque de L'Île-Perrot, à 197 894\$ (MCC, 2000). Les budgets des deux bibliothèques semblent suivre la même pente descendante et diminuer, ou du moins stagner, avec les années. Nous ne possédons pas tous les détails budgétaires des dernières années, mais les chiffres obtenus sont tout de même révélateurs. À Roberval, la hausse de budget de près de 24 000\$ entre 1998 et 2000 a été affectée principalement au salaire des deux employées. En revanche, le budget accordé aux acquisitions a connu une légère baisse de 99\$.

Du côté de L'Île-Perrot, la situation n'est pas plus réjouissante. En ce qui concerne le budget d'acquisition de livres, les années 1988 et 1989, avec un budget moyen de 117 230\$, se démarquent avantagusement des années suivantes, mais précisons que ces années fastes

étaient celles de la fondation de la bibliothèque et de la création de la collection. Dès 1990, les budgets ont diminué et varié de 15 000\$ à 30 000\$. Il semble qu'ils aient maintenant amorcé une légère pente ascendante.

## Conclusion

À la bibliothèque de L'Île-Perrot, l'orientation vers la clientèle et l'importance accordée aux enfants font en sorte que les abonnés profitent d'un excellent service. Par contre, l'exiguïté du local entraîne de nombreux désagréments dont un nombre très restreint de places assises, l'encombrement des lieux et l'impossibilité d'acquérir de nouveaux documents sans en élaguer de plus anciens.

Nous l'avons vu, la bibliothèque de Roberval a une excellente performance au niveau du nombre de livres et de prêts *per capita*. De plus, son local répond à 92% de la norme pour la superficie et constitue un endroit accueillant et chaleureux. Mais le manque flagrant de personnel rémunéré, l'absence de documents audiovisuels au sein de sa collection, son faible taux d'abonnement et ses heures d'ouverture limitées sont des éléments qui nuisent à la qualité de ses services.

En outre, la tarification élevée demandée par les deux bibliothèques aurait avantage à être diminuée, sinon entièrement abolie. En effet, ces frais d'abonnement constituent certainement un frein pour les Perrotois et les Robervalois.

Bref, les bibliothèques de Roberval et de L'Île-Perrot ne se conforment peut-être pas à toutes les normes, mais les deux responsables ne peuvent guère être blâmées pour cette situation. En effet, ces deux bibliothèques publiques, enchâssées dans la hiérarchie municipale, ne peuvent se développer qu'à la mesure des fonds limités que l'on veut bien leur octroyer et qui sont, en l'occurrence, insuffisants.

## Bibliographie

Statistique Canada. 2002. *Profil statistique des communautés canadiennes*. [http://ceps.statcan.ca/francais/profil/]

Ministère de la Culture et des Communications. *Bibliothèques publiques Statistiques 1998*. Québec : 2000, 88 p.

Cabral, Louis (coord). 1996. *Pour des bibliothèques québécoises de qualité: Guide à l'usage des bibliothèques publiques*. [s.l.] : Les Éditions Asted inc., 104 p.

## Coordonnées

Bibliothèque de L'Île-Perrot  
150, boul. Perrot  
L'Île-Perrot (Qc)  
J7V 3G1  
Téléphone : (514) 453-1751 (230)  
Télécopieur : (514) 453-0999  
Courriel : clepage@biblioileperrot.com  
Site Internet :  
<http://www.biblioileperrot.com>

Bibliothèque Georges-Henri-Lévesque  
829, boul. St-Joseph  
Roberval (Qc)  
G8H 2L6  
Téléphone : (418) 275-2333  
Télécopieur : (418) 275-7045  
Courriel : laflamme@roberval.qc.ca  
Site Internet :  
<http://www.roberval.biblio.qc.ca>

En Octobre 2000, Best-Seller inc.

faisait l'acquisition de ALS inc.

le plus important développeur

de logiciels de gestion

de bibliothèques en Europe

pour ainsi devenir, BiblioMondo.

[www.BiblioMondo.com](http://www.BiblioMondo.com)

**BiblioMondo Inc.**

3300, boul. Côte-Vertu, bureau 203, Saint-Laurent  
(Québec) Canada H4R 2B7

Tél. : (514) 337-3000 poste 252 • Téléc. : (514) 337-9290

Courriel : [Info@BiblioMondo.com](mailto:Info@BiblioMondo.com)

# BiblioMondo

Réseau de bibliothèques électroniques

## **BiblioMondo c'est :**

- ◆ Un siège social à Montréal
- ◆ Une équipe de soutien locale
- ◆ 160 employés composés de bibliothécaires, développeurs et chercheurs
- ◆ 30 années d'expertise
- ◆ 1400 clients du secteur public, corporatif et universitaire
- ◆ 19 millions d'utilisateurs

## **Notre mission :**

Développer et commercialiser des logiciels de gestion de bibliothèques qui vont simplifier et supporter les bibliothécaires dans la gestion de leurs opérations tout en permettant aux usagers un accès au contenu en temps réel, et ce, peu importe l'endroit où ils sont.

## **Notre produit : PortFolio**

**Système entièrement intégré aux plate-formes UNIX et NT**

- ◆ CAP multimédia intégré au Web
- ◆ Catalogage Web avec contrôle d'autorité intégrés
- ◆ Circulation
- ◆ Acquisition
- ◆ Publication en série

**Client serveur suivant la norme Z39.50**

**NOUVEAUTÉ : Outil de fédération des sous thèmes**

- ◆ Interface d'accueil des postes de consultation
- ◆ Navigateur sécurisé sur les postes internes
  - protection du poste
  - filtrage des accès à Internet
- ◆ Fonction CAP illustrée
- ◆ Gestion des profils publics et professionnels
- ◆ Recherche multibase



## Développer un fonds de référence en bibliothèque: imprimés, cédéroms, sites Internet

Isabelle Crépeau, MLIS  
Bibliothécaire de référence  
Ville de Laval

Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, cédéroms, sites Internet / dir. Annie Béthéry; collab. Yves Alix, Michel Béthéry, Françoise Brunaud et al. – Paris : Electre-Édition du Cercle de la Librairie, 2001. 571 pages. ISBN 2-7654-0821-1. Environ \$60.00

Changement dans la continuité, voilà les premiers mots de l'introduction du livre *Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, cédéroms, sites Internet*.

Paru initialement en 1974, cet ouvrage avait d'abord pour mission de faire en sorte qu'à travers leur service de référence, les bibliothèques puissent «répondre à toute demande d'information des utilisateurs, fournir tous les renseignements dont peut avoir besoin un citoyen dans sa vie professionnelle, privée ou publique».

Cette cinquième version (octobre 2001) a été dirigée par Annie Béthéry<sup>1</sup> qui a su s'entourer d'une dizaine de collaborateurs de la BnF, de la Ville de Paris, de bibliothèques universitaires et spécialisées, et de centres de formation.

Les 2500 titres sont organisés d'après la classification Dewey. Selon les sujets, une panoplie de sources d'information est suggérée : encyclopédies, dictionnaires généraux et spécialisés, bibliographies, catalogues de bibliothèques, lexiques (mono-, bi- et multilingues), annuaires d'institutions, chronologies, biographies, répertoires d'organismes, de statistiques, d'abréviations et de sigles, dictionnaires de langues, atlas et grandes synthèses servant d'introduction à diverses disciplines.

Chaque titre est présenté sous forme d'ISBD abrégé et accompagné de commentaires bien faits, crédibles et pratiques. Le guide est soutenu par table des matières solide, visuellement efficace et par un index auteur-titre-sujet rigoureux. Un seul inconvénient dans un contexte nord-américain : le prix des documents ne figure qu'en franc français ou en euro.

Le livre *Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, cédéroms, sites Internet*, est un outil de travail bien articulé qui donne un solide coup de main au bibliothécaire soucieux de planifier, de consolider, d'enrichir ou de mettre à jour une collection de référence de langue française. Conçu a priori pour les bibliothèques publiques, ce répertoire bibliographique s'avère également d'une grande utilité pour les médiathèques, les centres de documentation et les bibliothèques universitaires. On y retrouve des classiques et des incontournables mais aussi plusieurs bonnes trouvailles qui sauront assaisonner vos références et réjouir les usagers.

### ■ Référence

<sup>1</sup> Conservatrice en chef de Mediadix, Université de Paris X-Nanterre.

# Veille stratégique et PME : comparaison des politiques gouvernementales de soutien

Cécile Lointier, responsable du centre de documentation  
Centre d'information Artex  
c\_lointier@yahoo.com

BERGERON, Pierrette. *Veille stratégique et PME : comparaison des politiques gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec, 2000. 440 p.

Cet ouvrage, paru dans la collection *Gestion de l'information* des Presses de l'Université du Québec, dresse un portrait assez intéressant des politiques gouvernementales volontaristes de diffusion de la veille stratégique dans les PME de plusieurs pays. L'étude porte sur les cas de l'Allemagne, des États-Unis, de la France, du Japon, du Royaume-Uni, de la Suède, de l'Union Européenne et du Québec. Son auteure, Pierrette Bergeron, est professeure à l'Université de Montréal et enseigne la gestion stratégique de l'information et des connaissances.

Elle présente dans ce livre les résultats d'une étude comparative sur les initiatives entreprises pour mettre en place ou encourager le développement de la veille au sein des PME dans ces pays industrialisés. Elle tente de dégager les forces, les faiblesses et les différentes tendances dans les approches de chaque pays et les compare à celles du Québec.

L'introduction présente les enjeux de l'étude et définit le concept de veille. Ainsi, la veille est une « activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions » (AFNOR). C'est un des éléments qui forme la stratégie de gestion de l'information d'une organisation. Selon l'auteure, « elle ne peut être pleinement efficace qui si elle s'inscrit dans une perspective stratégique

de gestion de l'information organisationnelle, qualifiée d'écologie informationnelle » (p. 4). Notons que l'étude présentée exclut du concept de veille les initiatives gouvernementales en matière de sécurité nationale comme la « cyberguerre » ainsi que les activités de lobbying des gouvernements dans d'autres pays en faveur de leurs entreprises.

L'auteure définit également l'approche méthodologique adoptée pour l'étude. Le choix des pays étudiés s'est fait à la suite d'une étude de la littérature et de la consultation d'experts internationaux. Les données ont été recueillies de trois façons : par une revue de la littérature (avec une grille d'analyse des publications officielles sur les initiatives), par des entrevues (avec une grille semi-structurée) et par l'envoi de questionnaires. La collecte s'est effectuée en 1998.

La première partie présente une synthèse des approches des sept pays et établit une comparaison avec la situation québécoise. Le résumé des approches gouvernementales permet ensuite de tracer les grandes lignes des forces et des faiblesses de ces initiatives. Au niveau des forces, l'auteure identifie entre autres la sensibilisation des entrepreneurs à la veille, la qualification des ressources humaines ainsi que l'appui politique et/ou organisationnel et, au niveau des faiblesses, elle identifie la difficulté d'évaluer la valeur de l'information et l'impact des mesures, la méconnaissance des besoins d'information ou le manque de coordination au sein d'un réseau de veille. Elle présente ensuite une synthèse des principaux éléments étudiés dans la

deuxième partie de l'ouvrage, c'est-à-dire les rôles, les mécanismes d'implantation, les produits et les services offerts, le financement, la formation et la promotion de la veille. Elle identifie de plus les facteurs de succès des initiatives. Enfin, elle propose des pistes d'action supplémentaires suggérées par les répondants pour favoriser la mise en pratique de la veille dans les PME. Deux tableaux à la fin du chapitre résument bien ce dernier point.

Le deuxième chapitre compare l'approche choisie par le gouvernement du Québec avec le programme Fonds de partenariat sectoriel Volet 4 - Veilles concurrentielles du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie, à la synthèse des initiatives des gouvernements des autres pays. Il nous apprend qu'aucun des gouvernements étudiés n'a de politique nationale de veille identifiée comme telle pour les entreprises. Mais chacun a adopté des politiques ou des programmes d'information pour faciliter l'accès à l'information, notamment gouvernementale, et sa diffusion auprès des PME. Cette partie se conclut sur le constat que « le gouvernement québécois a une approche décalée du développement des politiques d'information et de la connaissance, sans vision intégrée » (p. 84).

La deuxième partie de l'ouvrage présente une analyse détaillée des mécanismes mis en place par chaque gouvernement des sept pays, plus le Québec. Elle n'est pas moins intéressante que la première partie, mais le lecteur n'est pas obligé de la lire linéairement et pourra choisir de ne consulter que les sections ou les portraits des pays qui l'intéressent.

La conclusion propose des recommandations pour développer une « ingénierie stratégique » de l'information. Elle relève le fait que tous les gouvernements étudiés soutiennent la présence d'un volet informationnel dans les mesures prises pour les PME, tout en reconnaissant le déficit informationnel de ces dernières. Un autre point important est la difficulté à convaincre les PME d'utiliser les mécanismes mis en place par les gouvernements. Mais peut-être est-ce dû à une inadéquation des services offerts ? Enfin, cette étude plaide pour une politique intégrée de gestion de l'information et des connaissances et souligne que la veille stratégique doit faire partie des stratégies de l'entreprise (« processus interne », p. 339). Elle met de l'avant le besoin, pour

les gouvernements, de développer une approche globale et intégrée de la gestion de l'information et de la connaissance gouvernementale et les recommandations qu'elle fait vont dans ce sens.

L'intérêt principal de cet ouvrage réside dans la comparaison du cas du Québec avec celui de sept pays dans la même situation économique. Sa première partie est une bonne introduction au concept de veille au sein d'une PME et la synthèse des différences de pratiques entre le Québec et d'autres pays est très instructive. Par contre, ces initiatives sont étudiées du point de vue des gouvernements et des organismes responsables des initiatives. Il aurait été très intéressant de savoir ce que les PME

en pensent afin de mesurer les effets réels de ces initiatives. Cette étude ne présente pas non plus le point de vue d'observateurs extérieurs au gouvernement. Mais ces limites n'enlèvent aucunement son intérêt à cet ouvrage. Le sujet est vaste et l'aspect étudié par l'auteure est très instructif, notamment du point de vue du Québec.

Une lecture à recommander aux praticiens de la veille parmi nos lecteurs, mais pas aux néophytes, qui préféreront un ouvrage plus introductif à ce concept pas toujours bien connu et compris.

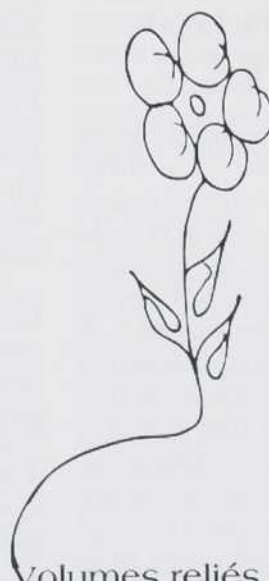
*La LIBRAIRIE MERCIER a pour objectif de faire tout son possible afin de simplifier votre travail.*

*Notre expérience nous permet d'effectuer des recherches fréquentes pour vous, et ainsi, réduire le nombre de vos commandes et vous sauver du temps.*

*Depuis 1952, nous desservons les institutions d'enseignement et de recherche, telles que les bibliothèques municipales, scolaires, provinciales, fédérales et d'hôpitaux.*

*Nous comptons avoir le privilège de bien vous servir très bientôt.*

**LIBRAIRIE MERCIER**  
librairie agréée,  
40, St-Joseph, Ste-Thérèse, Qc J7E 3L6  
Téléphone : (450) 435-0581  
Télécopieur : (450) 430-1584



Volumes reliés de luxe  
Arts et histoire  
Littérature  
Scientifiques  
Médicaux  
Service de recherche

# Le knowledge management, entre effet de mode et (ré)invention de la roue...

Audrey Attia  
Conseillère en solutions documentaires  
Visard Solutions Inc.  
aattia@visardsolutions.com

Jean Michel. « Le knowledge management, entre effet de mode et (ré)invention de la roue... ». *Documentaliste - Sciences de l'information* 2001, vol. 38, no 3-4, pp. 176-186.

**D**ans cette étude, Jean Michel, conseiller à l'École nationale des ponts et chaussées et consultant en management de l'information-documentation-connaissance, nous propose ses réflexions sur la gestion des connaissances et ses pratiques en France. Il tente tout d'abord de définir le knowledge management (KM) et de présenter ses différentes caractéristiques. Il nous livre par la suite une synthèse des facteurs de réussite et d'échec d'une démarche KM.

## Le KM : quelle(s) définition(s) ?

L'auteur fait ressortir la multiplicité de sens que revêt l'expression « knowledge management ». Elle est souvent traduite par gestion ou capitalisation de la ou des connaissances, mémoire de l'entreprise, gestion de l'expérience. Le KM peut être considéré comme « un ensemble de pratiques visant à accélérer et à dynamiser le partage des connaissances dans une organisation » (p. 179). Pour l'auteur, le KM suppose une démarche managériale et volontaire, le but de faire mieux, une approche collective qui consiste à mobiliser les savoirs individuels en un savoir collectif, une durée (réflexion sur les expériences du passé), une ressource à mobiliser : les savoirs des hommes et leurs expériences. Cette multiplicité s'explique par les différentes approches que l'on peut avoir du KM : traitement

avancé de la gestion de l'information pour les informaticiens, gestion collective des connaissances pour les spécialistes de l'information-documentation, gestion par la valeur ou par projet pour les méthodologues, moyen de donner du sens à l'entreprise pour les gens de la stratégie. Le KM intéresse des personnes très variées et implique donc une approche multidisciplinaire.

## Un concept en vogue... qui existe depuis longtemps

Le KM est actuellement à la mode, en témoigne la multiplicité des conférences, travaux et formations à ce sujet. Jean Michel recense plusieurs causes à cet engouement : la mondialisation, qui oblige les entreprises à se recentrer sur leur capital de connaissances, l'explosion de l'usage des technologies de l'information et de la communication qui permettent la mise en place de nouveaux modes de gestion, le roulement de personnel accru qui est ressenti comme une perte du patrimoine de l'entreprise, la prise de conscience par les gestionnaires de l'importance d'une gestion des savoirs et savoirs-faire internes pour assurer un succès à long terme de l'entreprise (aller vers l'entreprise apprenante).

Cependant, de nombreuses initiatives montrent que la gestion collective et partagée de la connaissance a toujours été une préoccupation majeure, comme dans l'Encyclopédie de Diderot et d'Alembert (fin du XVIII<sup>e</sup> siècle), qui rassemble les connaissances d'un pays entier, ou encore avec le développement des revues scientifiques depuis deux siècles. Le compagnonnage et l'essor des services d'archives et des bibliothèques spécialisées, mais aussi la normalisation, témoignent d'une approche de gestion-partage des connaissances. Le KM n'est donc pas un concept si nouveau.

La mode qu'il connaît aujourd'hui pourrait exprimer selon l'auteur un certain malaise face aux échecs des nouvelles approches de gestion de l'information fondées sur l'imposition de grands systèmes ou sur l'accumulation de documents. Ces approches ont en effet laissé de côté la vraie question : la construction de la connaissance.

## Penser l'Infopolis

L'auteur compare ainsi le KM, qui gère les ressources de l'information-documentation-connaissance (IDC), à la gestion d'une ville et de son développement. Cet « Infopolis » a son territoire, sa structure, une identité et une culture originale, des acteurs, des infrastructures, des signalétiques, des besoins fonctionnels, des productions, etc. L'Infopolis implique la mise en œuvre d'un schéma cohérent de développement : l'Infostructure, qui ne se limite pas à l'infrastructure (les outils techniques) mais constitue une véritable démarche de gestion de l'IDC.

## Les processus d'une démarche de KM

L'auteur voit cinq processus principaux mis en œuvre par les pratiques du KM :

- un processus de collecte de l'information (retours d'expériences) fondé sur la mobilisation des acteurs et qui peut se faire selon des formats prédéfinis ;
- un processus d'extraction de sens, de synthèse, d'organisation des connaissances repérées dans l'information avec le recours à des outils automatiques et des experts du domaine concerné ;
- un processus de capitalisation, de conservation et de mise à jour des données traitées dans une optique de pérennisation du processus et

d'optimisation de la recherche (thésaurus, codages, etc.) ;

- un processus de redistribution et de partage soit en donnant accès à des bases de données (mode *pull*), soit en envoyant des réponses via les courriels, les forums et les lettres électroniques (mode *push*) ;

- enfin, une démarche d'évaluation de l'ensemble de ces processus afin de garantir un développement durable des dispositifs de gestion des connaissances.

## ■ Les facteurs de succès

Les facteurs suivants paraissent essentiels à la réussite d'une démarche de KM dans l'entreprise : partir d'une volonté politique et managériale, qui fait de la démarche de KM un axe stratégique de développement sans tomber dans l'excès de contrôle depuis le haut ; délimiter un champ opératoire clair des contenus à partir desquels développer les pratiques de KM ; mobiliser et impliquer efficacement tous les acteurs et les réseaux ; savoir utiliser les technologies de l'information et de la documentation (TIC) de façon résolue mais sans excès ; utiliser une terminologie commune, ce qui implique un réel travail sur les langages de l'entreprise ; promouvoir une vision, une culture, des valeurs afin de diffuser l'idée qu'il s'agit d'un effort ou d'un investissement collectif.

## ■ Les causes d'échec, les risques et les freins

Les programmes de KM peuvent échouer pour plusieurs raisons. Selon l'auteur, lorsque la démarche vient de la direction sans réelle implication des acteurs, les beaux outils mis en place ne survivent pas longtemps. Le développement de projets qui ignorent les dispositifs déjà en place (centre de documentation, équipes de normalisation, groupe qualité) est une autre cause d'échec, le comble de ces projets étant de ne pas savoir percevoir les diverses formes de KM déjà en place.

Une absence de réelle définition des responsabilités provoque souvent un arrêt progressif de l'alimentation de systèmes pourtant remarquables. L'échec de plateformes techniquement réussies s'explique aussi parfois par le fait qu'elles ne répondent pas aux réels besoins (juxtaposition d'amoncellements de données). L'excès de formalisme est une autre cause d'échec ; il est nécessaire de laisser aussi une place à des approches foisonnantes et destructurantes. Enfin, nombreux sont les projets de KM développés avec de grands consultants qui se terminent par la création de bases de données documentaires ordinaires n'ayant rien à voir avec une gestion des connaissances.

Lors de la mise en place d'une démarche de KM, il faut également savoir résister à certaines tentations afin de s'orienter dans la bonne direction : la tentation de tout accumuler au lieu de sélectionner et de rechercher du sens ; la tentation de constituer une vaste et unique base des connaissances : les techniques rendent cela possible mais cela répond-il réellement aux besoins spécifiques d'accès à des connaissances diversifiées ? Penser au contraire que tout doit passer par la circulation accélérée et généralisée des informations et par la confrontation permanente des points de vue (courriels, forums, listes) est tout aussi voué à l'échec ; si cela peut réellement accélérer le transfert des connaissances, le maintien de leurs effets à long terme est moins évident.

Jean Michel identifie plusieurs freins à la démarche de KM :

- le manque de culture informationnelle des acteurs et notamment des cadres dirigeants ;

- l'imposition par les directions générales d'approches technocratiques dont le but est finalement de garder le contrôle de l'information ;

- l'adoption par certains groupes ou individus de positions protectrices avec le risque d'enfermement dans une logique de détention-rétention des connaissances ;

- la difficulté à motiver les acteurs : comment valoriser ceux qui jouent le jeu du KM, comment pérenniser des démarches exigeantes et non-rentables à court terme dans un contexte de recherche systématique de profits à court terme, comment convaincre de la nécessité d'un investissement collectif à priori peu rentable et perçu comme une perte de temps et d'énergie ?

- enfin, la complexité même du système des connaissances d'une entreprise est une difficulté en soit.

## ■ Savoir rester critique

Pour l'auteur, de nombreuses questions sur le développement du KM restent encore sans réponses. Les expériences les plus réussies ont été mises en place dans de très grandes entreprises mais sont-elles réellement applicables dans toutes les entreprises et les organisations ? Le KM pose aussi la question de la propriété intellectuelle car il repose sur la centralisation des savoirs et savoirs-faire des salariés de l'entreprise. Quelle est dans ce contexte la part de l'entreprise et celle de l'individu ? Si l'idéal d'une démarche de KM réside dans le croisement des savoirs et leur synergie, on constate que la plupart des dispositifs mis en place restent fondamentalement des juxtapositions de colonnes disciplinaires verticales. Comment dépasser cette tendance ?

Par ailleurs, on peut remarquer avec l'auteur que la mise en place de démarche de KM émane souvent de la direction générale ou des services informatiques et techniques mais rarement des services de formation, de ressources humaines ou des centres de documentation et des bibliothèques, ce qui est paradoxal dans une telle démarche. On peut d'ailleurs regretter que Jean Michel ne pousse pas plus loin l'analyse des causes de ce phénomène et sur les moyens pour les bibliothécaires et documentalistes de s'intégrer, voire de devenir moteur d'une démarche de KM.

En résumé, cette étude analytique et méthodologique dresse un portrait à la fois global, précis et multiple du concept de KM. Elle recentre le débat sur le sens à donner à la gestion partagée du savoir et des connaissances et non sur les outils technologiques. Il n'y a pas de référence à des logiciels connus utilisés pour mettre en place un projet de KM.

Cette étude permet également de faire un premier bilan des pratiques les plus récentes de KM en France et de s'enrichir des expériences négatives comme positives. Les facteurs de réussite, d'échec et de blocage qu'expose l'auteur constituent en ce sens un des points forts de cette étude. Les faits sont synthétisés et expliqués, notamment en référence à des modèles plus théoriques comme l'Infopolis.

L'auteur insiste sur le fait qu'une démarche de KM est d'une grande complexité : elle ne peut se faire sans la mobilisation et la motivation des acteurs, ni sans une adaptation aux contextes et aux besoins. Enfin, pour l'auteur, il est urgent de s'interroger – à nouveau – sur la question de la construction du savoir et d'intégrer cette réflexion au coeur du processus de KM. Une problématique à laquelle les professionnels québécois sont également confrontés.

## **ARGUS recherche de nouveaux rédacteurs et de nouvelles idées d'articles**

Soucieuse de répondre à vos attentes, la revue québécoise des professionnels de l'information documentaire cherche de nouveaux rédacteurs et de nouvelles idées d'articles. Si un sujet vous semble important à traiter pour notre profession, son évolution, les formations, les nouvelles pratiques, etc., dites-le nous. Encore mieux, si vous voulez écrire sur un sujet en particulier, le comité sera heureux d'en discuter avec vous et de faire paraître votre article dans un des ses numéros.

### **Vous voulez vous impliquer encore plus ?**

Le comité de rédaction recherche activement de nouveaux membres pour participer au développement de la revue, c'est-à-dire au choix des orientations et des sujets, à la rédaction des chroniques et à la sollicitation d'articles.

Si vous êtes intéressé, contactez soit le secrétariat de la CBPQ à [info@cbpq.qc.ca](mailto:info@cbpq.qc.ca), soit directement le comité de rédaction à cette adresse [comite\\_argus@yahoo.com](mailto:comite_argus@yahoo.com).

**Le comité de rédaction**



Centre régional de services  
aux bibliothèques publiques  
**MONTÉRÉGIE**



Le Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie devient la **première bibliothèque publique québécoise certifiée selon la norme ISO 9001 (2000)**

Le Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie (CRSBP Montérégie) s'est vu certifié le 2 août 2001 par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) selon la norme ISO 9001 (2000). Le CRSBP Montérégie a pour mission de *développer et soutenir un réseau régional de bibliothèques en Montérégie*. Il a acquis au cours des ans une réputation de premier plan au chapitre de la qualité de ses produits et services.

Le certificat d'enregistrement porte sur les services fournis par le CRSBP auprès des municipalités de la Montérégie soit : des services d'implantation de bibliothèques, de soutien professionnel et technique auprès du personnel des bibliothèques, de dépôts et d'échange de collections, de prêt entre bibliothèques, de conception et mise en œuvre de programmes de formation, d'animation, d'aménagement, de référence en ligne, de conception d'applications informatiques, de sites Web et autres activités connexes.

Fondé en 1978, le CRSBP Montérégie compte 80 bibliothèques clientes dans la région administrative de la Montérégie qui desservent une population de près de 300 000 habitants. Le CRSBP Montérégie devient donc le premier service de bibliothèque publique québécois à recevoir cette certification et une des seules bibliothèques canadiennes à en être également le titulaire.

Adresse <http://www.crsbp.org> OK Liens >>

**BIBLIO**  
CRSBP  
Montérégie

Accueil  
Administration  
Autres sites  
Bibliothèques affiliées  
Bibliothèques associées  
Catalogue (en ligne)  
Fiches  
d'appréciation

Info-Biblio  
Intranet  
Loi et règlement officiels  
Mission  
Municipalités  
Prêt inter-Biblio  
Services offerts

Statistiques

Information  
et commentaires

**L'inforoute  
BIBLIO  
MONTÉRÉGIE**

Centre régional de services aux  
bibliothèques publiques de la Montérégie inc.  
275, Conrad-Pelletier  
La Prairie (Québec)  
J5R 4V1

Téléphone: (450) 444-5433  
Télécopieur: (450) 639-3364  
[Comment se rendre au CRSBP Montérégie?](#)

**NOUS SOMMES LA PREMIÈRE BIBLIOTHÈQUE  
CANADIENNE À AVOIR OBTENU  
LA CERTIFICATION ISO 9001 (2000)**

**Simio  
RECHERCHE**

**LE BON  
CHÂIX**

Si vous n'avez pas Acrobat Reader  
pour visualiser ces fichiers...  
[Cliquez ici](#)

**Info-Biblio**

Contact Express  
Janv.-Fév. 2002

Programme de la  
Fondation Bill & Melinda Gates  
pour le Québec

Intranet local

# Service FirstSearch d'OCLC

## Des solutions pour le monde entier

Le service FirstSearch d'OCLC permet à vos usagers d'accéder à un monde d'information tout en mettant l'accent sur votre propre collection. Grâce à des ressources sans pareil tel que WorldCat, améliorées par des fonctions de recherche et des options pouvant s'adapter à vos besoins, le service FirstSearch rend la recherche d'information facile pour vos usagers et abordable pour votre bibliothèque. Avec un contenu canadien toujours en expansion, vos usagers ont non seulement accès aux exemplaires des bibliothèques canadiennes et de milliers de bibliothèques du monde entier mais aussi au texte intégral de plus de 9 000 publications en série (notamment 3 400 revues électroniques), et, par-dessus tout, aux richesses de la collection de votre bibliothèque.

[www.oclc.org/canada](http://www.oclc.org/canada)



OCLC Canada  
1-888-658-6583 (Est du Canada)  
1-877-858-2058 (Ouest du Canada)

OCLC Canada—Accroître l'accès à l'information

FirstSearch, OCLC et WorldCat sont des marques de commerce enregistrées d'OCLC Online Computer Library Center, Incorporated.

