

PER

A-95

BAnQ

# ARGUS

LA REVUE QUÉBÉCOISE DES PROFESSIONNELLS  
DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Corporation  
des bibliothécaires  
professionnels  
du Québec

Corporation  
of Professional  
Librarians  
of Quebec

COL. 36. N° 2, AUTOMNE 2007



Le réseau montréalais fait peau neuve

Référence virtuelle en milieu universitaire

Référence mobile à Paris 8 Saint-Denis et à Markham

L'avenir des collections de référence imprimées

Les vannes de l'Open Source sont-elles ouvertes?

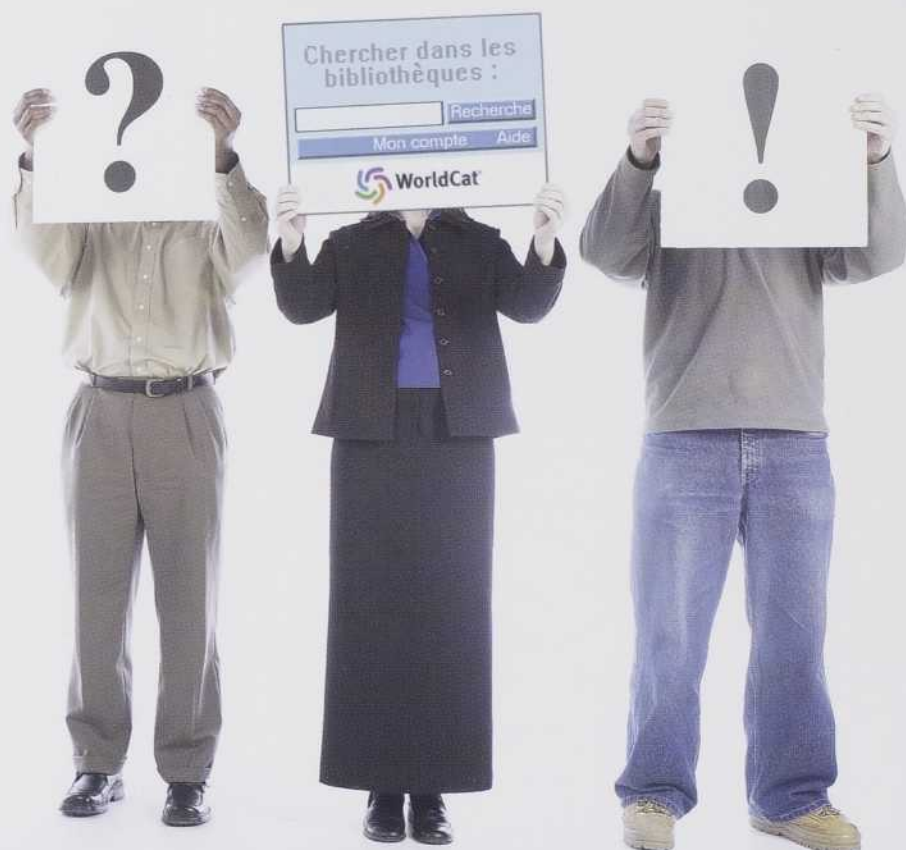
Comment préparer un plan stratégique

Le panier de crabes des documents audiovisuels

Travailler chez RCGT et à la Toile du Québec

Gottfried Wilhelm Leibniz, bibliothécaire

# L'outil de recherche qui met votre bibliothèque en évidence.



Les gens cherchent des réponses. Ils obtiennent des pages et des pages de sources diverses. Heureusement, ils peuvent maintenant consulter une seule source, qui contient plus d'un milliard de documents conservés dans des milliers de bibliothèques à travers le monde, en utilisant une simple boîte de recherche. Une boîte qui les dirigera vers le matériel unique et différent qui distingue VOTRE bibliothèque.



WorldCat®

**Téléchargez la boîte de recherche WorldCat**

copier | coller | chercher | trouver | répéter

[www.worldcat.org](http://www.worldcat.org)

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec OCLC Canada

(1-888-658-6583 ou à [canada@oclc.org](mailto:canada@oclc.org))

ou visitez notre site Web à [www.oclc.org/ca](http://www.oclc.org/ca).



La boîte téléchargeable WorldCat.org est actuellement disponible en anglais mais sera traduite en français sous peu. Toutefois, la fonctionnalité Chercher dans les bibliothèques est déjà entièrement disponible en français.

# Monet

nous  
réinventons  
la librairie

## Services aux institutions

En choisissant Monet comme fournisseur privilégié, vous pourrez bénéficier d'avantages accrus tels que :

- \* un salon des nouveautés ;
- \* une liste complète des nouveautés, une fois par mois ;
- \* des envois d'offices ;
- \* des analyses des besoins ;
- \* des évaluations des collections ;
- \* des propositions de développement ;
- \* des suivis de séries ;
- \* des commandes spéciales ;
- \* une salle de travail ;

La référence  
en littérature jeunesse

2752, rue de Salaberry  
Galeries Normandie  
Montréal (Québec), H3M 1L3  
514 337-4083  
www.librairiemonet.com

illustration : Janice Nadeau

## 3 le mot de présentation

par Jean-François Barbe

## 4 tribune libre

par Pierre Lasou



[ référence au XXI<sup>e</sup> siècle ]

## 5 Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises?

par Danielle Perreault et Hélène Tardif

## 8 L'Infomobile à Paris 8 Saint-Denis par Julien Logre

## 11 L'avenir des collections de référence imprimées par Diane St-Aubin

## 14 Entrevue avec Diane Zabel par Jean-François Barbe

## 16 Web 2.0 et services de référence par Linda Patry

## 17 Coup d'œil sur la référence mobile par Jean-François Barbe

## 19 La référence mobile à Markham par Deborah Walker

## 21 Les vannes de l'Open Source sont-elles ouvertes?

par Guy Teasdale

## 22 Lecture mobile à domicile par Guy Desjardins

## 23 Le réseau des bibliothèques publiques de Montréal fait peau neuve par Luc Jodoin et Denis Vézina

## 25 Les répertoires sur le Web ont-ils un avenir? par Julie Rodrigue

## 26 La Toile du Québec en 2007 par Mélanie Piecha

## 28 Démêlons le panier de crabes des documents audiovisuels par Benoit Migneault

## 29 Des revues en français : Cairn par Isabelle Lorrain

## 30 Comment préparer un plan stratégique pour votre bibliothèque par Stéphanie A. Grenier

## 33 Un bibliothécaire parmi les humanistes : Gottfried Wilhelm Leibniz par Jacques Messier

## 36 état des milieux

De la bibliothèque d'entreprise à l'intelligence d'affaires  
par Michèle Bernard, Lionel Villalonga et Bahaa Alaoui Ismaili

## 37 on nous écrit

Au sujet de Fred Pellerin par Gaston Bernier

## 39 comptes-rendus

par Alex Guindon, Dominique Lapierre, Denis Thibault,  
Monica Moldovan et Karine Lamy



Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec :


## au service des bibliothèques québécoises

Connaissez-vous les services spécialisés  
qu'offre Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec (BANQ) aux  
bibliothèques ?

- > Prêt entre bibliothèques (PEB) :  
accès à plus d'un million de livres,  
en complément aux collections  
des bibliothèques du Québec
- > Référence à distance : expertise sur le  
Québec et prolongement des services  
de référence des bibliothèques
- > Service de référence professionnelle :  
appui pour la gestion et la prestation  
de services en bibliothèque
- > Extranet destiné aux bibliothèques :  
accès en ligne à divers services  
spécialisés et dossiers thématiques à  
<http://extranet.banq.qc.ca>

Pour en savoir plus : [www.banq.qc.ca](http://www.banq.qc.ca)  
Direction des services aux milieux documentaires :  
514 873-4349 ou 1 800 363-9028

Bibliothèque  
et Archives  
nationales

Québec 



Corporation des bibliothécaires  
professionnels du Québec  
Corporation of Professional Librarians of Québec

**Comité de rédaction**

Jean-François Barbe, rédacteur en chef  
barbejf@videotron.ca  
Andréa Harland  
Patrick Labelle  
Benoît Migneault  
Véronique Parenteau  
Guy Teasdale  
Joelle Thivierge

**Traduction**

Andréa Harland

**Révision**

Louis-Philippe Rousseau

**Page couverture**

Fig Communications  
figcom@sympatico.ca

**Graphisme**

Manon André  
manonand@videotron.ca

**Impression**

CRL Imprimerie

**Publicité**

Cristina Bucur  
(514) 845-3327

**Dépôt légal**

Bibliothèque nationale du Canada  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0315-9930

**Poste publication**

40021801

**Tirage**

1000 exemplaires

**ARGUS**

est une revue publiée trois fois l'an par  
la Corporation des bibliothécaires  
professionnels du Québec (C.B.P.Q.)  
dont le siège social est situé au :  
353, rue St-Nicolas, bureau 103,  
Montréal (Québec), H2Y 2P1  
Téléphone : (514) 845-3327  
Télécopieur : (514) 845-1618  
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.

Abonnement annuel 30\$

(Québec tarif individuel) 12\$ le numéro  
Québec institutionnel 37\$ (15\$ le numéro)

Canada 45\$ (17\$ du numéro)

Extérieur du Canada 45\$ US

(17\$ US du numéro)

Étudiants 20\$

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 sont indexés dans:

- Pascal Théma. T 205, Sciences de  
l'information-documentation
- Information Science Abstracts
- Library and Information Science Abstracts (USA)
- Library Literature
- Repère

# La référence en mouvement



photo Denis Bernier

**D**'ici une dizaine d'années, les services de référence seront aussi fréquentés que les comptoirs de location de voitures d'Avis dans les aéroports à trois heures du matin. Lancée par le directeur des bibliothèques de la Florida Atlantic University lors d'un colloque de la Association of College & Research Libraries (ACRL), cette boutade frappe l'imagination. Le Web avance au pas de charge et, dans bien des endroits, a d'ores et déjà abattu la forteresse du comptoir de référence. Dans ce numéro d'Argus, Julien Logre de l'Université Paris 8 Saint-Denis et Deborah Walker du réseau des bibliothèques municipales de Markham en Ontario décrivent une autre façon de faire de la référence, appelée la « référence mobile ». Une voie qui découle de considérations de marché, estime une spécialiste américaine, Diane Zabel.

La demande mue par rapport à nos outils traditionnels: continuera-t-on, demain, à acheter les ouvrages de référence imprimés?, se demande Diane Saint-Aubin. A quelles conditions le milieu universitaire francophone accompagnera-t-il ses usagers vers le virtuel?, s'interrogent Danielle Perreault et Hélène Tardif. Cet accompagnement sera, à moyen terme, une réalité à la Ville de Montréal, nous disent Luc Jodoin et Denis Vézina, dans un texte à lire sur la métamorphose du vaisseau amiral que forme le réseau des bibliothèques de la métropole. Les sceptiques en seront pour leurs frais: notre milieu, s'il bataille ferme (et qu'il ne rejette pas le risque, comme le dit Guy Teasdale), gardera toute sa pertinence face aux rouleaux compresseurs des Google de ce monde. Une pertinence qui rime avec « valeur ajoutée », martèlent les bibliothécaires sans filets du bureau d'experts-comptables Raymond Chabot Grant Thornton et de la Toile du Québec.

Encore une fois, votre revue s'enrichit de nouvelles plumes. Stéphanie G. Grenier (Fasken Martineau DuMoulin et chargée de cours à l'EBSI) nous aidera à mieux faire face aux défis de la gestion. Guy Desjardins (Ville de Sorel-Tracy) traitera des nouveautés en milieu municipal. Isabelle Lorrain (Université de Sherbrooke), Karine Lamy (BANQ) et Denis Thibault (Conservatoire de musique) couvriront respectivement le monde des revues en français sur Internet, de la généalogie et des expositions virtuelles organisées par des collègues créatifs. Et je m'en voudrais de conclure sans vous présenter un des piliers de la revue, Benoît Migneault (BANQ), d'une versatilité à toute épreuve. Et maintenant, place à l'information et à la réflexion!

Jean-François Barbe  
rédacteur en chef  
barbejf@videotron.ca



par Pierre Lasou  
pierre.Lasou@bibl.ulaval.ca

## L'arbre cache la forêt

### Google Scholar et les bibliothèques universitaires

En 1989, Frederick G. Kilgour entrevoit pour les bibliothèques un objectif qui apparaît alors totalement utopique, à savoir l'accessibilité totale (« Toward 100 Percent Availability », in *Library Journal*, 114, no 19). Un objectif que près de vingt années plus tard, nos bibliothèques n'ont jamais semblé aussi près d'atteindre! Leurs collections deviennent électroniques et donc disponibles en tout temps et en tout lieu. Les achats se font collectivement et par centaines ou milliers de titres plutôt qu'à l'unité. Les archives sont massivement numérisées. Les bibliothèques n'ont jamais donné autant d'accès à l'information et leurs usagers semblent bien s'y retrouver.

Parallèlement, les canaux de recherche et de diffusion d'information se sont multipliés. Désormais, des outils plus performants que nos catalogues sont disponibles sur Internet, et gratuitement. C'est le cas notamment de Google Scholar ([scholar.google.com/](http://scholar.google.com/)), le moteur de recherche spécialisé dans l'indexation de publications scientifiques. Google Scholar est un outil à la fois irritant et prometteur : irritant par son manque de transparence sur des aspects essentiels comme le contenu indexé ou encore par ses méthodes de calcul de citations; et prometteur par son contenu, les publications scientifiques, et par l'intégration d'informations bibliométriques qui contribue à mettre fin au monopole de Web of Science. De plus, Google Scholar offre de nouvelles opportunités d'assurer la visibilité des publications en accès libre que ce soit des articles d'éditeurs de type Open

Access comme Biomed Central ou les publications déposées dans les dépôts institutionnels, une documentation de qualité peu ou pas indexée par les bases de données. Les bibliothèques, en tant qu'actives promotrices de l'accès libre, ne devraient-elles pas s'en réjouir?

Le débat et les inquiétudes soulevés à l'égard de Google Scholar viennent du fait qu'il remet en question la mission des bibliothèques. Dans ses pages d'aide, Google Scholar semble nous dire ceci : « Nous fournissons un outil de recherche d'information performant, mais l'accès aux documents ne sera possible, dans la plupart des cas, que par l'entremise de votre bibliothèque ». En somme, les bibliothèques sont réduites au rôle d'agences de fournitures de documents.

Les bibliothèques ont toujours eu la mission de développer des collections répondant aux besoins d'enseignement et de recherche. Étant donné le contexte d'accessibilité et de circulation sans cesse croissant de l'information, je crois cependant que cette fonction passera au second plan. À mon sens, la bibliothèque trouvera sa spécificité en s'engageant dans toute activité qui permettra de définir, d'appréhender et de s'orienter dans la nouvelle cartographie de l'information, une cartographie dans laquelle la recherche d'informations n'est qu'un élément parmi d'autres, et dans laquelle Google Scholar est tout aussi important que Web of Science, et surtout dans laquelle l'évaluation et la certification des sources d'information prennent une importance capitale.

Les développements simultanés de l'Open Access, des dépôts institution-

nels et des nouvelles formes d'expression du Web (blogues, Wikipedia) contribuent à l'érosion des structures autoritaires de la production des savoirs. Dès lors, de nouvelles avenues s'offrent aux bibliothèques : comment évaluer la valeur du contenu d'un dépôt institutionnel ou d'un Wiki? Sur quelles bases recommander une source d'information plutôt qu'une autre? Quels sont les droits d'utilisation sur un contenu en accès libre? Comment citer ces nouvelles publications? Chose certaine, Google Scholar ne répondra pas à ces questions. Les bibliothèques le pourront, non pas en défendant leurs acquis, mais en évaluant et en actualisant leur savoir-faire et en revoyant en profondeur leurs pratiques traditionnelles.

Coordonnateur des ressources électroniques, Bibliothèque de l'Université Laval

**Vous avez envie d'écrire  
pour Argus?**

**Vous désirez partager  
votre expérience?**

**Creuser vos interrogations?**

**Faire part de vos lectures?**

**Nous mettre sur une  
bonne piste?**

**Contactez le rédacteur**

**en chef à l'adresse  
[barbejf@videotron.ca](mailto:barbejf@videotron.ca)**

Dans cette revue, la forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

À moins d'avis contraire, les opinions émises n'engagent que leurs auteurs.

# Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises?

## Les aléas d'un projet ambitieux

par Danielle Perreault  
perreault.danielle@uqam.ca  
Hélène Tardif  
helene.tardif@umontreal.ca

Implanter un service coopératif de référence à distance, tel était le projet d'un comité de la CREPUQ. Désireuses de rejoindre les étudiants là où ils sont quand ils y sont, les bibliothèques universitaires participantes ont rencontré maints écueils dans leurs tentatives d'offrir des services de référence virtuelle locaux en utilisant des logiciels spécialisés. Cet article propose un bilan de cette expérience.

*A Virtual Reference Service for University Libraries in Quebec? The Ups and Downs of an Ambitious Project. A project to establish a cooperative service providing reference at a distance was planned by a CREPUQ committee. In trying to set-up this virtual service for students, using specialized software, participating librarians encountered many stumbling blocks. This article offers an assessment of this experience*

À l'automne 2002, le Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ<sup>1</sup> décidait de créer le Groupe de travail sur la référence à distance (REFD) et lui confiait le mandat de coordonner l'implantation d'un service coopératif de référence à distance. Dans son esprit, ce service devait être interactif et offert selon une plage horaire étendue. Dans la pratique, le mandat du Groupe était d'une part d'identifier et d'évaluer les divers outils de référence à distance offerts sur le marché et, d'autre part, de servir de lieu de réflexion et de partage pour appuyer les efforts déployés par chaque institution dans la perspective finale d'une offre de service partagée. Cinq ans après, qu'en est-il de ce projet?

### Référence virtuelle : de quoi parle-t-on au juste?

C'est parce que le paysage de recherche documentaire a été profondément modifié qu'est né l'intérêt envers la référence virtuelle. L'accès à distance aux catalogues, aux bases de données et au texte intégral en ligne, les développements des moteurs de recherche, l'expansion de la messagerie instantanée, etc., ont habitué les utilisateurs à obtenir instantanément l'information dont ils ont besoin de telle sorte qu'ils voient de moins en moins la nécessité de fréquenter la bibliothèque.

Bien que, déjà au début des années 2000, la référence virtuelle soit devenue une réalité abondamment débattue dans les revues spécialisées<sup>2</sup>, le concept est encore large et mouvant au moment où le REFD entre en action. Cette définition de la CREPUQ, élaborée en 2001, lui sert de cadre : « [...] services utilisant les technologies de l'Internet – incluant le courriel – tout en exigeant l'intervention du personnel de la bibliothèque. On ne considérera donc pas les services de référence à distance qui peuvent exister dans le contexte de la bibliothèque traditionnelle (référence par téléphone) ni ceux où l'information est obtenue sans faire appel directement à une intervention humaine (page Web)<sup>3</sup> »

Pour la CREPUQ, la référence interactive en temps réel doit primer sur l'accès en différé puisqu'il importe de minimiser les délais de réponse et de privilégier les interactions directes entre le personnel et les utilisateurs.

### REFD : début des travaux

La première tâche du REFD a été de dresser un état des lieux de la référence à distance dans les bibliothèques universitaires canadiennes et américaines. Un sondage réalisé en 2004 par Joseph Blonde, bibliothécaire à l'Université Concordia auprès des 27 bibliothèques membres de l'Association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC) révèle que 18 institutions offrent un service de REFD sur une base régulière. Compte tenu des démarches considérables associées à l'implantation d'un tel service (installation du logiciel, tests, formation du personnel, etc.), il n'était pas exagéré de considérer cette percée comme spectaculaire. D'autant que ces services avaient été instaurés à coûts modiques, en utilisant les équipements informatiques disponibles et en misant sur le personnel déjà en place.

Seuls quelques projets collaboratifs fonctionnaient à l'époque au Canada : Simon Fraser et Victoria; Novanet (N-É) et York-Guelph-Ryerson. Ce survol des projets collaboratifs a fait surgir l'évidence qu'un tel projet ne peut voir le jour que si chaque institution membre dispose déjà de son propre service de REFD local et que l'outil utilisé est le même. Une suggestion en ce sens a été soumise au Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ.

## Choix de l'outil

Une collecte d'information sur les logiciels spécialisés de référence à distance disponibles sur le marché a alors été entreprise. Leur flexibilité et leurs multiples fonctionnalités ont retenu l'intérêt du Groupe : clavardage, formulaires Web; gestion des files d'attente; envoi de fichiers aux utilisateurs; rapports d'échanges (verbatim) et statistiques d'utilisation. Certains ajoutent aussi la conavigation, le partage d'applications et la prise de contrôle à distance, toutes fonctionnalités jugées très enviables dans l'optique de recréer à distance l'entrevue de référence.

Trois logiciels ont fait l'objet d'une investigation : QuestionPoint d'OCLC, VRLplus de Docutek et Virtual Reference de Tutor.com. La version enrichie de QuestionPoint (QPE) a finalement été retenue pour son coût abordable, la longue collaboration entre les bibliothèques et OCLC, la présence d'un bureau régional d'OCLC à Chambly et, surtout, la disponibilité d'une version française du logiciel.

## Implantation dans les bibliothèques universitaires du Québec

À l'origine, le REFD considérait comme souhaitable que les projets pilotes soient lancés simultanément dans les universités intéressées, et ce, pour permettre un partage efficace des connaissances. Les universités de Montréal, Concordia, Laval, du Québec à Montréal et, plus tard, McGill se sont lancées dans l'aventure. À ce jour, seules les tentatives suivantes se sont concrétisées :

- 2003-2006 : projet-pilote BiblioDirect à la bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal avec QPE
- 2003- : implantation de Ask a Librarian à l'Université Concordia, avec QPE
- 2006- : implantation de Ask us à l'Université McGill avec QP (clavardage surtout)

Comme l'UdeM a depuis dû mettre son projet en veilleuse, force est de constater que seules les universités anglophones ont réussi à maintenir leur service de référence à distance. Pourquoi? Et qu'est-il advenu des tentatives des autres universités?

## Problèmes rencontrés

Pour bien comprendre la nature des problèmes auxquels les universités participantes ont été confrontées, rappelons brièvement le fonctionnement de QP en 2003. À cette époque, QP est composé de deux éléments : le logiciel comme tel, manipulé par le personnel et un plugiciel téléchargé par l'utilisateur sur son propre ordinateur lui permettant de contacter sa bibliothèque. Plusieurs éléments de QP étaient paramétrables par la bibliothèque hôte : page Web détaillant son offre de service, message de bienvenue, choix du logo, etc. Par contre, c'est le logiciel qui prenait en charge les interactions directes avec l'utilisateur : courriel contenant la transcription de la session d'aide, sondage d'appréciation, etc.

C'est d'abord un problème de langue qui a surgi, car une version complètement francisée n'a malheureusement jamais été livrée. Presque toutes les communications avec les utilisateurs se déroulaient donc en anglais, au grand dam des universités

francophones et malgré leurs efforts pour traduire elles-mêmes les messages générés par le système.

Dans un autre ordre d'idées, le téléchargement et l'installation obligatoire d'un plugiciel s'est vite révélé être un irritant majeur. De plus, il était mal adapté à la diversité des installations informatiques. Le passage à une nouvelle version de QP allait éliminer l'obligation d'avoir recours à ce module d'extension. Dans la pratique, de nombreux incidents techniques se sont manifestés : interruptions imprévisibles du service; lenteur dans la transmission des données; gels inopinés des écrans... Certaines institutions ont également été confrontées à un autre problème majeur, celui d'une incompatibilité entre QP et le serveur mandataire de l'université.

Il faut toutefois reconnaître que QP a évolué au fil des ans. La version Flash Chat a réglé en bonne partie les problèmes mentionnés plus haut. Mais pas tous, et toujours sans offrir une version française acceptable. C'est ce qui explique que la situation actuelle où seules les universités McGill et Concordia utilisent encore QP avec satisfaction (en tolérant, cependant, certains problèmes reliés au réseau informatique).

## Nouveau départ

Difficultés logicielles, problèmes découlant des mesures de sécurité appliquées sur les réseaux, logiciels mal adaptés aux réalités des bibliothèques, tels sont les constats qui se sont imposés au REFD après ces premières tentatives d'implantation. Ces déboires ont incité le Groupe à remettre en question certaines des prémisses qui avaient présidé au choix de QPE comme outil commun. L'un de ses principaux attraits, rappelons-le, était la prise de contrôle à distance du poste de l'utilisateur. À l'époque les données empiriques étaient presque inexistantes, mais aujourd'hui, avec l'expérience, on réalise qu'il n'est peut-être pas nécessaire d'asseoir la référence virtuelle sur la technologie la plus avancée et que des fonctions plus simples sont finalement plus utiles. Les universités Concordia et McGill en sont venues aux mêmes conclusions puisque dans la réalité leurs services de REFD fonctionnent surtout sur la base du clavardage.

D'autre part, l'impossibilité pour la majorité des universités participantes d'acquiescer et d'utiliser un logiciel spécialisé a ravivé l'intérêt du REFD pour trouver une alternative. Un article intitulé « Web-based chat vs. Instant Messaging : Who wins » (Houghton et Smith, 2005) a servi de déclencheur pour l'exploration de la messagerie instantanée en soulignant, entre autres, que les nouvelles clientèles sont plus attirées par des applications commerciales populaires. Changement de cap, donc, rendu d'autant plus nécessaire par l'apparition du Web 2.0 et des nouvelles habitudes qu'il amène. La messagerie instantanée, les agrégateurs de messagerie et la téléphonie IP5 ont été testés par plusieurs membres du Groupe pour se rendre compte que, là encore, il n'y a pas de solution magique.

## Bilan de l'expérience

À ce jour, aucun des outils explorés par la REFD n'a fait l'unanimité. Les universités francophones ne peuvent fonc-

tionner avec QP, principalement à cause de la langue. Les messageries instantanées et téléphonie IP sont écartées par les services informatiques de plusieurs universités à cause de la menace de propagation de virus. L'utilité de la conavigation pour la formation à distance des usagers est régulièrement remise en question.

Mais malgré les écueils rencontrés et l'impossibilité d'atteindre son objectif de créer un réseau collaboratif, la tâche du REFD est loin d'avoir été inutile. Toutes ses démarches ont mené à une réflexion approfondie sur ce que devrait être la référence à distance et sur les moyens les plus efficaces pour l'offrir. Entre autres, la veille effectuée par le Groupe l'a amené à remettre en question l'idée de vouloir utiliser à tout prix ces nouvelles technologies pour dispenser de la formation à distance. À cet effet, l'article de Pascal Lupien et Lorna E. Rourke, publié en 2007, est très révélateur. Ces deux bibliothécaires ont catégorisé et analysé les questions adressées au service de référence virtuelle de leur bibliothèque et il en ressort que la quête d'articles de périodiques est le sujet qui revient le plus souvent. Premier constat qui pose la question des moyens à mettre en place : est-il nécessaire d'investir des sommes importantes dans l'achat de logiciels spécialisés ou peut-on se contenter d'outils gratuits comme la messagerie instantanée?

Le second constat concerne la fréquentation du service. Selon les exemples recensés, si les utilisateurs du service sont satisfaits, ils demeurent relativement peu nombreux. Comment alors justifier l'investissement et la mobilisation du personnel nécessaires au maintien d'un tel service? Vaut-il mieux renoncer? Pas nécessairement, car bien que la fréquentation de ce type de service ne soit pas aussi importante qu'on l'espérait, il faut tenir compte des bénéfices qu'on peut en tirer : adoption d'une terminologie mieux comprise par les usagers; détection de besoins particuliers liés à certains cours ou programmes; sensibilisation du personnel aux nouveaux besoins exprimés; nouvelle façon d'offrir la référence sur place (Lupien et Rourke, 2007). Il s'agit là d'informations factuelles précieuses dont on ne doit pas sous-estimer la valeur et qui ont un impact positif sur le service à la clientèle.

Un autre piège à éviter est de penser que les usagers ont tous les mêmes préférences. La messagerie instantanée comblera les attentes de certains, d'autres s'accommoderont mieux d'un logiciel spécialisé comme QP. Plusieurs préféreront toujours le téléphone ou le contact direct avec le personnel, alors que les échanges par courriel suffiront aux autres. Il est donc important de garder ces observations en tête et de continuer à diversifier l'offre de service.

Peut-être faudrait-il aussi poser la question de l'attrait qu'exerce la technologie sur nos pratiques. Il est évident que les services doivent être adaptés aux habitudes changeantes de la clientèle, mais ces technologies sont-elles toujours pertinentes et efficaces? En bref, il faut se demander dans quelle mesure l'adoption de nouvelles façons de faire va entraîner une amélioration réelle du service à la clientèle. Nul ne devrait donc s'étonner que l'examen d'une question aussi essentielle que l'implantation d'un service de référence à distance s'accompa-

gne d'un certain délai de réflexion, d'un certain nombre de faux départs et entraîne ses adversaires comme ses partisans à user d'arguments abusifs (Tennant et al., 2003).

## Conclusion

En dépit de son dynamisme et de sa ténacité, le Comité REFD n'a pas réussi à réaliser l'ambitieux mandat dont la CREPUQ l'avait chargé. Malgré l'échec apparent de ses tentatives, son bilan est loin d'être négatif. La recherche d'une solution différente à la référence traditionnelle l'a amené à découvrir et à explorer une technologie vivante et prometteuse même si elle n'est pas encore tout à fait au point ou utilisable de façon sécuritaire par des institutions comme les nôtres. De plus, la mise en commun d'expériences individuelles a permis un échange stimulant et tangible d'idées et d'expertise entre les universités participantes. Grâce à cette dynamique et au travail du Groupe, les bibliothèques universitaires connaissent maintenant les contraintes liées à la référence à distance et sont davantage à même de faire des choix éclairés. Le Groupe, dont le statut a été modifié au printemps 2007, maintiendra sa cellule de veille afin de suivre l'évolution du domaine.

## Notes

1. Conférence des recteurs et des principaux des universités québécoises.
2. Le Groupe a compilé une bibliographie que les auteures peuvent fournir sur demande.
3. Rapport du Sous-comité des bibliothèques intitulé : Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XX<sup>e</sup> siècle : pour une approche interactive dans un espace virtuel. [<http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>]
4. Le second rapport du Comité REFD intitulé : Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises (mai 2006), met en annexe un tableau comparatif des fonctionnalités des différents logiciels sur le marché. [<http://www.crepuq.qc.ca/spip.php?article884&lang=fr>]
5. Ces logiciels sont décrits et comparés dans le second rapport du comité REFD.

## Références bibliographiques

- Houghton, S., & Schmidt, A. 2005. "Web-Based Chat vs. Instant Messaging : Who wins?", *Online*, vol. 29, no 4, pp. 26-30.
- Lupien, P., & Rourke, L. E. 2007. "Out of the Question!... How We Are Using Our Students' Virtual Reference Questions to Add a Personal Touch to a Virtual World", *Evidence Based Library and Information Practice*, vol. 2, no 2, pp. 67-80.
- Tennant, R., Oberg, S., Sloan, B., Dan Lester, D., Jarvis, H., & Tiess, R. 2003. « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 48, no 4, pp. 66-71.

Danielle Perreault, Bibliothèque des sciences de l'éducation, Université du Québec à Montréal et Hélène Tardif, Bibliothèque ÉPC-Biologie, Université de Montréal.

# L'Infomobile à Paris 8 Saint-Denis ou Comment banaliser l'innovation

par Julien Logre  
julienlogre@yahoo.fr

Depuis sept ans, les bibliothécaires de Paris 8 aident leurs usagers à s'approprier l'outil bibliothèque en allant au devant d'eux. Cette approche singulière et nécessaire de la médiation ne s'est pérennisée que parce que l'établissement a su banaliser l'innovation.

*The "Infomobile" at Paris 8, Saint Denis or How to Simplify Innovation.* During the last seven years, Paris 8 librarians have helped their users to become comfortable with library tools by anticipating their needs with a roving reference approach. This remarkable but necessary approach of acting as intermediary was made possible because the institution was able to make innovation commonplace.

En 2000, deux ans après l'ouverture à Saint-Denis près de Paris d'une des plus imposantes bibliothèques universitaires françaises, fut lancée une expérience d'accueil mobile : une quinzaine de bibliothécaires et de magasiniers volontaires circulaient dans l'ensemble du bâtiment, allant au-devant des utilisateurs pour les aider dans leurs recherches et pour pallier les problèmes d'incivilités<sup>1</sup>.

Ce service avait pour but d'apporter des correctifs à la manière dont le travail de médiation avait été pensé et mis en espace dans ce nouveau bâtiment. En effet, dans cette bibliothèque programmée dans les années 1990, à une époque où l'autonomie des usagers était l'un des objectifs majeurs des professionnels français, les bibliothécaires sont légèrement en retrait par rapport aux usagers. Seules sept des onze salles de lecture (soit 10 500 mètres carrés d'espaces publics) sont dotées d'une banque d'information, dont les plages d'ouverture sont d'ailleurs modulées. En outre, on a fait bien attention à ne pas concevoir ces bureaux comme des dispositifs panoptiques, mais plutôt comme des espaces dont la plus ou moins grande proximité avec les collections et les services devait pour les lecteurs être à elle seule une invitation au dialogue.

Très vite pourtant, il est apparu que la fonction de ce service posté n'avait pas la transparence escomptée : encore aujourd'hui, « *je pensais que vous étiez en train de travailler* » ou « *je ne voulais pas vous déranger* » sont des remarques souvent faites par les lecteurs perdus auxquels les bibliothécaires proposent leur aide. D'autant plus que la signalétique qui devait faciliter l'accès aux collections comme l'ergonomie des interfaces informatiques devaient baliser le parcours des usagers dans les ressources électroniques ne jouent pas vraiment leur rôle de leviers de l'autonomie. Par ailleurs, le bruit encore accru par la volonté architecturale de décloisonner les espaces et l'im-

mense succès populaire d'Internet, accessible partout dans la bibliothèque, conduisaient aux yeux des bibliothécaires à des pratiques incompatibles avec les missions d'une bibliothèque universitaire qu'il fallait surveiller.

Pour pallier ces difficultés, plusieurs dispositifs furent peu à peu mis en place : formations, visites documentaires et rondes des agents de sécurité. Mais le plus ambitieux et le plus novateur fut l'Accueil mobile qui, afin de souligner sa complémentarité avec le service posté et la formation des usagers, prit en juin 2001 le nom d'Infomobile. Au-delà de la volonté affichée d'assurer autrement l'aide documentaire et le contrôle des usages, l'objectif était d'*incarner* à nouveau notre fonction de médiateur, de manifester et de *véhiculer* de manière originale et neuve la disponibilité et l'empathie qui animent les bibliothécaires dans leur relation avec le public.

## Succès public, malaise des professionnels

Par manque d'outils d'évaluation adéquats, il fut difficile dans les premières années de mesurer l'impact et le succès de l'Infomobile. Il est certain néanmoins que l'agréable surprise et les remerciements chaleureux du public que nous abordions indiquaient que nous étions sur la bonne voie. Pourtant, entre 2000 et 2003, l'expérience tourna court plusieurs fois, et l'Infomobile ne réussit pas à s'intégrer de manière pérenne dans la vie de l'établissement.

Sur le principe, les bibliothécaires<sup>2</sup> étaient convaincus du bien-fondé de ce service. Mais en raison de son caractère volontariste, ils furent exposés à des problématiques que la promotion de l'autonomie des usagers avait pu en partie masquer. Ils ont alors dû mettre leur conception du métier à l'épreuve de la réalité. Parfois avec bonheur : il était notamment gratifiant pour les bibliothécaires en service de voir les usagers tirer un bénéfice net et immédiat de cette médiation originale. Sur un autre plan, cette déambulation leur donnait le sentiment de ne plus être confinés dans un service ou un espace, mais de pouvoir se réapproprier et se former à la totalité de l'outil bibliothèque.

Mais parfois aussi le désarroi et la frustration l'emportaient : la nature extrêmement ponctuelle de l'aide apportée (quand d'ailleurs la surprise et l'incompréhension n'incitaient pas les lecteurs à la refuser purement et simplement) et la brièveté du dialogue montraient combien cette autre médiation, loin d'être intuitive et transparente, demandait un savoir-faire spécifique dont on n'avait pas forcément les clés. Le bruit et les mésusages informatiques frappaient surtout les esprits et entretenaient un fort sentiment d'isolement : le décalage entre public idéal et



public réel était alors manifeste, et la situation exigeait parfois une réponse individuelle à des problèmes qui ne pouvaient en fait être réglés qu'au niveau de l'institution.

Le malaise était d'autant plus vif que durant ses premières années d'existence, l'Infomobile ne fut justement pas vraiment légitimée par l'institution, mais reposa essentiellement sur l'extrême volontarisme d'une équipe réduite. L'isolement et le manque de reconnaissance, d'ailleurs parfois compris par d'autres collègues comme de l'élitisme, persistèrent donc dans l'équipe. Faute d'une organisation formelle qui fasse de l'Infomobile un service à part entière, cette fonction parut même secondaire, sinon facultative, par rapport à d'autres tâches. La seule alternative envisagée fut de rendre ce service obligatoire pour l'ensemble des personnels. Mais l'Infomobile est une tâche exigeante qui est, comme la formation des usagers suppose, en marge des contenus, des compétences spécifiques que tous ne peuvent ni ne souhaitent développer.

### La nouvelle Infomobile

Consciente des potentialités de ce service, la direction de la bibliothèque décida en 2004 de lui donner les moyens de sa viabilité. Il fut rattaché au département des services au public et une fonction de coordonnateur de l'Infomobile fut créée pour l'animer, l'évaluer et le faire évoluer. A cette occasion, les missions de cette activité furent étendues et redéfinies : l'aide ponctuelle aux usagers perdus dans les rayons ou devant les postes informatiques, la formation en situation à l'utilisation des outils et langages documentaires et le contrôle des (mé)usages restèrent des objectifs majeurs. Mais les réflexions en cours dans différents pôles de la bibliothèque conduisirent l'Infomobile à rendre aussi d'autres services : gestion des flux et orientation dans les espaces, repérage des incidents et petite maintenance informatiques, médiation sociale et linguistique.

Ainsi l'Infomobile répondit mieux aux attentes et besoins des usagers. Mais grâce à la refonte de ses missions et objectifs et aux moyens peu à peu mis en œuvre pour y répondre, finit surtout par émerger une nouvelle conception de la médiation. En effet, comme en témoignait à l'origine l'Accueil mobile, la promotion de l'autonomie des usagers n'était plus nécessairement l'objectif prioritaire ; mais en un sens aucune philosophie positive n'était venue la remplacer. L'Infomobile combla en partie ce vide en faisant de l'idée d'accompagnement la pierre angulaire du travail de médiation.

En termes documentaires, l'idée fut alors non plus de renseigner passivement l'utilisateur mais de l'observer *in situ* expérimenter et éventuellement échouer dans sa recherche, avant de lui indiquer, livre ou clavier en main, les options possibles pour la relancer et la réussir. Plus largement, c'est un accompagnement global des usagers et des usages (documentaires ou non) qui s'est mis en place : s'appuyant sur cette philosophie, les bibliothécaires n'ont plus aujourd'hui pour rôle d'imposer ou de réprimer des pratiques ; leur fonction est plutôt de prévenir les incidents et dysfonctionnements structurels comme les nouveaux usages en les repérant et en les signalant à d'autres personnels et services compétents de la bibliothèque (Accueil,

service informatique, sécurité, politique documentaire, etc.).

Par là même, les agents mobiles ne sont plus confrontés isolément à des problématiques qui les dépassent, mais impulsent une circulation de l'information qui appelle une réponse adéquate au niveau de l'institution. Par exemple, l'Infomobile a joué un rôle pilote dans le signalement de sites Web qui, ne répondant pas à la charte d'utilisation des ressources électroniques, devaient être bloqués par le service informatique. Mais plus encore, par ce travail récurrent de dépistage, l'Infomobile a sans doute fortement contribué à l'acquisition d'outils de filtrage automatisé du Web.

### Banalisation du service

Cette plus grande intégration de l'Infomobile au fonctionnement de l'établissement se joua également sur un plan organisationnel. Ses nouveaux responsables proposèrent en 2004 un modèle d'organisation qui puise dans chacune des alternatives antérieures. Ainsi, le principe d'une équipe restreinte de volontaires fut-il maintenu ; mais on lui donna un cadre qui la légitime et lui permette de fonctionner. Les plages d'Infomobile furent intégrées au planning général de service public et comptabilisées comme telles, et les volontaires furent déchargés d'autant d'heures de service posté qu'ils passaient d'heures en service mobile. Chacun était donc libre de s'investir dans l'une ou l'autre de ces formes de médiation d'une égale importance.

Plus largement, la stratégie adoptée pour assurer la pérennité et l'efficacité de l'Infomobile fut d'en faire un service comme un autre : de cesser de le considérer comme une innovation expérimentale pour au contraire le banaliser. C'est en tout cas dans cet esprit qu'il a fait l'objet entre 2004 et 2007 d'un intense travail d'analyse, de structuration et de communication. Des formations initiales et continues furent organisées pour les membres de l'équipe, qui s'appuyaient à la fois sur des supports documentaires et sur un descriptif des compétences et savoir-faire spécifiques à l'Infomobile. Planification, fonctionnement des remplacements, relation avec les bibliothécaires postés furent formalisés et diffusés au reste du personnel. Par ailleurs, le service a profité du journal interne et des réunions générales du personnel pour communiquer autour de ses objectifs, de ses moyens et de son rôle par rapport à d'autres services au public. Enfin, il a participé à l'ensemble des dispositifs d'évaluation de l'établissement : semaine-test de la médiation, rapport annuel, enquête de public. L'Infomobile a même fait l'objet de réunions de bilan spécifiques, tandis que des enquêtes régulières étaient menées auprès de l'équipe pour connaître son point de vue sur le service.

### Mixité de l'équipe

En passe de devenir un service à part entière, reposant sur une classique gestion de projet, l'Infomobile eut cependant la particularité d'intégrer dans son équipe des moniteurs étudiants. Le recrutement d'un premier vacataire servit en 2003 de galop d'essai, et la mesure fut étendue à partir de 2004, notamment grâce au financement de notre ministère de tutelle.

Au départ, l'objectif était de mettre à disposition de l'Infomobile des ressources humaines suffisantes pour assurer

une continuité de service que les bibliothécaires, occupés à d'autres tâches, n'auraient pu atteindre seuls. Mais en assumant plus des deux tiers de l'activité, ces moniteurs recrutés parmi les étudiants de 2<sup>e</sup> cycle en sciences humaines et sociales de l'université ont finalement permis de mieux accompagner le changement et l'innovation. Ignorants des problématiques et du malaise auxquels l'Infomobile pouvait confronter les professionnels, dépourvus à l'égard des bibliothèques d'idéal ou de culture professionnels, ces étudiants ont pu épouser plus facilement les principes et objectifs originaux du service. Par là même, ils ont servi d'aiguillon pour les professionnels, les ont conduits par leurs questions et points de vue à interroger leurs propres pratiques. La place à attribuer à Internet dans notre travail de médiation est à cet égard exemplaire : alors que les professionnels, en habitués des outils documentaires formalisés et contrôlés, considéraient Internet avec méfiance, les moniteurs, de fait utilisateurs intensifs du Web, étaient plus à même non seulement d'en percevoir l'intérêt, mais aussi d'en entendre une critique raisonnée et de comprendre la nécessité dans certains cas d'y trouver des alternatives. Par là même, il leur était plus simple de convaincre les bibliothécaires comme leurs condisciples des avantages et inconvénients des différents outils à disposition.

L'Infomobile pouvait dès l'origine espérer un succès auprès des usagers comme des bibliothécaires à la mesure de la singularité de sa démarche, qui renouvelait le travail de médiation dans une bibliothèque où cela était nécessaire. Mais ce succès dépendait finalement de notre capacité à

atténuer sans le nier le caractère novateur et différent de cette approche, à ne pas laisser son aura d'exception empêcher l'Infomobile de devenir un service public à part entière.

Aujourd'hui, les semaines-tests de la médiation et la récente enquête (3) de public conduite à Paris 8 montrent la visibilité et l'impact croissants du service; chez les personnels, l'Infomobile ne fait pas l'objet de plus de débat que le service posté et sa légitimité n'est plus en cause ; le modèle d'organisation du service est suffisamment solide pour ne plus reposer sur la personnalité de ceux qui l'animent et pour pouvoir être reproduit ailleurs : l'objectif semble donc atteint.

## Notes

1. Michel Dargaud, « Un service de très grande proximité : L'Info mobile à Paris VIII », *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 72-76 (également consultable en ligne sur <http://bbf.enssib.fr>). En dépit d'évolutions notables, le dispositif actuel s'inscrit dans la continuité du travail entrepris par M. Dargaud, à qui revient la paternité de ce service
2. M. Dargaud relate dans l'article cité plus haut le sentiment des différents participants à l'égard de l'Infomobile. Cf. art. cit., p. 75.
3. Les résultats de cette enquête sont disponibles à l'adresse : <http://www-bu.univ-paris8.fr/web/actualites/Enquete%20usagers%20bilan%20mars%202007.pdf>

L'auteur a été responsable de ce service entre 2004 et 2007.

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

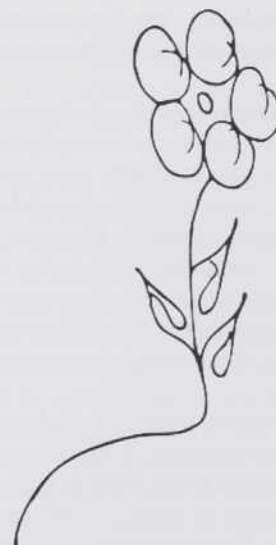
*Notre expérience nous permet d'effectuer des recherches fréquentes pour vous, et ainsi, réduire le nombre de vos commandes et vous sauver du temps.*

*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

# L'avenir des collections de référence imprimées



par Diane St-Aubin  
Diane\_St-Aubin@enap.ca

L'arrivée massive de la documentation électronique semble favoriser la fusion des types de collections, ce qui ébranle le développement des collections de référence imprimées. Réflexion sur le phénomène.

*The Future of Print Reference Collections.* The overwhelming availability of electronic content seems to favour the fusion of various types of collections, and would appear to undermine the development of print reference collections. Some thoughts on the matter will be discussed in this article.

**T**out d'abord, comment définir un document de référence? Et, ultimement, qu'est-ce que la référence? Le Grand dictionnaire terminologique<sup>1</sup>, lui-même un document de référence électronique, indique ceci : « Renvoi à une source de documentation considérée comme faisant autorité : ouvrage, article, personne, etc. ». Avec une si vague et si brève description, ne sommes-nous pas dans l'obligation d'inclure tous les abonnements à des banques de données, quel qu'en soit le contenu? Si oui, les collections électroniques dites de référence de plusieurs bibliothèques viennent de parcourir un pas de géant!

Or, les bibliothécaires de référence vont-ils encore chercher des documents imprimés pour répondre aux questions de leurs usagers? L'équipe de référence de la Stetson University (Floride)<sup>2</sup> a découvert que 60 % des questions qui lui étaient posées trouvaient réponse « en ligne ». C'est dire que le premier réflexe des gens du bureau de la référence consiste à effectuer une recherche dans les ressources électroniques, peu en importe la nature. Dans 75 % des cas, la réponse est trouvée dès la première source consultée. En fait, il n'y a plus que 10 % des recherches qui envoient le bibliothécaire vers les ouvrages imprimés dits de référence. L'enquête a trouvé que seuls 9,38 % des livres de référence étaient réellement utilisés par les bibliothécaires. Une seconde enquête<sup>3</sup> de la même institution a trouvé que dès qu'un document en version imprimée devenait accessible en format électronique, l'utilisation de l'ouvrage papier diminuait de manière si forte que l'achat et les mises à jour pouvaient être mis en cause. Exemples phares : les encyclopédies Britannica et Americana.

Autre constat de l'équipe de la University of Southern California<sup>4</sup> : l'information gouvernementale se trouve dorénavant de plus en plus disponible gratuitement sur Internet, avec mises à jour des imprimés, cahiers, annuaires, brochures et dépliants qui requièrent énergie, temps et argent? Farhat et Girard<sup>5</sup>, de l'Université de Montréal, se poseraient certainement la question, puisqu'ils croient qu'une des voies de réorientation des services de référence dans les bibliothèques universitaires réside dans la création et le maintien de pages Web spécialisées. Déjà, en 1996, Levasseur<sup>6</sup> notait – suite à un sondage effectué dans les bibliothèques universitaires québécoises – que seuls quatre des 179 bibliothécaires de référence rejoints disaient ne jamais utiliser Internet en tant qu'outil de référence. Or, peut-on exclure Internet de la notion de documentation électronique?

En nous fiant aux seuls résultats obtenus dans les deux enquêtes citées et à l'affirmation précédente, nous devrions abandonner les collections de référence imprimées. C'est d'ailleurs ce que deux bibliothèques universitaires ont presque fait. Ainsi, l'Université de Hong Kong<sup>7</sup> a choisi de mettre l'accent sur le développement de sa collection électronique dès le début des années 2000, pour des raisons d'espace, d'accès, d'organisation et de budget. En moins de cinq ans, sa collection totale est passée de 11 % à 47 % au format électronique. Il est logique de croire que, bien que l'article ne fasse pas spécialement état de sa collection de référence, une collection générale constituée d'un million de livres électroniques a nécessairement un impact sur l'autre.

À la même époque et pour des raisons similaires, dans les bibliothèques de la santé de la Johns Hopkins University (Maryland)<sup>8</sup>, le plan de développement stratégique a porté une attention particulière au développement des collections de référence électronique. Les négociations des licences d'utilisation auprès des fournisseurs semblent avoir soulevé passablement d'intérêt. Il est intéressant de constater que dans cet article, on ne parle plus de « e serials » et de « e books », mais plutôt de la notion fusionnelle de « e resources ». N'entamerait-on pas un processus inconscient d'amalgamation des différentes collections? Surtout quand, comme nous l'avons vu précédemment, les bibliothécaires de référence vont maintenant instinctivement débroussailler le terrain dans le merveilleux monde électronique. Xu 4 renforce cette idée : « In the new model, reference, instruction, collection development and outreach are interactive and influence each other ». C'est d'autant plus curieux que Kaplan, Steinger et Doucette<sup>9</sup>

insinuent timidement que ce besoin viscéral d'offrir de plus en plus de ressources électroniques ne serait venu, de la part des employés de bibliothèque, que par la présomption des demandes des usagers. Avec pour résultat que, nombre d'écrits le prouvent aujourd'hui, c'est finalement le cas.

À l'opposé, HarperCollins<sup>10</sup> vient tout juste de créer une nouvelle division imprimée, la « Collins Reference ». L'éditeur admet que les ouvrages de référence imprimés multivolumes ont perdu la cote avec l'avènement d'Internet. Par contre, il mise sur le format du livre de référence en un tome, sur le modèle questions-réponses traitant d'un sujet

« Des bibliothèques ont quasiment abandonné leurs collections de référence imprimées. »

particulier, comme les oiseaux, les chats, ou sur le modèle du type « One Day in History » faisant le tour d'un événement historique marquant comme le 9 septembre ou le 4 juillet 1776. En outre, l'éditeur favorise des associations avec des institutions de prestige comme le Smithsonian, assurant ainsi la qualité du contenu tout en minimisant les coûts d'acquisition. Exit l'ennuyeuse encyclopédie à multivolumes par ordre alphabétique. Bien sûr, le calque du livre de référence en un tome sur le format Web est criant, mais le papier demeure. En bout de piste toutefois, admet Phil Friedman, vice-président de l'entreprise, Internet est et demeure supérieur pour un certain nombre de sujets.

### Envisager le futur : répondre aux usagers?

Encore une fois, les bibliothécaires tentent souvent d'anticiper les besoins des usagers, mais que veulent vraiment les usagers? Le titre « Digital Librarians : to meet or manage user expectations<sup>11</sup> », est accrocheur; n'est-ce pas la deuxième fois (voir note 9) que la profession se sent le pouvoir d'influencer le comportement des usagers dans leur façon de chercher? Pourtant, le point de vue de la référence selon lequel on a choisi de discuter est éloquent. Il est vrai que, pour fidéliser les usagers des bibliothèques, on doit normaliser la recherche fédérée, ou « googleliser » en quelque sorte. Dans ce cas, les collections de référence doivent être de plus en plus électroniques. À la bibliothèque de la Middlesex University en Angleterre, on a poussé l'audace jusqu'à remplacer le bouton « Ask a Librarian » par une simple boîte d'interrogation à la Google (A) et ainsi anticiper les comportements de recherche. Le but est de démontrer aux usagers que le temps de réponse d'une recherche sérieuse ne peut être instantané. D'ailleurs, un message de confirmation annonce qu'ils auront une réponse de la part d'un bibliothécaire (une vraie personne) en 24 heures. C'est probablement une tentative maladroite de développement de la pensée critique auprès de jeunes universitaires. Car finalement, les bibliothécaires ont aussi un

message éducatif à transmettre. Mais malgré tout cela, au bout des 24 heures, il faut pouvoir donner une solution transmissible par l'intermédiaire des services électroniques. Et avec le nombre grandissant de succursales, la division des bibliothèques par disciplines et la prolifération des campus, parfois démunis de centres de documentation, quantité de gestionnaires de bibliothèques sont conduits à privilégier l'acquisition de documentation électronique parce qu'accessible de partout, à l'heure qui convient, tout en évitant l'achat d'exemplaires multiples.

Comme le dit Landesman<sup>12</sup>, si l'on refond en une seule toutes les collections électroniques d'un établissement, les économies d'espace physique tant sur place qu'à l'extérieur, sont extraordinaires (« Ultimately, the Health Sciences Library at the Massachusetts College of Pharmacy and Health Science eliminated an entire floor previously dedicated to housing print journal holdings, weeding or donating more than 50 % of the volumes and retaining items from 1982 to the present only<sup>9</sup>. ») En contrepartie, l'équipement informatique grossit de façon exponentielle. Les budgets, eux, restent sensiblement les mêmes puisque, comme pour les ressources humaines, on les réaffecte aux équipements et tâches qu'exigent ces nouveaux services.

Force est de constater que les bibliothèques dites scientifiques sont plus rapides que les autres à adopter les nouvelles technologies et ses outils. Les nouvelles générations élevées avec les ordinateurs et Internet ne délaisseront pas les services des bibliothécaires de référence, mais les collections de référence imprimées ont, quant à elles, tout à craindre.

### Notes

(A) L'auteur n'a pas pu tester la chose, car l'accès du 'helpdesk' électronique est réservé aux membres de la communauté universitaire.

1. Office québécois de la langue française. *Grand dictionnaire terminologique*. (page consultée le 30 juillet 2007) : [http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r\\_motclef/index1024\\_1.asp](http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp)
2. Bradford, Jane T.; Costello, Barbara and Robert Lenholt. (2005). « Reference Service in the Digital Age: An Analysis of Sources Used to Answer Reference Questions ». *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 31, no. 3, pp. 263-272.
3. Bradford, Jane T. (2005). « What 's Coming Off the Shelves? A Reference Use Study Analyzing Print Reference Sources Used in a University Library ». *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 31, No. 6, pp. 546-558.
4. Xu, Grace F. (2006). « Library at the 'Paperless' Information Center ». *Collection Building*, vol. 25, no. 2, pp. 61-65.
5. Farhat, Jihad et Luc Girard (2004). « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires », *Argus*, vol. 33, no.2, pp. 23-28.
6. Levasseur, Denis. (1996). « L'Internet et les services de référence : une enquête dans les établissements universitaires du Québec ». *Argus*, vol. 25, no.1, pp.5-12.

7. Ferguson, Anthony W. (2006). « Print to electronic: The University of Hong Kong Case ». *Collection Building*, vol. 25, no 3, pp. 85-88.
8. Chung Sook, Kim and Koehler, Barbara M. (2007). « Moving the Big Deal ». *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, vol. 4, no.1/2, pp. 5-14.
9. Kaplan, Richard; Steinberg, Marilyn and Joanne Doucette. (2006). « Retention of Retrospective Print Journals in the Digital Age: Trends and Analysis ». *Journal of the Medical Library Association*, vol. 94, no 4, pp. 387-393.
10. Roncevic, Mirela (2007). « Trade Reference: Here to Stay or Going Astray? ». *Library Journal.COM* (Page consultée le 2007-07-17) : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6429531.html>
11. Bawden, David and Polona Vilar. (2006). « Digital Libraires : To Meet or Manage User Expectations ». *Aslib procédions : New Information Perspectives*. vol. 58, n° 4, pp. 346-354.
12. Landesman, Margaret. (2005). « Getting It Right: The Evolution of Reference Collections ». *The Reference Librarian*, vol. 44, n° 91/92, pp. 5-22.

Responsable de la bibliothèque du Campus de Montréal de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

### Suggestions de lecture

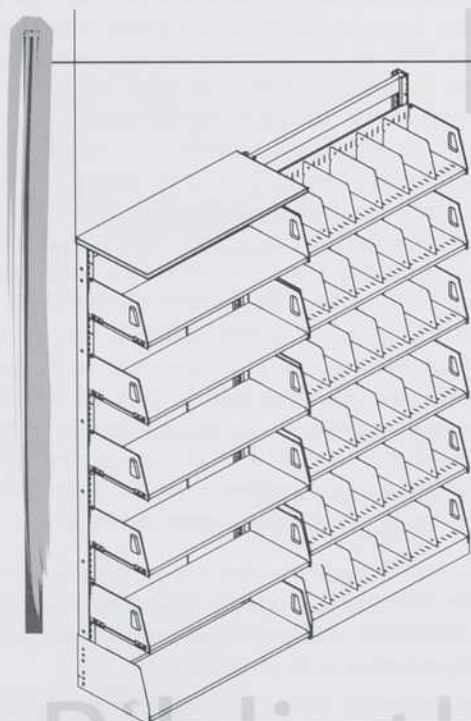
Millet, Michelle and Susan Mueller. (2006). « Shifting Priorities: Print and Electronic Serials at the University of Montana ». *Acquisitions Librarian*, vol. 18, no 35/36, pp. 135-147.

Mortimore, Jeffrey M. (2005). « Access-Informed Collection Development and the Academic Library: Using Holding, Circulation, and ILL Data to develop Prescient Collections ». *Collection Management*, vol. 30, no. 3, pp. 21-37.

Phillips, Linda L. and Sara R. Williams. (2004). « Collection Development Embraces the Digital Age ». *Library Resources and Technical Services*, vol. 48, no 4, pp. 273-299.

Ashling, Jim. (2003). « Bibliographic Databases in a Changing World ». *Information Today*, vol. 20, n° 9. pp. 1, 31-34.

Wallach, Ruth. (2003). « Librarians as Researchers and the Digital Research Library ». *The New Review of Information and Library Research*, vol. 9, no. 1, pp. 135- 143.



# Rayonnage

Pour le rangement de:

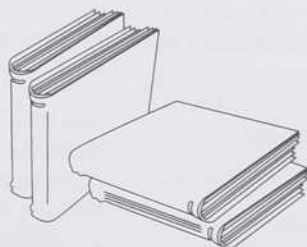
- Livres
- Matériel multi-media
- Archives

Vous pouvez compter sur les rayonnages de



**Spacesaver**

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



Étagères  
Systèmes mobiles



Les Systèmes

**ESPACE/MAX**

[www.espacemax.qc.ca](http://www.espacemax.qc.ca)  
[courrier@espacemax.qc.ca](mailto:courrier@espacemax.qc.ca)

tel (514) 352-7489 fax (514) 352-9681

# Bibliothèque

# Entrevue avec Diane Zabel

par Jean-François Barbe  
barbejf@videotron.ca  
traduit de l'anglais par Patrick Labelle



**D**iane Zabel occupe une position privilégiée, lui permettant d'être au courant des réflexions et des recherches menées par les bibliothécaires américains sur l'avenir des services de référence. Elle est rédactrice en chef de *Reference and User Services Quarterly* (RUSQ), une publication de la Reference and User Services Association (RUSA), qui relève de la American Library Association (ALA). Coauteur de *The Flexible Workplace: A Sourcebook of Information and Research* (Quorum Books, 2001) et de *The Quality Management Sourcebook: An International Guide to Materials and Resources* (Routledge, 1996), elle est membre des comités éditoriaux des publications *Journal of Academic Librarianship* et *Journal of Business and Finance Librarianship*. Elle exerce son métier de bibliothécaire à la Schreyer Business Library de l'université Penn State.

**Jean-François Barbe : Le directeur des bibliothèques de la Florida Atlantic University a récemment dit que dans dix ans, les services de référence pourraient bien ressembler aux comptoirs de location de voitures d'aéroports à 3 heures du matin... Croyez-vous la situation aussi désespérée que cela?**

**Diane Zabel :** La mort annoncée des services de référence est vraiment exagérée! Les questions de consultation rapide sont à la baisse de façon dramatique, car les usagers peuvent rapidement trouver sur Internet les heures d'ouverture des bibliothèques, et les réponses à d'autres questions simples. Maintenant, les bibliothécaires passent plus de temps à répondre à des questions complexes, qui sont souvent interdisciplinaires. De plus, les bibliothécaires jouent davantage un rôle de consultant en aidant les usagers à mieux construire leurs stratégies de recherche. Les bibliothécaires sont encore perçus comme étant des experts vers lesquels peuvent se tourner les usagers frustrés par leur quête d'information ou, dans le cas d'étudiants, quand les professeurs n'offrent qu'une aide minimale. En outre, il est probable que plusieurs de ces questions parviendront aux bibliothécaires par téléphone, courriel ou messagerie instantanée. Je ne crois pas que notre profession finira par être dépassée compte tenu du nombre croissant et de la complexité accrue des ressources électroniques. Les usagers auront toujours besoin d'aide.

**Le déclin des services de références en milieu universitaire est bien documenté. Cependant, la situation n'est pas aussi évidente au sein des bibliothèques publiques. Quelle est votre opinion à ce sujet?**

« La mort annoncée des services de référence est vraiment exagérée! »

Les données de l'American Public Library Ratings compilées par Hennen en 2006 indiquent une petite hausse (0,7 %), prometteuse, puisque les sondages antérieurs rapportaient des baisses importantes. Toutefois, certains bibliothécaires notent que l'indice d'Hennen ne reflète pas tout à fait ce qui se passe, car, comme les bibliothèques universitaires, les bibliothèques publiques ne comptabilisent pas leurs activités de façon adéquate. Dans un très bon article publié dans le numéro janvier-février 2007 de *Public Libraries*, Sara Weissman soutient qu'il est important d'utiliser de bons outils pour tenir compte des activités de référence. Par exemple, elle explique qu'une nouvelle procédure à la Morris County Library au New Jersey a résulté en une hausse de 12% du nombre de transactions sur une base annuelle. Là où je travaille - une grande bibliothèque universitaire au service de 42.000 étudiants - les statistiques de référence n'ont pas changé au cours des trois dernières années. Toutefois, les sessions de formation documentaire sont à la hausse. Les bibliothécaires sont en contact avec les usagers par courriel et en personne, soit dans leur bureau ou encore là où sont les usagers, dans d'autres édifices sur le campus et même dans les résidences. En fait, nous avons accru notre visibilité. Toutefois, nous ne comptabilisons pas ces efforts de la même façon. Je présume que les autres bibliothèques universitaires vivent des expériences similaires.

**Des bibliothèques ont mis sur pied des services de référence « mobile ». Croyez-vous que cela peut stimuler les services de la référence? Certains bibliothécaires croient que cela contribue à la dégradation de la profession.**

Nous avons adopté le service de la référence « mobile » au sein de la bibliothèque à laquelle je travaille, et nous en sommes à notre troisième année. Nous bénéficions d'une visibilité

accrue, d'un nombre croissant de demandes de formation et de questions de référence, car les professeurs dirigent davantage les étudiants vers nos services. Aussi, ce service nous permet d'utiliser les services d'assistants. Ayant considérablement investi dans leur formation (ce qui est primordial pour assurer le succès de ce modèle), nous sommes loin d'avoir de « simples commis » offrant du « service de vente au détail ». D'autre part, de nouvelles technologies peuvent prolonger les services de la référence tel le réseautage social (par exemple, Facebook) et l'utilisation d'iGoogle pour créer des portails étudiants.

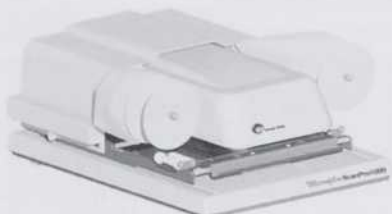
#### Voyez-vous une tendance à la déqualification des services de référence?

On ne peut, d'un point de vue budgétaire, avoir des bibliothécaires à tout moment au bureau de référence, car plusieurs usagers n'y vont plus et communiquent plutôt par courriel, par messagerie instantanée ou par rendez-vous. Un système de triage peut être efficace si le personnel reçoit une formation suffisante et continue. La bibliothèque dans laquelle je travaille s'efforce d'embaucher des étudiants ayant de l'expérience dans les disciplines que nous desservons. De plus, nous constatons que plusieurs étudiants aiment recevoir de l'aide de leurs pairs. Nous bénéficions aussi de nos étudiants, car ils nous informent des récentes technologies qu'ils utilisent et ils commentent la convivialité de nos pages Web, tutoriels et autres moyens d'aide à l'utilisateur.

### AFFICHEZ-VOUS!

« Il y a toujours une épée de Damoclès au-dessus de nos têtes, puisqu'on entend continuellement des propos sur la disparition de la profession. Or, une grande partie de la solution passe par l'information sur ce que l'on fait et les changements de perception. Faisons-nous connaître auprès de nos patrons et de ceux qui détiennent les cordons de la bourse », explique Diane Saint-Aubin, responsable de la bibliothèque de l'ÉNAP à Montréal et présidente du comité du Prix « Bibliothécaire de l'année ». Une des façons de faire : être fier de ses accomplissements. « Affichez vos diplômes comme le font ceux des autres professions. On ne vous regardera probablement plus de la même façon », illustre Diane Saint-Aubin. **Et participez au prochain Prix « Bibliothécaire de l'année ».** Être lauréat ne nuira pas à vos rapports hiérarchiques, loin de là.

## Systemes pour les Bibliothèques



Scanner à microfilm ScanPro 1000  
d'e-Image Data



Scanner à papier fi-5220C de Fujitsu



Scanner à microfilm MS 6000 MKII  
De Konica Minolta

DocuCom offre la plus vaste gamme de produits d'imagerie pour la numérisation de documents papier, livres et micrographiques. Nous offrons également des cabinets à microfilm.

Quel que soit vos besoins et votre budget, nous avons LA SOLUTION pour vous.

DocuCom... LA SOLUTION pour les Bibliothèques...

Pour plus d'information, veuillez visiter notre site Internet au [www.docucom.ca](http://www.docucom.ca) ou téléphoner au (514) 393-8755, poste 3202 ou 1-800-565-0718, poste 3202

**DocuCom**

Une division de BPO Management Services



KONICA MINOLTA

**FUJITSU**

LES POSSIBILITÉS SONT INFINIES



**e image data**

# Web 2.0 et services de référence



par Linda Patry  
linda.patry@umontreal.ca

Les bibliothécaires se sont-ils approprié les outils du Web 2.0 dans leurs activités de référence? À en juger par la littérature, nos collègues en sont à l'étape de la recension des lieux et l'implantation de ces technologies dans les services de référence reste marginale et trop récente pour avoir pu faire l'objet d'études publiées.

Michael Stephens, un fervent défenseur du Web 2.0 pour les bibliothèques, propose une description fort utile de ces différents outils et les appuie de plusieurs modèles tirés de sites de bibliothèques publiques et académiques dans un numéro de *Library Reports*. Pour sa part, Marie L. Radford propose aussi dans un billet tiré du blogue *LibraryGardens* quelques sites de bibliothèques académiques et de bibliothèques publiques qui utilisent les technologies du Web 2.0. Faisant foi de la nouveauté du phénomène, elle les qualifie de bibliothèques innovantes. Pour tous ces exemples, on constate que peu de bibliothèques utilisent les technologies du Web 2.0 dans leur prestation de services de référence. Pour l'instant, les applications présentées sont utilisées essentiellement pour dynamiser la façon de livrer du contenu, par exemple des blogues qui font état des nouvelles de la bibliothèque, des fils RSS pour annoncer les récentes acquisitions, des guides et tutoriels édités avec des wikis, des folksonomies pour proposer des sites Web, des tours guidés de la bibliothèque via Flickr. Sur le blogue *The Other Librarian*, l'auteur propose quant à lui un top 10 d'applications Web 2.0 en bibliothèques publiques jugées essentielles.

Dans un récent numéro de *Reference Librarian*, Steven Bell sollicite de son côté la participation de collègues afin justement de savoir comment les nouvelles technologies sont intégrées dans les services de référence et propose d'en faire une chronique pour les prochains numéros de la revue. Les auteurs Pomerantz et Stutzman proposent un modèle novateur utilisant une plateforme similaire au blogue où serait réunie une communauté de bibliothécaires de référence disponibles pour répondre aux questions soumises par des usagers. Les grands bénéfices d'un tel blogue seraient le niveau de raffinement et de pertinence de la réponse qui serait enrichie par le nombre de répondants, la possibilité d'y adjoindre un fil RSS pour recevoir les nouvelles interventions, et le fait, finalement, que les questions et réponses resteraient présentes et vivantes sur le blogue, permettant ainsi à d'autres internautes d'y avoir accès. Le modèle est intéressant; reste à voir comment concrètement usagers et bibliothécaires y réagiront.

Les résultats d'une enquête sur l'utilisation des technologies Web 2.0 dans les bibliothèques académiques sont depuis peu disponibles sur le blogue d'une bibliothécaire de l'Université de Warwick (UK). Les résultats ont été obtenus à la suite d'une question lancée aux membres du groupe *Academic Libraries and Library 2.0*, un réseau social créé sur Ning. Cette enquête vise à proposer des recommandations afin de voir quelles actions sont à prendre face aux technologies du Web 2.0. Ces recommandations concernent notamment la sensibilisation des usagers et du personnel des bibliothèques à certains outils comme les fils RSS et les sites de partage et les réseaux sociaux. Elle propose aussi d'approfondir la possibilité de développer des applications telles que Swickis, Del.icio.us et Library Thing. Son rapport contient plusieurs exemples de la façon dont les bibliothèques se sont approprié ces outils. En visitant ces sites, on constate que même si les usagers ont la possibilité de participer ou collaborer, très peu le font à l'heure actuelle.

On comprend que beaucoup de bibliothèques sont à la recherche de modèles et attendent des résultats concrets avant de se lancer dans la création de nouveaux outils, notamment pour les services de référence. Les applications ne sauraient tarder puisque de plus en plus de bibliothécaires s'approprient ces nouvelles technologies et ils verront sans doute avec l'usage comment en bénéficier davantage.

Les références se trouvent à l'adresse suivante :  
<http://del.icio.us/patryl>

Chef de bibliothèque, Bibliothèque de droit, Université de Montréal.

## A lire!

*California Statewide Reference: a Proposed Design*, par Ruth Metz Associates, 14 juin 2007 (<http://www.library.ca.gov/lids/lids.html>). Sixième puissance économique mondiale, la Californie est le berceau de bien des découvertes. Nous vous suggérons la lecture de ce document qui vise à élaborer un nouveau modèle de service de référence (Joanne Plante).

# Coup d'œil sur la référence mobile

par Jean-François Barbe  
jf.barbe@banq.qc.ca

Apparue au début des années quatre-vingt-dix, la « référence mobile » (traduction de *roving reference*, adoptée par la Bibliothèque de l'Université Paris 8) continue, dans les années 2000, à susciter des études de cas, ce qui montre que la pratique ne s'est pas répandue comme un feu de brousse. Le phénomène est toutefois suffisamment important pour qu'il fasse maintenant partie des critères d'embauche de bon nombre de bibliothèques publiques anglophones nord-américaines.

L'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST) emploie le terme de « bibliothécaires nomades », désignant les bibliothécaires de référence qui vont vers les usagers et qui « n'attendent plus à leur bureau les éventuelles questions des utilisateurs ».

Le bibliothécaire mobile quitte ainsi le comptoir, et parcourt les zones entourant les rayons de référence et les postes d'interrogation du catalogue interrogeable en ligne en vue de répondre à d'éventuelles questions des usagers. Certains, par exemple, suscitent ces questions en proposant, leurs services lorsque les stratégies de recherche au catalogue ne leur semblent pas adéquates. Certains portent en bandoulière des ordinateurs portables donnant accès au catalogue et aux bases de données. Depuis le début des années 2000, en milieu universitaire anglophone, la référence mobile s'est étendue au-delà des murs de la bibliothèque : des bibliothécaires vont à peu près partout sur les campus, là où sont les étudiants.

## Pourquoi

La majorité des usagers ne consulteraient plus les bibliothécaires de référence. On cite souvent une étude de Swope et Katzer (1972) selon laquelle deux étudiants sur trois à la recherche d'informations ne s'adressent pas aux bibliothécaires de référence, ainsi que des statistiques de la Association of Research Libraries, qui affichent une baisse de demandes de référence de 39% entre 1997 à 2002. Ce mouvement s'approfondirait avec le transfert de l'imprimé vers l'électronique. En outre, les usagers qui travaillent à même les postes informatiques de la bibliothèque ne veulent pas perdre leur place à leur poste, ni briser leur rythme de travail; ce qui suscite une nouvelle demande.

## Avantages

En adoptant ce modèle, la bibliothèque développe une clientèle qui lui échappe, et qui tend à augmenter. Les résultats seraient à la hauteur, puisque les usagers percevraient ces bibliothèques comme étant plus accessibles et qu'ils vont, spontanément, vers les bibliothécaires qui se montrent dis-

## En savoir plus

### Les études de cas suivantes sont parmi les plus citées:

- Campbell, Sandy et Fyfe, Debbie. 2002. «Teaching at the computer : best practices for one-on-one instruction in reference». *Feliciter*, 1, p. 26-28.
- Engi, Derek et Hibner, Holly. 2005. «The wireless librarian : using Tablet PCs for ultimate reference and customer service». *Library Hi Tech News*, 22, p. 19-22.
- Gill, Martin et Newton, Angela. 2002. «Longing to be free of the enquiry desk?». *SCONUL Newsletter*, Spring 2002, p. 43-45.
- Wong, Sandra et O'Shea, Anne. 2004. «Librarians have left the building : Ask us here! at Simon Fraser University». *Feliciter*, 3, p. 90-92. En ligne <<http://ir.lib.sfu.ca/retrieve/102/feliciter-50-3-feature3.pdf>>.
- Smith, Michael M. et Pietraszewski, Barbara A. 2004. «Enabling the roving librarian : wireless access with tablet PCs». *Reference Services Review*, 32, 3, p. 249-255.
- L'article « fondateur » du domaine est le suivant : Courtois, Martin et Liriano, Maira. 2000. «How to best serve library users». *College & Research Library News*, 61, 4 avril, p. 289-290.
- Voir aussi : Reference and User Services Association (ALA). Dernière révision, 5 septembre 2006. «Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers». En ligne <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>>.

ponibles. En outre, certains types d'informations imprimées requièrent une médiation professionnelle, tels les ouvrages d'information médicale. Selon les bibliothécaires de la Salem-South Lyon District Library, inutile de laisser Monsieur et Madame « Tout le monde » se débrouiller avec ces ouvrages difficiles d'accès. Et le fait d'accompagner l'utilisateur dans les rayons, disent-ils, a pour effet de diminuer la surcharge d'information que constitue l'émission d'une liste de titres fournie au comptoir. Finalement, les usagers bénéficient de conseils leur faisant connaître de nouvelles ressources électroniques, et améliorent leurs résultats de recherche.

## Inconvénients

Les usagers peuvent voir le bibliothécaire mobile comme étant un agent de contrôle, veillant au silence des lieux et à la bonne conduite générale. Ils peuvent aussi y voir une invasion de leur espace privé, lorsqu'abordés par des bibliothécaires surgis de nulle part. Aussi, des bibliothécaires peuvent ressentir de l'anxiété à se penser hors du comptoir face à des clients difficiles ou potentiellement difficiles. Certains bibliothé-

### Conseils généraux

- Les bibliothécaires mobiles doivent être les meilleurs du groupe; dégager de la confiance en soi; connaître leurs sources et être capables de comprendre les besoins des gens (Courtois, Liriano, 2000).
- «Formation, formation et encore de la formation», dit le responsable de la Westerville Public Library (Ohio). La Columbus Metropolitan Library (Ohio) offre à son personnel des formations sur la communication non verbale et les entrevues de référence à questions ouvertes. La bibliothèque de Markham a institué des formations de deux jours sur le service à la clientèle, suivies de six semaines «d'activités de renforcement et de support du personnel».
- Des usagers préfèrent des conversations semi-privées au comptoir de référence plutôt que des conversations pouvant être entendues de tous. Dans plusieurs bibliothèques, la référence mobile constitue un service additionnel qui n'élimine pas le comptoir de référence traditionnel. Smith et Pietraszewski (2004) soulignent que la référence mobile représente des heures additionnelles de travail. Courtois et Liriano (2000) estiment qu'il importe de garder une présence professionnelle au comptoir de référence.

caires n'aiment pas oeuvrer à la résolution de problèmes techniques en informatique (comment imprimer, comment sauvegarder) et peuvent être intimidés par la nécessité d'abor-

der d'eux-mêmes les usages de la bibliothèque. L'appareil sans fil peut peser jusqu'à trois livres et être lourd à porter, et des bibliothécaires peuvent trouver difficile d'être debout et d'avoir à marcher pendant une heure ou davantage. Et *last but not least*, des bibliothécaires y voient quelque chose de déqualifiant, comparant ce travail à celui des vendeurs de grandes surfaces.

### Meilleures pratiques

Les bibliothèques intéressées à implanter ce modèle devraient, selon Campbell & Fyfe (2002):

- S'assurer que l'usager a le temps et la disposition d'apprendre;
- Intervenir là où sont les usagers, en demandant, par exemple, « pourquoi avez-vous choisi cette base de données? »;
- Tenir compte de l'espace personnel des usagers, en les approchant de côté lorsqu'ils sont à un poste informatique, afin de leur donner l'occasion de voir venir le bibliothécaire;
- Favoriser l'autonomie de l'usager, par exemple en ne tapant pas à l'ordinateur à sa place;
- Expliquer la démarche, par exemple, en ne disant pas « cliquez ici », mais plutôt « afin d'accéder à la base de données, veuillez cliquer ici »;
- Quitter à temps et clore l'entretien avec des formulations ouvertes (par exemple, « je dois maintenant aider d'autres usagers, mais je reviendrai vous voir si vous avez besoin d'aide »).

Basé sur une revue de littérature produite pour Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) en novembre 2006, par l'auteur qui est bibliothécaire aux services aux usagers.

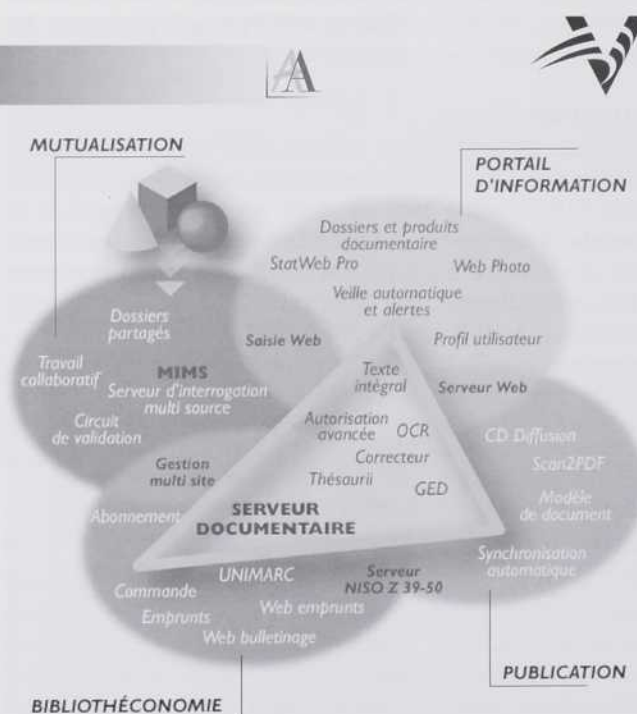
www.visard.ca

### ACADEMUS

- ♦ Gestion intégrée des centres d'informations
- ♦ Catalogage, OPAC, thésaurus, bibliothéconomie
- ♦ Outil de veille, de DSI et de GED
- ♦ Confidentialité et groupes de travail
- ♦ Portail Internet, recherche et réservation, profils personnalisés, saisie à distance, catalogage dérivé
- ♦ Multilingue (interface et contenu)

### NOUVEAU

- ♦ Module archivistique pour la gestion des archives papier et fichiers électroniques
- ♦ Module MIMS (RSS, OAI, SRW/SRU client/serveur) pour l'interrogation et la récupération automatique de l'information.



# La référence mobile à la bibliothèque de Markham

par Deborah Walker  
dwalker@markham.library.on.ca  
Adapté par Véronique Parenteau  
vparenteau@yahoo.ca

Comme la plupart des bibliothèques, les bibliothèques publiques de Markham en Ontario (Markham Public Libraries; MPL) ont connu une baisse du nombre de questions de référence durant les années 1990, alors que de plus en plus de clients se tournaient vers Internet pour satisfaire leurs besoins en information documentaire.

En 1999, nous avons entrepris de transformer nos services de référence. Afin de répondre aux attentes de nos clients en matière de rapidité et de facilité d'accès, nous avons élaboré une nouvelle approche dite de référence « mobile » : si les clients ne venaient plus au comptoir de référence, il nous fallait aller vers eux.

## Être « mobile » dans la « bibliothèque du futur »

La nouvelle approche des MPL a eu deux sources d'inspiration :

- Le concept de « bibliothèque du futur » élaboré par Cate McNeely, directrice adjointe de la bibliothèque publique de Richmond, Colombie-Britannique, selon lequel le bibliothécaire doit avoir une approche proactive et quitter son comptoir afin d'accompagner le client tout au long de sa recherche.
- Le texte « Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Professionals » publié par la Reference and User Services Association (RUSA) de la American Public Library (ALA), qui comportait des lignes directrices pour l'accueil des clients et encourageait à être ouvert et proactif, plutôt que passif et réactif.

## Plan de mise en oeuvre

Lors de la mise en oeuvre des services de référence mobile, il nous a fallu tenir compte de plusieurs aspects :

- L'implication du personnel dans la planification.
- L'importance de convaincre les employés du bien-fondé de la mobilité. Les arguments en faveur du changement ont été :
  - a. L'organisation existe pour servir les clients et répondre à leurs besoins.
  - b. Avec la montée en puissance d'Internet et des moteurs de recherche comme Google, ainsi que la numérisation des sources imprimées, un changement fondamental s'opère dans la façon dont nos clients cherchent l'information.
  - c. La référence mobile est une réponse à ce changement.

- Nous avons offert une formation aux employés intégrant des techniques pour mieux accueillir les clients, analyser leur langage corporel, savoir les écouter, les accompagner, montrer que l'on tient compte d'eux.
- La distribution aux employés de badges d'identification qui facilitent leur identification.
- L'élaboration de lignes directrices (quand, comment et où se déplacer) tout en encourageant le personnel à les adapter au fonctionnement des succursales et corps d'emploi.
- Les obstacles et solutions : en collaboration avec le personnel et les consultants formateurs, nous avons identifié des obstacles à la mobilité et élaboré des solutions pour les résoudre. Parmi les obstacles :
  - a. Obstacles physiques comme la disposition générale de la succursale, la conception du comptoir d'information, la disponibilité d'espaces de travail hors du comptoir. Des améliorations sont en cours.
  - b. Problèmes de charge de travail, que nous résolvons en réaffectant certaines tâches à des non-professionnels, en trouvant des méthodes de travail plus efficaces et en éliminant le dédoublement de certaines tâches.
- La communication avec les clients : nous avons annoncé les changements aux clients, notamment, par affichage.

## Réactions du personnel

Ces changements ont bien sûr suscité différentes réactions de la part du personnel. Certains deviennent des défenseurs et des modèles des comportements à adopter. D'autres ne sont pas enthousiastes, mais sont d'accord pour y participer. Par contre, plusieurs résistent à la mise en oeuvre du modèle et expriment des réserves. Par exemple, certains nous ont dit que les clients s'attendent à être aidés au comptoir et ne souhaitent pas être « sollicités ». Pour répondre à cela, nous avons utilisé des données statistiques et des commentaires montrant que de nombreux clients, particulièrement ceux qui trouvent le comptoir intimidant, souhaitent en réalité que le personnel vienne à eux.

Par ailleurs, certains membres du personnel considèrent que la mobilité est un concept de « vente » et non une activité professionnelle. En réponse à cela, nous avons veillé à leur procurer suffisamment de temps et d'espace (hors du comptoir) pour leur permettre de réaliser des tâches professionnelles, tout en insistant sur les façons dont la mobilité sert

### En savoir plus

Markham Public Libraries. Roving Information Service (Roving Information Service at Angus Glen Library) [<http://www.markham.ca/mpl/pdf/roving.pdf>]

Bleiweis, Maxine. Getting Out From Behind the Desk: SirsiDynix Institute Archived Web Seminar [[http://www.sirsidynixinstitute.com/seminar\\_page.php?sid=30](http://www.sirsidynixinstitute.com/seminar_page.php?sid=30)]

Walker, Deborah; Macklin, Diane; Giannone, Joan. Roving Reference: A New Model for Information Services (Session presented at OLA Superconference 2005) [<http://www.accessla2.com/superconference2005/thurs/docs/213/roving.doc>]

South Jersey Regional Library Cooperative. Trading Spaces: Reinventing the Library Environment. Greeter Training [<http://www.sjrlc.org/tradingspaces/toolkit/#greeter>]

les valeurs fondamentales de la bibliothèque et permet au personnel de fournir un niveau de service plus élevé que ne le permettait le modèle traditionnel.

### Améliorer le service de référence mobile

Depuis le lancement de la référence mobile, nous avons continué à améliorer le concept et les procédures. Ces améliorations comprennent :

- La mise en place d'un système de planification commun à toutes les succursales, ce qui réduit les inégalités dans l'offre de services.
- L'amélioration des espaces de travail en dehors des comptoirs.
- De la formation continue sur les bases de données électroniques et autres ressources en ligne.
- La mise sur pied d'un système d'évaluation des performances et d'un sondage de satisfaction de la clientèle.
- L'utilisation de données et commentaires provenant de notre sondage pour appuyer le message que les clients apprécient la référence mobile.
- Des discussions, lors de réunions, sur les réussites de la référence mobile et sur les meilleures méthodes.
- Le développement d'un code de valeurs, régissant le comportement des employés. L'une d'entre elles : nous existons pour servir le client.
- La promotion de la mobilité par les gestionnaires qui doivent donner l'exemple.

### Adapter le comptoir

Tandis que nous instaurions le service de référence mobile, le comptoir d'information, lui, restait le même. Le comptoir traditionnel ayant tendance à encourager une forme de référence plus statique, cela nuisait au bon fonctionnement de la référence mobile en encourageant le personnel à rester dans ses vieilles habitudes. Nous prévoyons le remplacement

progressif nos « comptoirs-forteresses » par des points de service mobiles de petite taille, à hauteur réglable, pouvant être déplacés là où on en a besoin.

### Mobilité et culture organisationnelle

L'implantation de la référence mobile nous a beaucoup appris sur notre culture organisationnelle. Dans leur conception du service en bibliothèque, la plupart des employés ont tendance à être conservateurs et à résister au changement, confortables qu'ils sont avec les comptoirs-forteresses et les ressourçages imprimés.

Changer notre culture professionnelle prendra du temps. À l'avenir, nous devrons tenir compte de l'attitude proactive des candidats lors de l'embauche. Nous modifierons les comptoirs d'information de façon à favoriser les comportements proactifs. Une révision des services d'information est en cours pour clarifier les rôles des bibliothécaires et ceux des assistants-bibliothécaires. Et en 2007, les employés seront le moteur du développement d'un nouveau plan stratégique qui nous aidera à poursuivre l'amélioration du service à la clientèle et à renforcer notre engagement professionnel vers la proactivité et la mobilité.

Directrice, stratégies et innovation, Bibliothèques publiques de Markham.

### Programme de formation continue 2007 de la CBPQ

- **19 octobre** *Systèmes intégrés de gestion de bibliothèque : nouvelles tendances et processus d'acquisition*
- **26 octobre** *Comprendre les conflits et savoir les dénouer!*
- **2 novembre** *Wikis, blogues, folksonomie et autres : ou comment apprivoiser les nouveaux modes de travail collaboratif – Partie 1*
- **16 novembre** *Concevoir des modules de formation en ligne : stratégies pédagogiques et ressources technologiques*
- **23 novembre** *Créer et mettre à jour une politique de développement des collections*
- **30 novembre** *L'ergonomie sur le web : évaluation et amélioration de l'utilisabilité des interfaces*

Pour plus d'informations : [info@cbpq.qc.ca](mailto:info@cbpq.qc.ca)  
[www.cbpq.qc.ca/formation\\_continue/fc\\_2007-2008/FC0708\\_Accueil.html](http://www.cbpq.qc.ca/formation_continue/fc_2007-2008/FC0708_Accueil.html)

# Les vannes de l'Open Source sont-elles ouvertes?



par Guy Teasdale  
guy.teasdale@bibl.ulaval.ca

Les fournisseurs de systèmes intégrés de gestion de bibliothèques (SIGB) doivent composer, depuis peu, avec une nouvelle concurrence : les SIGB open source. Examen d'une implantation importante en Georgie (USA) et de projets similaires au Canada.

*Have the floodgates opened on Open Source? Library management information systems providers have recently had to deal with a new competitor: open source library management information systems. This article will examine the implementation of such a system in Georgia (US) and other similar projects in Canada.*

L'achat et l'implantation d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) est une opération complexe qui monopolise des énergies considérables et génère beaucoup de stress parmi le personnel (quand ce n'est pas parmi les usagers). La prudence élémentaire a toujours commandé de se tourner vers des entreprises bien établies afin d'acheter la stabilité et la sécurité du soutien. Il y a deux ans à peine, qui aurait songé sérieusement à considérer le risque d'une solution SIGB basée sur des logiciels Open Source?

Et pourtant, dans sa dernière chronique « Automation System Marketplace », publiée par le *Library Journal*, Marshall Breeding note, pour la première fois, l'émergence forte de SIGB Open Source avec les progiciels Koha (<http://www.koha-fr.org/>) et Evergreen (<http://www.openils.org/>), de même que l'apparition de sociétés commerciales offrant des services de soutien technique aux bibliothèques désireuses d'en faire l'implantation.

Selon la Association of BC Public Library Directors (ABCPLD), la décision prise subitement par SirsiDynix en mars dernier d'abandonner le développement du SIGB Horizon 8.x a démontré que le marché traditionnel du SIGB n'était pas un havre pour les esprits prudents qui veulent à tout prix éviter le risque. En effet, les 1 597 bibliothèques fonctionnant avec Horizon doivent maintenant envisager une migration plus tôt que prévu. Et les décisions d'affaires de ce genre ne sont pas exceptionnelles, à preuve, l'abandon de NotisHorizon au profit d'Horizon dans les années 1990, la vente de MultiLIS en 1994 et l'abandon du Taos de DRA en février 2002 au bénéfice d'Unicorn (voir le tableau

des fusions et acquisitions de SIGB à <http://www.librarytechnology.org/automationhistory.pl>).

Cependant, il existe maintenant des alternatives Open Source crédibles, comme en témoigne l'adoption de SIGB Koha par plus de 300 bibliothèques. En Georgie (USA), 265 bibliothèques publiques ont migré d'Unicorn à Evergreen. Et on ne parle pas ici de systèmes de bibliothèques scolaires : avec Evergreen, le Georgia Library PINES comporte un catalogue collectif de 8,8 millions (M) d'items et d'une base d'utilisateurs de 1,7 M de détenteurs de cartes, habitant l'un des 159 comtés de cet état du sud-est américain. Les Géorgiens bénéficient d'une interface unique et d'une expérience-usager uniforme. Ils peuvent dorénavant emprunter, remettre leurs livres ou payer leurs amendes dans n'importe quelle bibliothèque du réseau. Les coûts d'automatisation sont défrayés par l'état et la contribution des bibliothèques consiste à partager leur collection. Et partage, il y a : avant PINES, on dénombrait quelque 6 000 prêts de livres entre les bibliothèques du réseau par année. Depuis, on en compte plus de 480 000!

« Il s'agit de se parler, d'oser et de prendre des risques dans un monde, de toute façon, risqué. »

La preuve de concept étant faite, il sera maintenant intéressant de suivre les développements du mouvement de ce côté-ci de la frontière. L'Université de Windsor en Ontario s'est engagée, aux côtés d'Evergreen, à développer le module d'acquisition et de PES. De son côté, l'ABCPLD a amorcé en avril 2007 un plan stratégique de cinq ans prévoyant l'implantation graduelle d'Evergreen dans toutes les bibliothèques publiques de Colombie-Britannique (<http://pines.bclbrary.ca/>).

Si l'état de Georgie avait décidé d'équiper ses bibliothèques en maintenant la solution traditionnelle, où chaque bibliothèque achète son SIGB, on estime qu'il lui en aurait alors coûté la somme de 15 M\$, en plus de quelque 5 M\$ en coûts de maintenance annuels. Le coût annuel d'opération de PINES est de 1,6 M\$, soit 10 fois moins que l'achat individuel. En Colombie-Britannique, on estime qu'il en coûtera 2 M\$ pour l'implantation d'Evergreen dans toute la province, soit 5 fois moins que pour une solution commerciale.

## L'Open Source

L'Open Source est un mouvement qui vise à rendre librement accessible le code source des logiciels, afin que d'autres programmeurs puissent l'étudier, l'améliorer, le modifier et le redistribuer. Les projets Apache, Linux, Mozilla, MySQL, Perl et PHP sont des exemples de grands projets Open Source. On compte actuellement plus de 150 000 projets Open Source et 1,6 million d'utilisateurs sur Source Forge (<http://sourceforge.net/>), le principal dépôt de ce genre d'applications. Les applications en bibliothèques émergent de plus en plus (voir <http://www.oss4lib.org>). On y retrouve des applications spécifiques tels convertisseurs MARC – XML, dépôts d'archives, logiciels de statistiques et métamoteurs. On trouve également des applications plus ambitieuses telles que des systèmes intégrés de gestion de bibliothèques. Les bibliothèques pourraient y trouver des avantages culturels : la philosophie Open Source se rapprochant des principes de base de la bibliothéconomie comme le partage et l'accès libre à l'information. Les avantages économiques – les coûts moindres – pourraient être intéressants (GT).

## Et au pays de Menaud, ne voit-on rien venir?

Au niveau des SIGB Open Source, rien de concret pour le Québec. Les universités ne bénéficient pas de dates de fin de contrat communes pour leurs SIGB comme c'était le cas en Georgie. De plus, on voit mal, par exemple, l'intérêt qu'aurait l'Université du Québec à migrer vers une solution Open Source alors qu'elle vient à peine de le faire vers Aleph. On note, ici et là, des expériences mais seulement dans le cas de certains modules se greffant au SIGB. Par exemple, l'Université Laval tente de mettre en place un module de recherche par facettes basé sur l'application Open Source SolR. Des applications de dépôt institutionnel en Open Source sont également implantées ici et là, ayant pour noms DSpace (Concordia, UdeM), Archimède (Laval) et Sourcier (UQAC). Les projets de numérisation de thèses et mémoires font également largement appel à la technologie Open Source.

Les bibliothèques publiques pourraient, un jour, y trouver leur compte, mais pour l'instant, plusieurs d'entre elles émergent à peine des soubresauts des fusions municipales. Rien ne sera possible, toutefois, sans une intervention politique de haut niveau, comme on l'a vu en Colombie-Britannique, où on a injecté une subvention de départ de 1 M\$.

Nous croyons qu'il importe de suivre de près toutes ces expériences, et de s'inspirer de cette culture d'innovation si on veut répondre rapidement et à meilleur coût aux besoins des usagers ainsi qu'aux changements technologiques. En bref, il s'agit de se parler, d'oser et de prendre des risques dans un monde, de toute façon, risqué.

Directeur, Bibliothèque numérique et technologies de l'information, Bibliothèque de l'Université Laval.

# Lecture mobile à domicile

par Guy Desjardins

[guydes@ville.sorel-tracy.qc.ca](mailto:guydes@ville.sorel-tracy.qc.ca)

La bibliothèque de la ville de Trois-Rivières a mis sur pied en avril dernier un service bénévole de prêt de documents à domicile. Ce service s'adresse aux résidents qui ont une difficulté ou une incapacité à se déplacer à cause de l'âge, d'une maladie ou d'un handicap temporaire ou permanent. Les personnes âgées ou à mobilité réduite peuvent profiter des privilèges de prêt ou de location pour l'ensemble de la collection : livres, livres audio, best-sellers, cédéroms, disques compact, vidéocassettes, DVD et revues.

Les emprunteurs doivent être abonnés à la bibliothèque et résider à Trois-Rivières où l'abonnement est gratuit. On exige, lors de l'inscription, un certificat médical. L'abonné est ensuite jumelé à une personne bénévole qui a la responsabilité d'apporter les documents au domicile, à une maison de convalescence ou à une résidence pour personnes âgées.

Cependant, et c'est là où se situe la grande nouveauté de la chose, c'est que le Centre d'action bénévole Lavolette sélectionne les bénévoles. Dans ce cas, l'abonné remet au bénévole une somme de 6 \$ par visite, permettant de défrayer ses

« Avec le nombre croissant de personnes âgées ou à mobilité réduite et l'espérance de vie qui augmente constamment, nul doute que ce service sera très apprécié. »

coûts de transport. La somme demandée est loin d'être prohibitive, puisque l'action du bénévole correspond à une visite à la bibliothèque pour y prendre les documents, un aller chez le bénéficiaire afin de lui remettre les documents empruntés et un autre afin de récupérer les documents.

Avec le nombre croissant de personnes âgées ou à mobilité réduite et l'espérance de vie qui augmente constamment, nul doute que ce service sera très apprécié. Ce volet vient s'ajouter à un autre, existant depuis trois ans à la bibliothèque de la Ville de Trois-Rivières, qui consiste à offrir un service de dépôt de livres et d'animation de la lecture dans les résidences de personnes âgées. Ces activités constituent autant de bons exemples de services hors les murs que d'autres villes pourraient imiter chez elles.

Régisseur, Service des loisirs, « Sports, culture et vie communautaire », Ville de Sorel-Tracy.

# Le réseau des bibliothèques publiques de Montréal fait peau neuve

par Luc Jodoin  
ljodoin@ville.montreal.qc.ca  
Denis Vézina  
denisvezina@ville.montreal.qc.ca

Après avoir effectué un constat de l'état de ses bibliothèques, la Ville de Montréal s'est engagée dans un vaste plan de consolidation et de développement. L'article décrit le déploiement du nouveau catalogue Nelligan et des services informatiques de pointe offerts aux citoyens. Les fonctionnalités de Millenium seront présentées lors du prochain numéro.

*Montreal Public Libraries Turn Over a New Leaf Following a report on the state of its libraries, the City of Montreal committed itself to sweeping plans for consolidation and development. This article describes the launch of the new Nelligan catalogue and state of the art information technology services offered to citizens. The functionalities of Millenium will be presented in the following issue.*

La Presse du premier février 2007 publiait un article intitulé « Les bibliothèques se modernisent – vers un service harmonisé d'ici 2010 ». Bonne nouvelle, s'il en est, puisque le projet auquel il fait référence - l'implantation du progiciel Millenium - permettra de relier en un seul réseau les 56 bibliothèques de l'île de Montréal tout en traçant la voie pour l'interconnexion des savoirs et des cultures. Bonne nouvelle certes, mais on ne peut s'empêcher d'éprouver de la gêne, car en cette ère de révolution informationnelle, les bibliothèques devraient toujours être modernes et d'avant-garde.

Avec les développements spectaculaires qu'a connus l'Internet au cours des 15 dernières années, un constat s'impose. Les bibliothèques qui ont tendance à s'autoproclamer championnes toutes catégories dans le traitement, la gestion et la diffusion de l'information arrivent mal à s'intégrer dans ce que d'aucuns ont nommé « le big bang informationnel ». Elles n'arrivent pas à se positionner face aux moteurs de recherche qui ont des moyens hors du commun pour traiter et diffuser l'information et qui exercent une force d'attraction redoutable auprès des citoyens.

Le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal a voulu en 2006 et 2007 marquer le coup en s'attaquant à quatre postures, trop souvent le fait des bibliothèques publiques. Quatre « I » qui, sans un redressement important, risquent de créer un tort irréparable à la lecture publique :

- Indigence quasi séculaire dans des investissements financiers significatifs pour un véritable accès à la culture et au savoir.

- Inertie des bibliothèques à renouveler leurs pratiques et leurs savoirs, et à les communiquer à des individus qui dédaignent de plus en plus leurs systèmes de classification et d'indexation pour devenir eux-mêmes de véritables « experts » de la recherche.

- Indifférence des professionnels de l'information face à des individus ou à des communautés qui deviennent d'actifs et productifs générateurs de contenus (voir les blogues et le phénomène Wiki).

- Impuissance des bibliothèques qui ne parviennent pas à devenir des passeurs actifs vers les savoirs, la lecture et la culture.

## Diagnostic et rattrapage

Au cours des années 2003 et 2004, la Ville de Montréal et le ministère de la Culture et des Communications du Québec ont entrepris une étude sur les besoins reliés à la consolidation du réseau des bibliothèques publiques de Montréal afin de dresser un portrait détaillé des bibliothèques montréalaises. Les normes et les barèmes de comparaison ont été établis en fonction de la moyenne des grandes villes canadiennes de 2004. Selon ces barèmes, les bibliothèques de la Ville de Montréal ont révélé de sérieuses carences. De fait, des investissements de quelque 250 millions de dollars devront être injectés dans les bibliothèques montréalaises afin de s'assurer que la population puisse profiter de services équivalents à ceux des bibliothèques canadiennes de 500 000 habitants et plus. Un programme imposant!

Suite à ce diagnostic, la Ville de Montréal s'est engagée à redresser la situation en suivant un plan d'action. Les responsables des bibliothèques, en accord avec les instances politiques, ont élaboré un plan de rattrapage et de mise à niveau qui s'échelonne sur une période de 10 ans.

En 2006, la Ville de Montréal a posé des gestes concrets en s'assurant de la gratuité d'accès dans toutes les bibliothèques montréalaises. En outre, dès 2008, toutes les bibliothèques seront ouvertes au moins 53 heures par semaine, sept jours sur sept, 52 semaines par année. La Ville de Montréal a également investi 800 000 \$ afin que les bibliothèques puissent diversifier leurs collections en faisant l'acquisition de documents multimédias : disques compacts, cédéroms et DVD.

Ces mesures ont eu des impacts importants, tant sur le plan de la fréquentation que de l'utilisation. Jusqu'à présent, la

gratuité a propulsé le nombre de fréquentations de 33 %; les prêts ont grimpé de 2 % et les abonnements ont bondi de 6 %.

En 2008, la Ville de Montréal mettra en place un programme d'immobilisation visant la rénovation, l'agrandissement et la construction d'une vingtaine de bibliothèques. Une annonce en ce sens sera faite à l'automne 2007.

## Nelligan

La création de la nouvelle Ville de Montréal a induit l'unification de huit systèmes informatiques, qui étaient jusqu'alors différents et incompatibles. Certains, fort désuets, étaient saturés et fragiles. Lancé en juin 2007, le nouveau catalogue Nelligan vient unifier ces plates-formes informatiques et pourra éventuellement traiter les références de cinq millions de documents et effectuer plus de 22 millions de transactions par année.

Efficace, convivial, il offre une panoplie de services en ligne : pré-abonnement, réservations, renouvellement du prêt des documents, diffusion sélective de l'information. Son interface de recherche a été réduite à sa plus simple expression : une seule boîte pour lancer sa requête. En saisissant un mot clef, l'utilisateur peut facilement repérer l'auteur, le sujet ou le titre qui l'intéresse sans se soucier du langage documentaire qui sous-tend sa recherche. Un algorithme d'indexation, à la manière de Google, permet l'affichage des documents les plus pertinents, dès la première page des résultats de recherche. Très prochainement, un correcteur d'orthographe des énoncés de recherche des usagers sera intégré à l'interface et facilitera ainsi la consultation du catalogue et le repérage de l'information.

Grâce à Nelligan, la mise en commun des ressources documentaires des bibliothèques de Montréal devient possible. Elle permet l'exploitation maximale d'un patrimoine documentaire de quelque 4,7 millions de documents et multiplie les possibilités d'ouvrir non seulement les portes de toutes les bibliothèques de Montréal, mais aussi de celles du monde entier à partir de sa bibliothèque locale. D'ici trois ans, le catalogue Nelligan servira aussi d'ancrage vers d'autres sources d'information qui disséminent sur le Web et dans des bases de données spécialisées : par exemple, des articles de journaux, des contenus numérisés, des cours de langue et des périodiques.

L'implantation de Nelligan se fera par étapes. L'indice de désuétude des systèmes a servi de base à l'élaboration du calendrier d'implantation. Au cours de l'été 2007, les 26 bibliothèques de l'ancien Montréal ont été branchées sur Nelligan. D'ici la fin de 2007, les bibliothèques d'Outremont et d'Anjou se joindront au nouveau système. Viendront par la suite, d'ici 2010, les autres bibliothèques de l'île de Montréal.

## Internet sans fil

Tout comme les grandes encyclopédies livresques des siècles précédents, l'Internet est devenu une source intarissable d'informations ajoutant à son perfectionnement les échanges et les mises à jour presque immédiats. La mission des biblio-

thèques publiques étant de fournir les moyens d'accéder aux connaissances et aux savoirs, de plus en plus de villes à travers le monde offrent à leurs citoyens un accès gratuit à l'Internet dans leurs installations. Sur cette lancée, la Ville de Montréal a doté ses bibliothèques publiques et ses lieux de diffusion culturelle de la technologie WI-FI. Les usagers pourront désormais avoir accès à l'Internet grâce à un réseau sans fil intégré aux bâtiments.

## Site Web

Le nouveau site Web du réseau des bibliothèques publiques de Montréal constitue le plus grand réseau informatique francophone d'Amérique. Il fait place à tous les acteurs du milieu du livre et de la lecture, aux organismes communautaires, aux événements littéraires, aux programmes de formation, aux spectacles et animations et aux dossiers de l'heure.

Conçu en tant que vitrine virtuelle, le site permet de recueillir des informations sur les 44 bibliothèques de la Ville de Montréal, les 15 municipalités reconstituées et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Chacun des arrondissements de la Ville de Montréal y a son propre site qu'il alimente de ses activités et de ses services. Une carte de Montréal permet de retrouver facilement chacune des bibliothèques du réseau et d'accéder à son catalogue. De même, un calendrier regroupe l'ensemble des activités offertes à Montréal. La section Carrefour fait un tour d'horizon des services, collections et programmes pour différentes clientèles et répond à des besoins spécifiques tels que le retour aux études, la recherche d'emploi ou l'apprentissage d'une langue.

Au cours des prochains mois, le site entend s'ouvrir plus largement aux créateurs et aux jeunes en particulier. Il fait pour l'instant une place de plus en plus importante aux nouveaux médias. En page d'accueil, une section vidéo démontre l'ouverture des bibliothèques vers les arts numériques et l'information virtuelle.

D'ici 3 à 5 ans, le site deviendra une porte d'accès pour un service de référence en ligne prodigué par un bibliothécaire. Grâce à ses forums électroniques et à son cyber journal, il deviendra une agora numérique où professionnels et citoyens débattront d'enjeux culturels et sociaux vitaux pour le développement de la qualité de vie des Montréalais.

Les bibliothèques publiques de Montréal sont ainsi en voie de devenir des lieux incontournables de recherche, d'échanges et de création. Ces véritables bibliothèques, passeurs de savoirs et de pratiques culturelles trouveront leur place auprès des citoyens internautes.

**Luc Jodoin est chef de division de la planification et du développement du réseau des bibliothèques de Montréal. Sociologue, l'auteur détient une maîtrise en études littéraires et une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information**

**Denis Vézina est adjoint à la directrice associée, Bibliothèque de Montréal. Historien et écrivain pour la jeunesse, l'auteur détient une maîtrise en histoire.**

# Les répertoires sur le Web ont-ils un avenir?



par Julie Rodrigue  
jrodrigue@lacaisse.com

**Q**ue d'encre a coulé sur la pertinence des répertoires Web comme outils de recherche! Je dois vous avouer que je me suis posé longuement la question avant d'arriver à écrire cet article. Les répertoires Web ont-ils ou non un avenir? Au départ, je penchais fortement vers le non... mais à bien fouiller et à réutiliser les répertoires, j'ai réalisé que tout dépend de l'approche que l'on adopte face à la recherche d'information.

Il est très facile rejeter les répertoires du revers de la main sous prétexte que les algorithmes de pertinence des moteurs de recherche se sont de beaucoup enrichis, rendant ainsi l'utilisation des répertoires moins utiles, voire inutiles. Certains ont même affirmé que les deux premières pages de résultats de Google équivalent à un répertoire... ce qui est, à mon avis, tout à fait faux.

Étant une professionnelle de l'information qui croit beaucoup à la satisfaction des différentes clientèles, je ne crois pas que les répertoires devraient être exclus du processus de recherche, car ils répondent à une certaine clientèle. Cependant, comme toujours, certaines nuances s'imposent!

Avant d'aller plus loin, commençons par nous entendre sur une définition des répertoires sur le Web. Celle du *Grand dictionnaire terminologique* me convient bien : « Site Web se présentant comme un inventaire spécialisé dans un domaine ou non, dans lequel les sites référencés sont classés par catégories et accessibles au moyen de liens hypertextes ». Partons du principe les répertoires dont nous discuterons ici sont des outils de recherche spécialisés (par opposition aux répertoires généralistes, tel que la Toile du Québec), où il y a eu intervention humaine dans l'indexation. Comme face à n'importe quelle source d'information, l'évaluation de celle-ci demeure primordiale et le jugement, toujours de mise.

Comme avec n'importe quel outil, informatique ou autre, les répertoires spécialisés possèdent leurs forces et leurs faiblesses.

Tout d'abord, en faveur du répertoire, le regroupement de sites par catégories permet un survol du thème choisi. Dans certains cas, les sites présentés font également l'objet d'une évaluation. La navigation est simple et intuitive, et le nombre de résultats beaucoup plus facile à gérer qu'une recherche par mots-clés via un moteur de recherche généraliste. Il est bien entendu que l'indexation augmente la pertinence des sites repêchés. Enfin, la spécialisation des répertoires leur permet

de répondre à une niche en particulier, et permet de profiter de la connaissance des spécialistes.

Contre les répertoires, il faut noter qu'on ne retrouve pas toujours le thème qui nous intéresse, et qu'il peut être difficile d'obtenir des résultats pointus. Paradoxalement, bien qu'il soit plus facile de gérer le nombre de résultats avec un répertoire, cela enlève toute chance d'exhaustivité (mais peut-on vraiment y aspirer avec le Web?).

## Comment et quand

Le répertoire n'est pas, à mon avis, en compétition directe avec le moteur de recherche, puisqu'il répond d'une façon bien différente aux besoins de recherche d'information. Il est plutôt complémentaire et la quantité de moteurs hybrides, maintenant présents sur le Web, en est une preuve.

Certains répertoires sont des outils spécialisés qui s'apparentent à la recherche verticale. Ce n'est pas le cas de répertoires généralistes, mais nous voyons émerger de plus en plus de répertoires spécialisés dans des domaines en particulier. Conçus par des experts, ils constituent des mines d'informations qu'il ne faut pas négliger.

Premier cas où le répertoire s'avère une option plus qu'intéressante : la découverte de sources. La navigation à travers un répertoire peut augmenter nos chances de trouver des sites pertinents sur un sujet.

Dans ce contexte, BULB (<http://bubl.ac.uk/link>) constitue un répertoire intéressant à découvrir. Celui-ci nous offre plusieurs façons de naviguer à travers les sites indexés. Mais ce qui est très intéressant pour les bibliothécaires est la classification des sites par les côtes Dewey. Il permet également de rechercher par sujets (sans la classification), par pays, par type d'information ou encore via son moteur de recherche. Un bel exemple de moteur hybride! Le répertoire se révèle également très utile lorsque l'on cherche à comprendre un sujet. De plus, il permet de raffiner, d'élargir ou encore de recentrer sa recherche par l'exploration.

Enfin, dans les cas où la frustration du peu d'information que l'on trouve sur un sujet avec la recherche par mots clés dans des moteurs de recherche tel que Google ou Yahoo! prend le dessus, le répertoire spécialisé peut être une option intéressante... Des experts ont fait l'effort de nous regrouper les sites qu'ils considèrent comme les plus pertinents.

On ne devrait jamais hésiter à référer un utilisateur à un répertoire (ou encore à y aller nous même!). Des outils tel que le Librarian's Internet Index (<http://lii.org/>), l'Internet Public Library (<http://ipl.org/>) ou l'Intute (<http://www.intute.ac.uk/>) forment autant de mines d'or, en ressources Web fiables. La

classification de ces sites rend la recherche facile, sans maîtrise préalable de la syntaxe des moteurs de recherche (nécessaire si on veut réduire le bruit).

### Et le rôle du bibliothécaire dans tout ça?

Il est évident que les répertoires reposent sur les principes bibliothéconomiques que sont le repérage d'information, l'indexation, la classification, l'évaluation... l'organisation de l'information quoi!

Le bibliothécaire ne devrait donc pas être amené qu'à utiliser les répertoires sur le Web, mais bien à les créer. Et cette création devrait débiter dans son lieu de travail.

La quantité d'information disponible sur le Web comme ailleurs continuera d'exploser, et l'organisation de l'information continuera de nous faciliter la vie. De l'information bien organisée et facilement repérable permettra de grandes économies de temps et aura l'avantage indéniable de réduire le chaos du Web.

Il me semble que oui, les répertoires ont toujours leur place dans la recherche sur le Web. J'avoue même qu'étant forcée de les redécouvrir, j'ai repris plaisir à les utiliser! Ils ne seront jamais au cœur de la recherche, mais ils peuvent tout de même se révéler bien utiles.

Coordonnatrice au service d'information de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

### La Toile du Québec

Après son heure de gloire de la fin des années '90, ce répertoire a-t-il toujours sa place comme outil de recherche?

#### Ses forces :

- Les guides thématiques sont un excellent moyen de trouver l'information recherchée sur un sujet en particulier.
- Les descriptions de sites ont été faites par des humains.
- Les critères de sélection sont pertinents et semblent bien appliqués.
- Le répertoire des travailleurs autonomes constitue, pour eux, une belle vitrine.

#### Ses faiblesses :

- Les sites commandités... je sais qu'on ne peut y échapper ... mais ils me dérangent!
- Beaucoup de publicités. Visuellement, cela complique la consultation.

La Toile répertorie 45 000 sites. Le site peut être utile dans la mesure où l'on recherche du contenu québécois (JR).

# La Toile du Québec en 2007

par Mélanie Piecha  
melanie.piecha@canoe.com

**L**e tout premier répertoire de sites Web québécois, la Toile du Québec existe depuis 1995. L'outil a beaucoup évolué depuis les douze dernières années, mais le principe de base et la mission demeurent les mêmes : regrouper et mettre en valeur les ressources québécoises.

Fait peu connu de la majorité des internautes, la Toile du Québec est un répertoire, ce qui implique une organisation par catégories et une indexation faite par des humains et non par un robot. Lors de l'inscription d'un site, des champs de base de données sont remplis: titre, URL, description, mots clés et catégorie. Seule l'information contenue dans ces champs est repérable par le moteur de recherche. À la différence de moteurs comme Google, nous ne créons pas d'index à partir d'un robot. Si le mot ou l'expression cherchée n'est pas contenue dans les champs indexés, le site ne sera pas repéré par notre moteur de recherche. Suivant la même logique, la seule page sur laquelle l'internaute peut atterrir en faisant une recherche sur La Toile du Québec est la page d'accueil,

puisqu'aucune page secondaire n'est indexée. Le modèle est celui lancé par Yahoo en 1995.

L'arborescence contient près de 2600 catégories, qui doivent constamment être mises à jour. Dès que nous remarquons plus de trois pages de résultats sous une même catégorie, nous essayons de les subdiviser. De la même manière, des catégories inutiles sont retirées et de nouvelles sont créées pour répondre à de nouveaux besoins (par exemple, lors de l'arrivée des blogues et des réseaux sociaux). Les catégories constituent aussi une façon de naviguer à travers les sites, à la manière des recherches de sites similaires offertes par les moteurs de recherche.

### Soumission de sites

De 1995 à 2005, la soumission de sites se faisait gratuitement. N'importe qui pouvait proposer un site et les indexeurs les ajoutaient au répertoire. Toutefois, vu la popularité et le nombre grandissant de sites, les délais sont passés à plus de

six mois d'attente, ce qui a occasionné des défis et des problèmes de gestion. En janvier 2005, la soumission payante a été adoptée et des forfaits à visibilité accrue sont apparus. Il en coûte maintenant au moins 19,95\$ plus taxes pour l'ajout d'un site à la Toile du Québec. Les délais sont passés à cinq jours ouvrables tout au plus. Nous faisons toujours de la veille afin de couvrir les sites québécois d'importance, mais nous comptons sur un partenariat avec Google pour répondre aux besoins complets de nos internautes. Nous couvrons actuellement près de 45 000 sites québécois.

Plusieurs pensent que la gestion d'un tel site nécessite une grande équipe, mais ce n'est pas le cas. La Toile coûtant cher à entretenir, le nombre de personnes y travaillant est descen-

### Une journée de travail typique

Le principal avantage de mon travail: chaque journée est différente des autres et mes tâches changent constamment. J'ai été embauchée en octobre 2005 comme responsable de l'indexation et mon poste n'a jamais cessé de se transformer. Je travaille maintenant dans un milieu d'affaires où j'utilise aussi bien les compétences acquises à l'EBSI que des compétences d'affaires que je développe au fil des besoins.

Ma principale charge consiste à développer et orienter la Toile et la recherche Web du réseau Canoë. Cela représente de sérieux défis pour une bibliothécaire plus férue de littérature que de gestion. Je dois apprendre les rudiments du marketing, tout comme l'art du plan d'affaires.

Parmi mes tâches préférées, il y a la vérification de l'indexation. Je dois visiter tous les sites qui s'inscrivent à la Toile ... et c'est amusant. La plupart sont des sites d'entreprises sérieuses, mais il y en a toujours qui sortent de l'ordinaire et qui présentent des contenus extravagants. Pour des exemples de sites rigolos, vous pouvez chercher les résultats correspondant au mot «québécois» dans la Toile.

Comme je dois aussi gérer les partenariats, je suis en communication avec des représentants de tous les grands moteurs de recherche et j'apprends parfois des secrets sur les nouveautés à venir. Cela entraîne aussi la nécessité d'être toujours bien informée des nouveautés du Web. Je lis beaucoup. Si le monde de la recherche Web vous intéresse, je vous recommande la lecture du magazine Business 2.0 et l'abonnement gratuit au bulletin hebdomadaire Actu Moteurs du site Abondance qui présente les actualités des moteurs de recherche.

En outre, j'agis aussi à titre de référence pour le service à la clientèle et les équipes de ventes. Je rédige les politiques et procédures internes, je mets en place des outils de mesure et de statistiques et j'en gère les résultats. Je documente et j'analyse les besoins en recherche et collabore avec les analystes fonctionnels et les programmeurs. En bref, je réponds à tous les besoins prioritaires à l'intérieur d'une toute petite équipe et ça me plaît.

la Toile du Québec

Infos ? Courrier

La Piste francophone Un lien vers l'inconnu

Nouveautés Ajouter un site

SECUR NAT Pour acheter ou vendre sur Internet en toute sécurité

50 recherche

[exemples : éducation et collège | éducation ou collège | éducation sauf collège | éduc\*]

- **Arts et Culture**  
arts visuels · bibliothèques · cinéma et vidéo · divertissement et humour · édition et littérature · musées · musique · théâtre
- **Commerces et économie**  
centres d'affaires · commerce international · emplois · immobilier · finance · marketing · produits et services
- **Éducation**  
associations · collèges · primaire et secondaire · universités
- **Gouvernement**  
fédéral · provincial · paris
- **Internet**
- **Média et e-zines**  
e-zine · journaux · magazines et revues · presse étudiante · radio · télévision
- **Sciences et recherche**  
centres de recherche · sciences · santé
- **Société**  
amitié et rencontres · associations · bénévolat · chanté · gays et lesbiennes · groupes d'opinion · spiritualité et religion · vie alternative
- **Sports et loisirs**  
loisirs · plein-air · sports
- **Tourisme, villes et régions**  
événements · hébergement · régions · restauration · villes · voyages

botin internet VOIR

du à deux pendant quelques années, alors qu'il était monté jusqu'à une centaine en 2000. Dites-vous que si vous vous sentez dépassés par l'ampleur de la tâche à accomplir et que vous manquez des ressources, la situation n'est pas nécessairement différente en entreprise privée.

### Un Web québécois

La plus importante caractéristique de la Toile, et c'est là son principal attrait, consiste à couvrir le Québec. Il est difficile d'isoler géographiquement un territoire sur le Web, mais la Toile du Québec a réussi à le faire.

Étant un répertoire, certains types de recherches donnent des résultats plus pertinents que d'autres. Par exemple, un internaute cherchant un gîte dans une ville québécoise a de meilleures chances d'être satisfait des résultats obtenus que celui cherchant à acheter une bicyclette rouge. Lorsque le premier cliquera sur un résultat, il atterrira sur la page d'accueil du site du gîte. Cependant, celui qui voudra acheter une bicyclette rouge et qui se retrouvera sur la page d'accueil du site web de Canadian Tire pourrait être déçu.

Autre fait peu connu, la Toile du Québec entretient des partenariats afin d'enrichir son offre de services. Ainsi, un partenariat avec Google lui permet d'offrir les mêmes résultats de recherche que le grand moteur de recherche. Si une requête ne donne pas de résultats dans la Toile, des résultats de Google sont alors automatiquement produits. En outre, Picsearch fournit la recherche d'images et les Pages Jaunes, la recherche de personnes et d'entreprises. Il est également possible de trouver des nouvelles à travers la recherche Canoë, qui se spécialise en actualités de toutes sortes. L'objectif poursuivi consiste à offrir l'expérience la plus complète possible à une seule adresse.

Analyste de produit, Produits de recherche, Canoë.

# Démêlons le panier de crabes des documents audiovisuels



par Benoit Migneault  
bmingo@videotron.ca

photo: André Lortie

De plus en plus de bibliothèques développent des collections de documents audiovisuels pour une clientèle très friande de ces supports. La bibliothèque doit cependant respecter le cadre juridique afférent au droit d'auteur.

*Making audiovisual materials safe to handle* More and more libraries are developing collections of audiovisual materials due to the popularity of this media with their patrons. Libraries must subsequently respect the legal framework imposed by copyright.

**A**fin de permettre aux usagers d'effectuer leur choix, on suggère d'autoriser l'écoute des CD sur baladeur ou sur poste informatique, si, bien sûr, la bibliothèque en possède. Et si la bibliothèque organise des activités d'animation comportant l'écoute d'enregistrements sonores, il faudra alors négocier une entente annuelle en ce sens avec la Société de droits d'exécution canadienne, auteurs, compositeurs, éditeurs, œuvres musicales (SOCAN), moyennant rétribution.

Le visionnement sur place d'enregistrements vidéos (DVD/VHS), que ce soit dans une salle de visionnement ou sur postes informatiques reliés à des lecteurs DVD ou à des magnétoscopes, suppose une entente préalable avec la Régie du cinéma. Mais attention! Le visionnement ne pourra se faire que sur les seuls postes couverts par l'entente et non pas sur l'ensemble des postes du parc informatique. Toutefois, les démarches ne s'arrêtent pas là puisqu'il n'est pas possible de présenter n'importe quel film sur lesdites installations. En l'occurrence, il faudra également obtenir l'autorisation des producteurs ou distributeurs des films. La solution généralement retenue consiste à signer une entente avec des regroupements de producteurs et de distributeurs, tels Audio ciné films et Criterion. Lorsque le film n'est pas représenté par l'un de ces regroupements, et c'est le cas pour de nombreux films québécois, il faudra alors signer des ententes individuelles avec leurs producteurs ou distributeurs. Évidemment, les usagers doivent être en mesure d'identifier les films pouvant être visionnés sur les équipements en place. Pour ce faire, on pourra acquérir des boîtiers de couleur et y transférer les jaquettes et DVD correspondant qui seront, par la suite, localisés dans une section particulière et clairement identifiée de la bibliothèque.

## Et la copie dans tout ça?

Il ne faut pas se faire d'illusions, certains usagers veulent copier les documents audiovisuels présents dans nos collections. Il est évidemment impossible de contrôler les actions des usagers à la maison, mais il demeure essentiel d'envoyer un message clair quant à ce qui est interdit entre les murs de la bibliothèque.

La Loi sur le droit d'auteur autorise la copie sur un CD ou une cassette vierge puisque des redevances sont payées par l'acquéreur lors de l'achat du support vierge. Seule la copie sur disque dur (portable) ou sur clé de mémoire est spécifiquement interdite par la loi, mais il est cependant fortement suggéré d'interdire la copie de CD sous toutes ses formes. En effet, il serait très difficile pour les employés de différencier la copie sur disque vierge de la copie sur disque dur ou clé de mémoire. Une bibliothèque a toute autorité pour interdire ce type de copie par voie de règlements internes. Et pour éviter que les postes infor-

## La loi, c'est la loi

- Le droit de permettre le visionnement de films sur place porte sur un corpus précis, qu'il est possible de mettre à jour en consultant le catalogue en ligne des regroupements de producteurs/diffuseurs.
- Il est illégal pour un usager de visionner un film provenant de la collection de prêt, un film lui appartenant ou un film provenant d'un club vidéo ou d'une autre institution prêteuse.
- Il est permis de visionner des films personnels (par exemple, les vacances, ou un 16 mm transféré sur DVD) mais la bibliothèque devra déterminer sur quels postes il sera possible de le faire (postes dédiés au visionnement vs postes informatiques).
- Si un groupe d'usagers demande d'utiliser une salle de visionnement pour voir un film provenant du lot identifié en « visionnement sur place », l'activité peut être autorisée sans aucun problème.
- Si la bibliothèque organise une activité de visionnement de film, elle doit examiner l'entente qui la lie avec les producteurs/distributeurs. Par exemple, dans le cas de Criterion et Audio Cine Films, il faut obtenir, chaque fois, un permis pour une projection de groupe au coût d'environ 150,00\$, lequel doit être affiché à l'entrée de la salle. Une copie du DVD est alors envoyée à la bibliothèque pour la durée de l'activité et doit, par la suite, être retournée sans délai.

matiques ne deviennent une plaque tournante de la copie de CD, il est également fortement recommandé de désactiver la fonction de gravure musicale sur le logiciel prévu à cet effet.

À l'égard des DVD, les règles sont claires et ne souffrent aucune exception : la copie d'un DVD, sous toutes ses formes, est interdite. À l'intérieur de la bibliothèque, le visionnement est interdit sur les portables des usagers puisque ces derniers ne sont pas couverts par l'entente avec la Régie du cinéma. Il est également fortement recommandé de ne pas obtempérer aux usagers qui disent vouloir visionner quelques minutes de films avant de l'emprunt. Ces quelques minutes sont suffisantes pour copier le film. En outre, un tel laxisme rendrait l'application des règlements de la bibliothèque des plus problématiques.

Comme on le constate, malgré sa grande popularité, la gestion des documents audiovisuels demande la validation et le respect d'un grand nombre de variables. Certains seront peut-être effrayés d'y faire une incursion mais le train est déjà en marche. Par ailleurs, une fois mises en place règles mentionnées plus haut, tout se déroulera sans heurts, pour le plus grand plaisir des usagers.

Coordonnateur de la section Musique et films, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

## Des revues en français : Cairn

par Isabelle Lorrain  
isabelle.lorrain@usherbrooke.ca

Lancé en 2005, Cairn ([www.cairn.info](http://www.cairn.info)) est un portail Web regroupant quelque 120 revues francophones de niveau universitaire en sciences humaines et sociales. Ces revues proviennent d'éditeurs français et belges tels que De Boeck Université, Belin, La Découverte et Erès, lesquels sont d'ailleurs instigateurs du projet. La couverture chronologique débute, selon la revue, en 2000 ou 2001. Bien qu'une très grande majorité des titres répertoriés soient également indexés dans la banque de données Francis, la publication en ligne, en format HTML et/ou PDF, quasi-simultanément avec l'édition papier constitue un atout majeur et non négligeable de Cairn. L'archivage pérenne du contenu est quant à lui assuré par la Bibliothèque nationale de France qui s'est jointe au projet en 2006.

Selon les revues, il est possible de consulter le texte intégral d'articles aussi récents que 2005. Par ailleurs, un abonnement est offert aux institutions et aux établissements désirant accéder à l'ensemble des 120 revues, ou à des ensembles thématiques (psychologie, sciences économiques sociales et politiques, revues de l'OCDE). La tarification est établie en fonction de la

### Quelques revues proposées par Cairn

Actes de la recherche en sciences sociales  
Éducation et sociétés  
Revue internationale de sociologie de l'éducation  
Cahiers de psychologie clinique  
Critique internationale  
Géographie, économie, société  
La psychiatrie de l'enfant  
Mouvements  
Revue de littérature comparée  
Revue internationale des sciences sociales  
Revue française de sociologie  
Sociétés contemporaines  
Sud/Nord : folies et cultures

taille de l'établissement, c'est-à-dire du nombre d'étudiants, d'enseignants et de chercheurs en sciences humaines et sociales. En raison du mode de tarification et de la nature universitaire des périodiques recensés, on constate que ce produit est principalement destiné aux institutions d'enseignement supérieur et aux chercheurs. Toutefois, il est possible pour un individu de payer à la pièce l'accès au texte intégral de divers articles. Le prix d'un article est de 5 euro et permet, en plus de le consulter en ligne, le téléchargement sur son ordinateur. Pour certains titres, Cairn propose également l'achat mixte (format papier et accès électronique) du numéro de périodique contenant l'article, ou encore l'abonnement mixte au périodique en question.

Pour sa part, le moteur de recherche supporte les fonctionnalités de recherche habituelles : masque, troncature et mots réservés. Pour une recherche plus précise que le texte intégral, un écran de recherche avancée offre la possibilité de chercher dans les revues associées à une discipline ou de restreindre la recherche à un seul titre. Cet écran permet également de combiner jusqu'à trois termes de recherche et de spécifier le champ dans lequel on souhaite exécuter la recherche (texte intégral, titre, auteur, mots-clés). Par contre, l'indexation est laissée à la discrétion de l'éditeur de la revue, et certains d'entre eux choisissent de ne pas fournir de mots-clés. Les résultats de recherche sont présentés par ordre de pertinence, c'est-à-dire selon la position des termes de recherche dans le texte.

Le module d'aide en ligne, bien que très bref et succinct, est somme toute efficace compte tenu des options de recherche limitées du portail. En complément, une visite guidée de Cairn est proposée sous la forme d'un tutoriel animé accompagné d'une narration. Cet outil est particulièrement pertinent et permet de présenter visuellement et en quelques minutes seulement les principales fonctionnalités du portail.

En somme, Cairn est très intéressant pour son contenu, francophone, qui ne cesse de s'enrichir au fur et à la mesure que se greffent des maisons d'éditions. D'autres produits similaires, pensons à Érudit, Persée ou Revues.org, sont déjà présents sur le Web et la complémentarité de leurs contenus en font des sources incontournables pour les étudiants et les chercheurs de langue française en sciences humaines et sociales. Nous y reviendrons!

Bibliothécaire spécialisée en éducation, Université de Sherbrooke.

# Comment préparer un plan stratégique pour votre bibliothèque

Outil essentiel, impact assuré



par Stéphanie A. Grenier  
sgrenier@mtl.fasken.com

Un plan stratégique permet de prendre des décisions en accord avec sa vision. On propose une méthode simple, en cinq étapes, afin de le réussir.

*How to Prepare a Strategic Plan for Your Library: Essential Tool, Guaranteed Impact* A strategic plan allows for decision making that agrees with your vision. To succeed we propose a simple method in five steps.

Avez-vous l'impression d'éteindre des feux sans éprouver de sentiment d'accomplissement à la fin de vos journées? Si oui, il est peut-être temps de prendre une pause et de réfléchir à l'élaboration d'un plan stratégique. Ce plan équivaut à un plan directeur, qui permet de prendre de meilleures décisions en accord avec votre vision de la bibliothèque (ou du centre d'information ou de documentation). Et nul besoin, pour y arriver, d'atteindre de hauts niveaux de sophistication. Prendre le temps de structurer ses idées en relation avec celles de son équipe, et ce, en lien avec la haute direction, éclaircit notre compréhension du futur, encourage les troupes et accroît notre visibilité au sein de l'organisation. C'est du trois dans un.

Le plan sauve du temps, réduit les conflits et étoffe le leadership de chacun des employés, puisque son succès passe par sa mise en oeuvre par l'ensemble des membres du

service. Les employés doivent en effet participer de plein pied à l'exercice. Un plan stratégique donne du sens à sa vie professionnelle : nous savons vers où nous allons. Afin de construire un plan efficace, nous vous proposons une démarche en cinq étapes.

## Étape 1 : Obtenir de l'information sur notre situation

Tout d'abord, posons-nous quelques questions. L'organisation qui m'emploie a-t-elle déjà son propre plan stratégique? Si oui, le nôtre doit s'orienter dans le même sens. Les autres départements en ont-ils un? Si oui, il y a lieu de s'en inspirer et de ne pas réinventer la roue.

Concernant notre service/bibliothèque, nous devons faire un bilan de notre situation. Où en sommes-nous? Pouvez-vous dire avec précision qui fait quoi au sein de l'équipe et combien de sources d'information vous disposez? Pour obtenir rapidement ce portrait, faisons un inventaire de nos services et de nos sources d'information. Ce travail de recensement se fait en équipe. Un fichier Excel mis en commun sur un serveur fera très bien l'affaire. L'exemple de la figure 2 fait ressortir d'un seul coup d'oeil les variables à faire ressortir, tels les fréquences d'utilisation et les coûts. Si vous n'avez pas de statistiques sous la main, colligez des données sur une période de trois ou quatre mois, pour ensuite faire des extrapolations qui donneront une bonne idée de la clientèle et des produits et services les plus populaires. Enfin, questionnaires et sondages nous aideront à pour mieux connaître les besoins de notre clientèle. Le résultat : nous savons dorénavant qui nous sommes en tant que service; qui nous utilise et qui devrait nous utiliser davantage. Si le temps le permet, on effectuera en équipe une analyse de type FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces) plus communément connu sous l'acronyme anglais SWOT. Cette analyse vise à identifier nos forces,

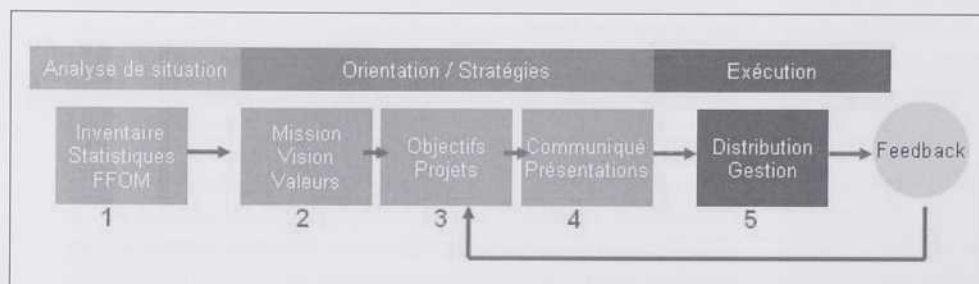
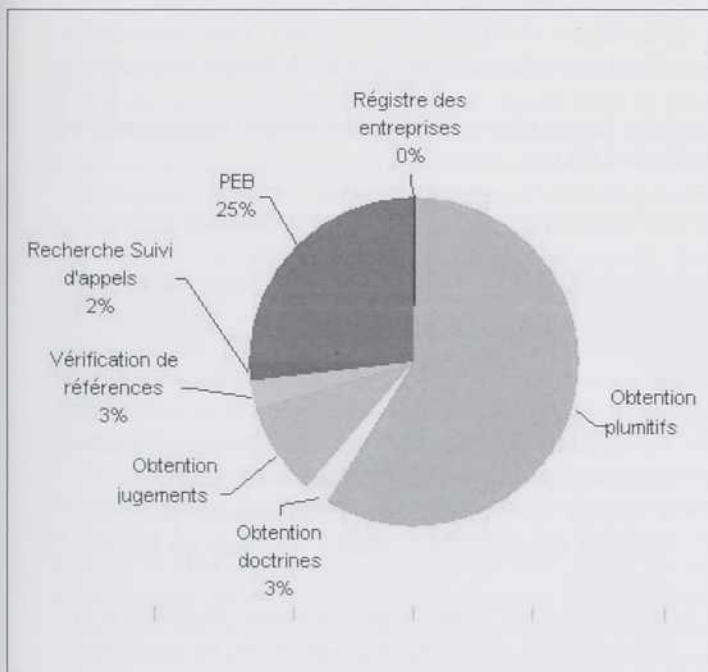


Figure 1 – Processus du plan stratégique

## Bibliothèque aujourd'hui - Statistiques pour 90 jours 2004-2005

Description	Format	Quantité	Fréquence	Temps(h)
<b>1. RÉFÉRENCE</b>				
<b>Ligne 1</b>				
Régistre des entreprises		2		
Obtention jugements		284		
Obtention doctrines		13		
Obtention plunitifs		44		
Vérification de références		14		
Recherche Suivi d'appels		10		
PEB		122		
<b>Total</b>		<b>489</b>	<b>Quotidien</b>	<b>30h</b>
Description	Genre	Quantité	Fréquence	Temps
<b>2. GESTION des SOURCES (contenu)</b>				
<b>CD Rom</b>				
Citation Robert (5)				
Dictionnaire de la comptabilité ICCA (3)	doc (dico)	1		1 fois
Dictionnaire Robert (5)	doc (dico)	1	100	1
Grand Dictionnaire (3) (CD et Internet)	doc (dico)	1	925	1

Figure 2 – Exemple de statistiques rassemblé sur Excel et production de graphique



nos faiblesses, les opportunités de développement possibles mais qui ne sont pas exploitées faute de temps, ainsi que les menaces venant d'autres départements, de la direction ou de l'extérieur. La UBC Library en a fait un exercice particulièrement convaincant.

### Étape 2 : S'orienter : définir nos lignes directrices

Nous devons maintenant nous définir et nous donner une représentation du futur. La mission définit le but du service, ses fonctions, la nature de notre travail, les clients que nous desservons et les valeurs qui guident nos processus.

### Exemple de mission :

« La mission du Réseau de bibliothèques consiste à rassembler ressources humaines, compétences et ressources d'information dans un milieu physique et virtuel qui favorise l'apprentissage, l'enseignement et la recherche en français et en anglais. Partenaire prisé au sein de la collectivité universitaire, nous assurons le développement et la conservation de nos collections, et nous facilitons l'identification et l'utilisation des ressources d'information et des collections, tant à l'interne qu'à l'externe, en assurant la disponibilité de technologies et de services novateurs. »

Par la suite, nous devons définir notre futur, ce que nous aimerions devenir. Notre vision inspirera et motivera les gens qui la supportent.

### Exemple de vision :

Au cœur de l'Université, nous voulons être :

- une bibliothèque de recherche de pointe au Canada;
- au premier rang lorsqu'un étudiant, un membre d'une faculté ou un chercheur recherchent une information de qualité; un partenaire et un collaborateur majeur en ce qui concerne l'apprentissage, l'enseignement et la recherche; Reconnus pour nos compétences et nos connaissances;
- Un environnement où les usagers se plaisent à travailler.

Les membres de l'équipe doivent aussi définir des valeurs communes qui seront nos assises pour la prise de décisions et pour notre style de gestion. On définira, au plus, dix valeurs qui ne seront pas diffusées au grand public, puisqu'elles se traduisent dans nos stratégies.

### Types de valeurs :

**Éthique** : confidentialité;

**Qualité** : qualité de l'information;

**Innovation** : en avance sur nos compétiteurs;

**Image** : être un centre névralgique de l'information;

**Plaisir** : un endroit agréable où travailler;

**Attitude client** : rapidité et solutions pour nos clients;

**Profitable** : retour sur l'investissement;

**Services/produits personnalisés** : veilles, page Web.

### Étape 3 : Formuler objectifs et projets

Il est maintenant temps de dire comment nous allons réaliser notre mission et notre vision. On doit d'abord faire une liste de nos forces, faiblesses, opportunités et autres objectifs; les prioriser et identifier les changements nécessaires pour concrétiser le but visé. Les objectifs se doivent d'être réalistes!

Ce processus peut être subdivisé en trois paliers : objectifs à long terme, à court terme et projets. Les projets supporteront les objectifs à court terme, et les objectifs à court, les grands objectifs à long terme. On peut avoir un à trois objectifs à long terme, réalistes, qui concrétiseront la vision; et de quatre à huit objectifs à court terme qui mettront en action les objectifs long terme. On établira des projets annuels d'au plus douze mois qui tenteront de réaliser les objectifs à court terme.

### Exemple d'objectif à long terme (5 ans) :

Être reconnu comme le service spécialisé en gestion d'information interne et externe (archives, recherche d'information, veilles, organisation de l'information, participation active aux projets de type Intranet, Knowledge Management, etc.).

### Exemples d'objectifs à court terme (2-3 ans) :

- 1 Mieux connaître ses usagers;
- 2 Organiser de manière fluide l'ensemble de l'information disponible;
- 3 Faire connaître l'expertise et les services de la bibliothèque.

### Exemples de projets (1 an) :

- 4 Analyse de la clientèle (questionnaire);
- 5 Optimiser la circulation des périodiques (évaluation);
- 6 Plan marketing de la bibliothèque.

## Étape 4 : Communiquer notre plan stratégique

Comment, quand et à qui présenter notre plan? Les premiers visés sont les membres de l'équipe, celle de la bibliothèque. Présentez-le ensuite à votre supérieur et à la direction, puis à votre clientèle. Utilisez le matériel officiel de l'organisation. Demandez aux responsables du marketing de vous remettre du matériel de présentation aux couleurs de l'organisation. Faites une présentation en PowerPoint en reprenant les éléments-clés du plan. Publiez-le sur format papier et électronique (PDF).

Attention : trop de détails étourdiront vos interlocuteurs. Votre plan durera cinq ans. Gardez-vous la chance de le représenter, portion par portion à différents moments. Optez pour une vue d'ensemble, et répondez aux questions à la pièce.

## Étape 5 : Mise en oeuvre et exécution

Cette étape permet de passer à l'aspect pratique du plan stratégique. Elle est primordiale, afin d'éviter qu'il ne se transforme en document tabletté ou en un ensemble de promesses non tenues.

Une charte de projet sera grandement utile. Il s'agit d'une entente détaillée entre le chargé de projet et ses collaborateurs. Elle consolide toutes les informations des étapes du projet et permet d'envisager les diverses facettes du projet.

Aussi, il importe de récolter les commentaires des clients et d'ajuster le tir. Notre vision, nos valeurs et nos objectifs à long terme ne devraient pas être modifiés. Les ajustements se feront au niveau des objectifs court terme et des projets.

## Conclusion

Document « vivant », le plan stratégique n'est jamais parfait à 100 %. Affichez-le et revenez-y quelques fois par année. Fêtez ses succès et accomplissements avec votre équipe. L'ensemble du processus et les projets procurent sans cesse de nouveaux défis, améliorent le travail d'équipe et motivent les employés. Il procure aussi à son responsable une forte visibilité auprès de sa direction. Bonne planification!

## Cinq références

- Strategic Planning for Nonprofit Organizations: A Practical Guide and Workbook, 2nd Edition by Michael Allison, Jude Kaye, 2005
- Strategic Thinking: The 9-Step Approach to Strategic Planning by Simon Wootton, Terry Horne 2000
- CAIJ. Plan stratégique en bref [http://www.caij.qc.ca/pages/doc/Publications/FAITS\\_SAILLANTS\\_FR.pdf](http://www.caij.qc.ca/pages/doc/Publications/FAITS_SAILLANTS_FR.pdf)
- Université d'Ottawa (Mission, vision et engagements) <http://www.biblio.uottawa.ca/content-page.php?g=fr&s=biblio&c=abt-strategiq>
- UBC. Library SWOT Analysis <http://www.library.ubc.ca/home/swot-analysis.pdf>

## Notes

1. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
2. <http://www.library.ubc.ca/home/swot-analysis.pdf>
3. Bibliothèque de l'Université d'Ottawa <http://www.biblio.uottawa.ca/contentpage.php?g=fr&s=biblio&c=abt-strategiq>

Directrice, Service d'information et Bibliothèque. Fasken Martineau DuMoulin S.E.N.C.R.L., s.r.l.

## Programme de formation continue 2008 de la CBPQ

- **1er février** *Connaître et exploiter de manière efficace les ressources de Statistique Canada*
- **8 février** *La gestion des abonnements aux ressources électroniques : mettre en place de bonnes pratiques*
- **15 février** *L'art d'attirer de nouvelles clientèles à la bibliothèque : activités hors-les-murs et stratégies non-traditionnelles*
- **22 février** *Intégrer les wikis et les blogues à sa pratique : atelier de création et d'exploitation – Partie 2*
- **14 mars** *Réussir une formation : stratégies pédagogiques et techniques d'animation*
- **28 mars** *Politiques et promesses de service à la clientèle : un tour d'horizon*

Pour plus d'informations : [info@cbpq.qc.ca](mailto:info@cbpq.qc.ca)  
[www.cbpq.qc.ca/formation\\_continue/fc\\_2007-2008/FC0708\\_Accueil.html](http://www.cbpq.qc.ca/formation_continue/fc_2007-2008/FC0708_Accueil.html)

# Un bibliothécaire parmi les humanistes

## Gottfried Wilhelm Leibniz

par Jacques Messier

jacques.messier@umontreal.ca

Gottfried Wilhelm Leibniz (1646 – 1716) ne fut pas que philosophe. Ses voyages lui permirent de s'initier à la bibliothéconomie en devenant conservateur de bibliothèque. Il mit sur pied de multiples systèmes de classification, le tout lié à sa volonté d'organiser et d'unifier le savoir.

*A Librarian Among Humanists: Gottfried Wilhelm Leibniz*  
Gottfried Wilhelm Leibniz (1646-1716) was not only a philosopher. His travels allowed him to be initiated to the science of librarianship by becoming a library curator. He put in place multiple systems of classification, motivated by a need to organize and unify knowledge.

**N**é à Leipzig le 1er juillet 1646, de parents issus du milieu universitaire, il s'est éteint dans la plus complète solitude à Hanovre le 14 novembre 1716. Sa sépulture se fit sans témoin, ni grande pompe.

Tout jeune, dans sa ville natale, il apprend d'abord le latin, langue de la philosophie et de la théologie scholastique, sous la gouverne de son père professeur de droit et de morale. Son intérêt pour les langues persista tout au long de sa vie. Il ne serait pas étonnant que son amour des livres ait débuté au milieu de sa famille puisqu'elle était déjà propriétaire d'une riche bibliothèque située dans la maison à Leipzig. Leibniz n'avait que cinq ans à la mort de son père. C'est donc sa mère qui prit charge de l'éducation de son fils jusqu'à sa mort en 1663.

Ses lectures étaient des plus variées : à la fois curieux pour la philosophie, les mathématiques et le droit, il s'initie d'abord à la lecture des auteurs anciens. La théologie, la logique et bien sûr, la philosophie, font donc partie de ses études et plus spécifiquement, il se concentre sur les auteurs classiques tels que : Descartes, Bacon, Galilée et Kepler. Initié très tôt à la vie publique, il fera même partie du mouvement des Rose-croix et entrera en contact avec certains membres de la franc-maçonnerie. Son influence dans le monde politique fut remarquable. On n'a qu'à penser à son influence auprès de Louis XIV dans la conquête d'Égypte, puis la grande mission Jésuite en Europe.

### Sa formation académique

Sa formation universitaire débute à Leipzig en 1661 vers l'âge de quinze ans. Il entreprend des études de philosophie et obtint le diplôme de baccalauréat en 1662, puis une maîtrise en philosophie en 1664. L'année précédente, il déposa une thèse de doctorat sur le principe d'individuation, « De principio individui » sous la supervision de Thomasius, réputé pour sa vaste connaissance de la philosophie ancienne. Dans cette

thèse, Leibniz expose de façon embryonnaire ce qui deviendra l'assise de ses réflexions ultérieures, à savoir la participation de l'être humain au tout, à l'universel. Il dépose un autre travail de doctorat en 1666 traitant de l'art combinatoire « Dissertation de arte combinatoria » inspiré des travaux de Raymond Lulli. Certains ont vu dans ce travail l'ébauche du fonctionnement logique de l'ordinateur moderne. En 1666, il défendit une autre thèse de doctorat en droit dont l'obtention ne fit pas l'unanimité en raison de son âge précoce, soit vingt ans. Déçu, il quitte Leipzig pour se rendre à l'Université de Altdorf, maintenant ville historique de Suisse, près de Nuremberg. Là, il obtint le doctorat en droit, traitant cette fois du problème des cas nébuleux en matière de droit « De casibus perplexis in jure », thèse qui lui valut un poste de professeur à cette université en 1667. Trop friand de liberté, il le refusa. Ce sont ses études de droit qui le menèrent progressivement vers la vie publique puis à la bibliothéconomie.

### Le philosophe et théologien

En philosophie, on lui doit l'élaboration de la théorie des monades, particules uniques composant tous les éléments du réel et dont toutes choses sont constituées. C'est grâce à cette théorie qu'il est le mieux connu comme philosophe, même si celle-ci ne représentait qu'une partie de ses intérêts pour la philosophie.

Comme la philosophie mène à tout, il s'adonna à la logique combinatoire et conséquemment, au calcul différentiel et intégral. Il occupera donc l'ensemble de sa vie à des travaux de philosophie, de théologie, de mathématique et de technique, inlassablement préoccupé par son ambition universaliste.

### De l'homme public, au bibliothécaire

C'est sa vie d'homme public qui l'amena vers la carrière de bibliothécaire. Durant son séjour à Nuremberg, Leibniz fit la rencontre du Baron Johann Christian Von Boineburg (1622-1672) et devint du même coup bibliothécaire à la bibliothèque privée du baron. Celui-ci était un personnage cultivé et influent du milieu politique et c'est grâce à lui que Leibniz fera une entrée sur la scène publique. Plus particulièrement, c'est par son entremise qu'il obtint le poste de conseiller juridique dans le projet de refonte du code législatif allemand. Le Baron agira comme protecteur auprès de Leibniz tout au long de sa vie.

Lors de ses nombreux voyages, il rencontra des personnages plus savants les uns que les autres, bibliothécaires comme politiques, à Paris, Londres et Rome. En 1672, le baron Von Boineburg envoya Leibniz en mission diplomatique à Paris. De retour en Allemagne après un séjour prolongé, il devint bibliothécaire pour la famille des Braunschweig-Lünenberg à Hanovre et resta au service de la famille jusqu'à sa mort. Il refusa, dit-on, le poste de bibliothécaire au Vatican en 1710 lors

d'un voyage à Rome et à la bibliothèque de Paris en 1698. En 1695, on lui confia le soin de la Bibliotheca Augusta de Wolfenbüttel où il effectua des recherches sur l'origine des langues. À cet égard, il croyait fermement que l'hébreu était à la source de toutes celles-ci, contrairement à ce qui était admis par les milieux intellectuels. Ces années furent également des plus productives sur le plan de l'écriture : il publia plusieurs de ses œuvres dites majeures durant ces années. Sa carrière de bibliothécaire durera plus de quarante ans.

### Sa carrière de bibliothécaire

Ses travaux de bibliothéconomie se déroulèrent un peu partout dans les grandes villes d'Europe, ce durant près de quarante ans. Grand amateur de livres et de bibliothèques, il devint bibliothécaire en Allemagne à l'âge de 22 ans. Or, il semble que ses études bibliothéconomiques et ses rencontres avec les grands bibliographes se déroulaient davantage à l'étranger alors que l'exercice de la profession s'effectuait en Allemagne. En fait, il apprit son métier en fréquentant les bibliothécaires les plus réputés du temps et en observant les travaux bibliothéconomiques qui lui tombaient sous la main.

### Ses travaux d'organisation des domaines du savoir

Leibniz rêve de constituer une bibliothèque universelle et consacre certaines de ses études aux systèmes de classification. Pour ce faire, il s'instruit des ouvrages des grands bibliographes. D'esprit toujours inventif et innovateur, il consulta bon nombre de catalogues afin de déterminer par lui-même lequel serait le plus en mesure de rejoindre ses intérêts.

De ses études, reliées à la bibliothéconomie, on remarque la constitution de plusieurs plans de classement. En fait, non seulement il emprunte ses idées à d'autres bibliographes, mais il enrichit les nombreux modèles existants, tout en les adaptant aux spécificités des différents milieux dans lesquels il travaille. Les recherches historiques sur son cheminement d'indexeur ne sont pas unanimes. On retiendra cependant qu'il tente tant bien que mal de concilier son esprit de philosophe préoccupé des valeurs d'unité et d'universalité avec les besoins spécifiques de chaque milieu où il travaille.

Leibniz avait mis en évidence et critiqué dans ses « Nouveaux essais sur l'entendement humain » (1765) la tendance des catalogueurs à utiliser trop peu de descripteurs. Le modèle d'indexation qu'il critique est possiblement celui le plus couramment utilisé à l'époque et calqué sur la description de quelques disciplines d'enseignement supérieur. La description des ouvrages devenait à la fois très large et très imprécise, en réduisant du même coup, les points d'accès. De plus, la question importante du format des livres n'est pas considérée, ce qui constitue une contrainte aux yeux de Leibniz, lui qui favorise la diffusion de l'information au détriment de la disposition esthétique, car on sait que la gestion de l'espace, dont la disposition des ouvrages fait partie, constitue une lacune majeure dans les bibliothèques au XVII<sup>e</sup> siècle. La méthode de classement mise au point par Conrad Gesner lui semble à cet égard plus utile parce que plus développée, mais hélas peu des bibliothécaires la

suivent. Cette méthode comprenait plusieurs classes avec un certain biais favorable aux sciences de la nature.

### Sa stratégie de développement des collections

Comme bibliothécaire, Leibniz travaillait dans des bibliothèques patrimoniales dont le fond documentaire reflétait les intérêts des grandes familles auxquelles elles appartenaient. Sa tâche consistait aussi à acquérir des ouvrages nouveaux afin d'enrichir les collections. Loin de consigner par écrit les axes de développement, deux lignes directrices vont déterminer ses choix documentaires. D'abord celle de la valorisation des familles propriétaires des bibliothèques puis ses propres intérêts d'humaniste érudit, habité par l'idée de concevoir la bibliothèque universelle. Pour lui, le terme bibliothèque signifie collection de livres alors qu'universel désigne l'ensemble du savoir, bien au-delà de ce que peut absorber l'intelligence humaine.

Il se mit donc au travail. À la fin de l'année 1677, il signa l'acquisition de 3310 ouvrages et 158 manuscrits à la suite d'un versement d'argent important du duc Johann Frederick. Le seul motif attesté de cet achat fut celui de la Culture. Comme Leibniz entérinait cet objectif, il entreprit une vaste correspondance à travers d'autres familles nobles et savantes d'Europe afin de solliciter d'éventuels vendeurs. Les transactions proposées devaient se faire sous forme d'encan ou simplement par vente. En 1677, il demanda au duc, son « supérieur », la permission de se rendre dans divers pays afin de concrétiser ses démarches. À l'été, il se rendit à Hambourg afin de finaliser l'acquisition de la bibliothèque de feu le docteur Martin Fogel (1632-1675) avec qui il avait correspondu. Il réussit ainsi à augmenter la collection de 3 600 ouvrages et doubla par conséquent l'espace occupé dans la bibliothèque devenue trop petite. Un projet de déménagement s'imposa entre 1678 et 1681 et il y eut donc un déménagement dans un seul immeuble. Leibniz se trouva ainsi à travailler en toute liberté dans un nouvel immeuble et cela lui donna l'occasion de réaliser d'agréables rencontres et surtout d'user de tous ses talents de diplomate quand il s'agissait de négocier des sanctions de retard de prêts.

Parfois méprisé par son entourage, Leibniz n'était hélas pas pris très au sérieux : on le qualifiait de « glaubet nichts », impertinent, dirions nous, indigne de crédibilité. À la fin de sa vie, on mit en doute ses options politiques et son universalisme sans réserve. Oserions-nous dire qu'il était plutôt un « touche à tout » du savoir dont l'ambition d'unifier les sciences le préoccupait jusqu'à l'éparpillement, et ce, sans qu'il n'en ait jamais vu la fin?

**Bibliothécaire spécialisé en philosophie, théologie et sciences des religions, Bibliothèque des lettres et sciences humaines de l'Université de Montréal.**

Une version longue de ce texte est accessible à l'adresse <http://hdl.handle.net/1866/1417>. On y consultera notamment les références bibliographiques auxquelles il est fait référence dans le texte.

# REGARD,

une solution informatique  
**performante, intégrée, souple,  
bilingue, fiable et facile d'utilisation**

- Recherche Web et réservations en ligne
- Envois de courriels (avis de retard, lettres, etc.)
- Gestion d'un catalogue collectif pour le secteur scolaire
- Gestion de succursales pour les bibliothèques publiques
- Module d'accès public au catalogue
- Recherche Z39.50
- Thésaurus et fichier d'autorité
- Accès direct à différents types de ressources (URL, texte, image et autres)
- Compatible au standard MARC
- Flexibilité des structures de données
- Personnalisation de l'affichage des données
- Acquisitions et périodiques

Gestion complète pour TOUS les centres de documentation et les bibliothèques

[www.grics.qc.ca](http://www.grics.qc.ca)  
Service à la clientèle  
514-251-3730

Technologies au service  
de l'éducation





par Michèle Bernard, Lionel Villalonga et Bahaa Alaoui Ismaili  
 bernard.michele@rcgt.com  
 villalonga.lionel@rcgt.com  
 alaouilsmaili.bahaa@rcgt.com

# De la bibliothèque d'entreprise à l'intelligence d'affaires

## Le grand virage

Le Centre de recherche documentaire (CRD) de Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) est l'un des centres spécialisés les mieux nantis de la métropole. Au cours de ses 25 années d'histoire, le Centre est passé d'un rôle de collecteur d'information à celui d'analyste et de diffuseur d'information à valeur ajoutée.

*From the Corporate Library to Business Intelligence: a Change of Directions* The Centre de Recherche Documentaire (CRD) of Raymond Chabot Grant Thornton is one of the best equipped specialized centres in the City. During its history the Centre has moved from its role as a collector of information to one of analyzer and provider of value added information.

Le Centre de recherche documentaire (CRD) de Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT), un cabinet d'experts-comptables, existe maintenant depuis plus de 25 ans. Comme bon nombre de bibliothèques spécialisées, le CRD était auparavant basé sur un modèle de « solo-library ». Sa raison d'être consistait alors à centraliser les ressources documentaires, à regrouper les achats et d'être un lieu consultation de documentation écrite.

Au fil des ans, le Centre s'est transformé en lieu de fourniture d'informations pour la préparation des dossiers clients. D'un service de bibliothèque et de recherche, le service est devenu un Centre d'intelligence de marché. Alors que le Centre livrait hier des dossiers ponctuels, il produit aujourd'hui des dossiers analysés, synthétisés, et avec commentaires. Il effectue aussi des suivis de dossiers jusqu'à obtention de mandats ou d'abandon de dossiers.

À l'heure actuelle, le Centre emploie neuf personnes à temps plein, ce qui en fait un des centres spécialisés les mieux nantis de la métropole. On y trouve trois bibliothécaires, cinq analystes et une technicienne en bureautique.

Les ressources documentaires du CRD portent sur la comptabilité, la finance et les affaires en général. Elles comprennent une collection de 3 000 livres ainsi que l'abonnement à plusieurs banques de données dont Factiva, Eureka, Dun & Bradstreet, Hoovers, Capital IQ, Gartner et disclosurenent.

### Les activités

Le Centre développe des dossiers de veille, que ce soit des profils d'entreprise et d'industries ainsi que des dossiers de presse.

Plusieurs dossiers sont conçus sur mesure pour les services de conseil.

D'autres, plus génériques, sont publiés sous forme de bulletins ou de résumés analytiques de façon quotidienne et hebdomadaire. On se sert, à cette fin, des bases de données Eureka, Factiva et de Google. L'information captée est ensuite lue analysée et nous livrons aux clients une information synthétisée et interprétée. Les dossiers de presse comportent moins de dix pages, indépendamment de la masse d'information recueillie. Nous faisons nous-mêmes la synthèse des lectures de périodiques, journaux afin d'en faire ressortir l'essentiel.

À cela s'ajoute des profils complets et détaillés d'industries et d'entreprises et nous livrons analyse et résumé avec interprétations et commentaires.

Dans le cas des revues de presse, nous produisons de l'information analysée. Chaque dossier tient compte des précédents. Il met en exergue les points importants et tire les conclusions pertinentes. Cette approche requiert de chaque membre de l'équipe un effort intellectuel rigoureux, afin de lire, comprendre, analyser et résumer. Avant de livrer un profil, on le situe par rapport à l'industrie et à ses concurrents. Nous discutons régulièrement des dossiers, entre deux ou trois collègues, avant qu'il soit acheminé au client.

### Étude la clientèle

Afin de mieux comprendre les besoins de nos clients, nous procédons périodiquement - aux deux ou trois ans - à l'évaluation des services par le biais de sondages ou d'entrevues ciblées. En plus de prendre le pouls de la satisfaction des utilisateurs, c'est aussi le moment opportun pour trouver de nouvelles idées de produits et adapter nos services à leurs besoins.

Notre dernier audit, effectué en avril dernier, a ainsi révélé que nos clients recherchent avant tout une information épurée. Ils cherchent des bibliothécaires lecteurs capables de résumer et de faire ressortir l'essentiel de textes et de leur faire gagner du temps. Il faut dire que tous les professionnels de RCGT ont accès aux mêmes banques d'information et qu'ils ont l'habitude de la recherche sur Google ou sur des bases de données spécialisées. Notre différence réside dans notre capacité à proposer des dossiers d'informations épurés et faciles à com-

prendre. Voilà pourquoi le CRD a ajouté l'analyse et la synthèse à ses différentes activités, que ce soit les recherches ou les dossiers de presse. Et tout est présenté avec synthèses.

### Habilités requises

Parmi les compétences-clés requises pour œuvrer au sein d'un Centre comme le nôtre, on trouve la polyvalence, les compétences en recherche sur une multitude de bases de données et l'esprit d'équipe. Nous avons développé une connaissance fine du milieu des affaires et y avons adopté notre langage. Nous nous faisons un devoir de bien connaître la terminologie comptable et financière et de bien connaître le milieu des affaires.

Si le courriel est important pour la réception des demandes, l'échange humain est capital. Une rencontre face à face ou un échange téléphonique est très utile pour clarifier les besoins et règle bien des malentendus. Il arrive régulièrement qu'un conseiller nous consulte pour une demande précise et, au fil de la conversation, qu'il apporte des éléments d'informations précisant sa demande. Les entrevues de référence un à un sont à la base d'une bonne recherche et constituent le meilleur moyen de bien comprendre les besoins de nos clients.

Nous scrutons également quotidiennement les marchés qui concernent les intérêts de RCGT afin d'être à l'affût des changements et de réagir rapidement aux requêtes des clients. Nous sommes aussi constamment à la recherche de nouveaux outils de travail, de nouvelles bases de données, de nouveaux sujets à traiter. Afin de mieux nous arrimer aux objectifs de l'entreprise, des membres de l'équipe siègent sur divers comités, tel celui sur la refonte de l'Intranet, la gestion des connaissances et le développement des affaires.

Du rôle de bibliothécaire colligeant l'information, nous passons ainsi à un rôle de lecteurs et d'analystes. Nous lisons, résumons et interprétons l'information. D'une vision traditionnelle de l'emploi, nous sommes devenus des « veilleurs » et des lecteurs de nouvelles. Nous interprétons et diffusons de l'information à valeur ajoutée.

par Gaston Bernier  
gastonbernier@assnat.qc.ca

## Au sujet de Fred Pellerin

Un jour (16 novembre 2005, vers 10 h 30), j'ai entendu Fred Pellerin à Radio-Canada. Et je fus estomaqué de voir qu'il laissait la bride sur le cou de son « joul ». Il avait employé tour à tour « Je m'énarve », le « défendeur », une « shire », mon « show », le « fidebac », le temps de « t'as-sir », « faique », « stâllé » en 1908, et « ousque ».

Tout dernièrement, le conteur accordait une entrevue à Alex Guindon et Argus publiait le compte rendu des échanges dans une livraison récente (vol. 36, no 1, printemps-été 2007, p. 34). On ne peut pas dire que son langage est un modèle à proposer aux Québécois du siècle ou du millénaire qui commence. On a beau aimer ce qui « springue », ce qui est « l'fun », ce qui est « groundé », les légendes qui permettent de « flyer » et constater que dans Lanaudière tout le monde connaît sa « toune », il faudrait aussi parler dans une langue susceptible d'être comprise ailleurs dans le monde, qui respecte les normes habituellement en usage, et qui fasse preuve d'un dynamisme qui l'amènerait à imaginer des mots nouveaux en lien avec la langue que nous parlons.

On peut reconnaître que Pellerin est un brillant joul. Il vit de sa langue à plein temps, comme d'autres vivent de la couleur de leur peau. La formule n'est pas nouvelle : d'autres l'ont fait avant lui. Le citoyen Pellerin peut utiliser son charabia. L'artiste devrait faire un effort pour épurer et soigner son langage. Il serait aussi populaire.

Et Argus ne devrait pas faire le jeu du joul, du franglais ou d'un langage bâtard. Mes parents du Bas-Saint-Laurent, cultivateurs et marchands, n'acceptaient pas un tel laisser-aller.

### Réponse de notre chroniqueur

Cher Gaston,

Tu me permettras de te tutoyer, on se connaît bien après tout. Ton amour de la langue française t'honore et je le partage pleinement. Seulement, je crains que nous ne soyons pas sur la même longueur d'onde quant à Fred Pellerin et à l'usage du joul en général. Pellerin est un conteur qui s'inspire directement des histoires de son village, histoires à la forme orale s'entend. Il m'apparaît parfaitement légitime pour un conteur de s'approprier les expressions et l'argot local – aussi empreints d'anglicismes et boiteux dans leur syntaxe soient-ils – pour que ses histoires soient authentiques aux oreilles de ses concitoyens. Et Fred Pellerin ne se contente pas de reproduire le parler de sa région, il forge des mots nouveaux avec, ma foi, un talent consommé. Sa langue est imagée, vivante et pleine de drôleries. Et, non, ce n'est pas celle de l'Académie française. On peut déplorer l'état de la langue française au Québec, avec raison selon moi, et s'interroger sur l'influence du langage véhiculé par la culture populaire, mais je pense qu'il faut se garder de rejeter les formes d'expressions locales, ou plus généralement ce qu'on appelle le joul québécois, sous peine d'ériger une barrière infranchissable entre le parler de la rue (et celui de la rue montréalaise n'est pas celui de Saint-Elie-de-Caxton ni celui des faubourgs de Paris) et la langue d'une élite cultivée. L'argot sous toutes ses formes est certainement digne de participer de la culture d'un peuple et d'être utilisé par ses artistes. Au-delà des jugements de valeur, il représente une identité profonde qui ne doit pas être ignorée. Ma réponse est bien trop courte, j'espère que nous pourrions en discuter de vive voix.

Amitiés,  
Alex Guindon



par Alex Guindon  
alex.guindon@concordia.ca

**Ed D'Angelo, *Barbarians at the Gates of the Public Library*, Duluth (MN), Library Juice Press, 2006, 127 p.**

Le sous-titre donne une bonne idée des visées de l'auteur : *How Postmodern Consumer Capitalism Threatens Democracy, Civil Education and the Public Good*. Tout un programme pour une petite plaquette qui dépasse à peine les cent pages! Et pourtant, D'Angelo se tire assez bien d'affaire. En douze courts chapitres, il trace les grandes lignes de l'évolution du système de valeurs qui sous-tend le modèle économique occidental à partir du « capitalisme éthique » du XIX<sup>e</sup> siècle jusqu'au règne du « libéralisme économique » de la seconde du XX<sup>e</sup> siècle. Si l'auteur n'expose pas d'idées vraiment originales, il parvient très bien à faire la synthèse des différents auteurs cités et à démontrer la dérive de nos sociétés vers une idéologie où le marché est perçu comme l'arbitre ultime et infaillible que représente le triomphe du consommateur. En somme, si le capitalisme industriel du XIX<sup>e</sup> et du début du XX<sup>e</sup> siècle était encadré par une série de valeurs morales, ne serait-ce que de la classe bourgeoise, le néo-libéralisme actuel définit la valeur d'échange (valeur marchande) comme étant le seul repère valable et démocratique.

En cela, il tire une bonne partie de sa légitimité du courant des *cultural studies* qui voit dans le triomphe de la culture populaire (divertissement à l'américaine) une véritable révolution démocratique, qui remplace la culture bourgeoise par la culture de masse. Dans cette optique postmoderniste, il n'existe tout simplement pas de critère permettant d'opérer une différence qualitative entre la culture avec un grand C (*high culture*) et le divertissement (*entertainment*).

Entre Shakespeare et Danielle Steel, la différence en est une de goût, de préférence. La culture d'élite est, par définition, une forme d'oppression.

Et les bibliothèques publiques dans tout ça? D'Angelo démontre, de façon convaincante, que la mission éducative qui était à la base des institutions publiques en général et des bibliothèques publiques en particulier est remise en question par ces transformations économiques et sociales. Dans le contexte des valeurs victoriennes, les bibliothèques publiques (on pense ici aux bibliothèques américaines et dans une moindre mesure à celles du Canada anglais, le Québec ayant eu un retard important à ce niveau) voyaient à l'éducation des utilisateurs. À l'opposé, dans une société dominée par le consumérisme, la bibliothèque publique devient une espèce de librairie subventionnée où on préfère acheter vingt exemplaires des best-sellers plutôt que d'investir dans une collection équilibrée

« Le consumérisme  
n'est pas l'allié du  
bibliothécaire »

comportant une bonne part de grandes œuvres et d'ouvrages véritablement éducatifs. La dérive se reflète aussi au niveau du personnel : le rôle du bibliothécaire professionnel est dévalué et se résume à offrir un bon *service à la clientèle*. Ainsi, on peut très bien se contenter d'employés à temps partiel, voire même de bénévoles n'ayant aucune formation particulière, puisque le développement des collections se fait en vertu de critères de popularité.

L'ouvrage souffre, selon moi, d'avoir accordé assez peu d'espace à l'analyse de l'évolution des bibliothèques. L'auteur semble tenir pour acquis que sa démonstration générale des transformations sociales ayant mené à la société postmoderne actuelle est suffisante. Il me semble qu'on tourne un peu les coins ronds. Le portrait n'est pas aussi noir que ne le laisse croire D'Angelo. On

aurait pu parler, par exemple, des différents services éducatifs encore offerts aux usagers.

Un autre élément important aurait bénéficié de davantage de considération de l'auteur : son argumentation sur la place traditionnelle des bibliothécaires repose sur leur mission de « gardien de la culture » selon laquelle ils étaient habilités à faire des choix éclairés sur ce qui constituait cette dite culture par le biais du développement de collection. Le débat entre la grande culture et la culture populaire est une question très épineuse et, même si je suis d'accord avec D'Angelo pour rejeter le relativisme radical (voire même le nihilisme) qui est mis de l'avant par les *cultural studies*, il n'est pas simple de défendre une position plus nuancée et je ne crois pas que l'argumentation proposée par l'auteur soit suffisante. Il aurait fallu, tout au moins, tenter une explication de ce qui permet au bibliothécaire de faire des choix judicieux.

Quoi qu'il en soit, le livre vaut amplement le détour ne serait-ce que parce qu'il ose une réflexion profonde sur la mission des bibliothèques publiques et questionne les orientations managériales qui transforment ces institutions. Il m'apparaît évident que le jour où le divertissement aura complètement effacé les autres objectifs des bibliothèques publiques, la place des bibliothécaires en leur sein ne tiendra plus qu'à un fil.

par Dominique Lapierre  
dominique.lapierre@bibl.ulaval.ca

**Bayard, Pierre. *Comment parler des livres que l'on n'a pas lus?* Editions de Minuit : Paris, 2007, 162 p.**

Où un culoté professeur de littérature de Paris-Vincennes, psychanalyste à ses heures, révèle aux lecteurs et non-lecteurs ce que tout bibliothécaire savait déjà : parcourir un livre en vaut bien la lecture et n'empêche nullement d'en parler!

S'il y a en vous un lecteur qui culpabilise de ne pas assez lire, de ne pas tout lire – et ce bien que Pennac nous en ait

déjà dispensé - lisez vivement cet essai libérateur au titre provocateur.

Si l'approche n'est pas singulière, parler de la lecture sous le couvert de la non-lecture ou, si l'on préfère, défendre le livre au prix de sa non-lecture, la réflexion n'en n'est pas moins aussi paradoxale que passionnante. Bayard défend dans son essai l'idée qu'il n'est pas nécessaire de lire un livre pour en parler. Pour ce faire, il nous propose un plan en trois parties, ce qui n'a pas toujours le mérite de réussir, soulignons-le, en dehors des dissertations thèse-antithèse-synthèse.

« La non-lecture, un mode de survie pour qui œuvre en bibliothèque »

D'abord, il illustre des manières de ne pas lire, ensuite il analyse quelques situations de communication sur un livre non lu et, enfin, il propose des conduites à tenir face à celles-ci. L'essai lui-même constitue la démonstration ultime puisque son auteur nous explicite son mécanisme de création à partir d'ouvrages qu'il a à peine lus par le biais d'un système de notation. Ainsi, les livres cités sont annotés par une liste d'abréviations fort révélatrices : LI (livre inconnu), LP (livre parcouru), LE (livre évoqué) et LO (livre oublié. Pour Bayard, la non-lecture est « une véritable activité, consistant à s'organiser par rapport à l'immensité des livres, afin de ne pas se laisser submerger par eux. À ce titre, elle mérite d'être défendue, et même enseignée. » J'ajouterais qu'elle est, pour toute personne travaillant dans la documentation, un mode de survie!

Loin de verser dans le manuel-de-snobisme-intellectuel, l'essai ne cherche nullement à rendre qui que ce soit habile dans les conversations de salon. Il revalorise simplement le plaisir du dialogue des subjectivités de chaque lecteur ou non-lecteur. Parler d'un livre lu ou non lus, c'est évoquer ce livre en contexte de tous les livres que nous avons lus. C'est donc moins parler de l'objet dont, avec le temps, nous aurions immanquable-

ment oublié des fragments, mais parler d'un contenu mobile modulé en fonction de notre être et nos référents culturels. Cela revient à dire que, pour parler d'un livre que l'on n'a pas lu, il faut être sensible à la situation qu'occupe un livre aux yeux des interlocuteurs et s'écouter soi-même. Ou mieux encore, faire de la non-lecture un acte de création.

Le défi eut consisté à critiquer l'essai sans le lire et ainsi respecter l'épigraphe d'Oscar Wilde : « Je ne lis jamais un livre dont je dois écrire la critique ; on se laisse tellement influencer. » Je ne suis parvenue qu'à sauter deux pages parce que l'intérêt pour les exemples soulevés par l'auteur était réel. L'ai-je alors lu ou parcouru? Et combien d'entre vous le lirez vraiment? Peu importe. Il suffira d'en discuter.

## Expo

par Denis Thibault  
Denis.Thibault@conservatoire.gouv.qc.ca

### « Je m'appelle Claude Jutra », Service des archives et de gestion des documents de l'UQAM

Le Service des archives et de gestion des documents de l'UQAM a réalisé pour Internet une exposition multimédia portant sur l'histoire et les influences qui ont marqué l'œuvre cinématographique du réputé cinéaste Claude Jutra (1930-1987). Cette exposition, non datée, puise abondamment dans la richesse archivistique des fonds conservés par le Service et a bénéficié également de ceux de d'autres institutions, ce qui permet, en retour, de situer la trajectoire artistique du cinéaste dans le creuset des influences culturelles, institutionnelles et sociales qui ont marqué l'avènement de la modernité culturelle, tant au Québec qu'au Canada. La richesse et la diversité des sources suscitent et maintiennent l'intérêt tout au long de la visite.

L'organisation de l'information, en quatre volets, découpe la carrière du cinéaste, de son milieu d'origine, à ses premières armes, en passant par ses

œuvres de maturité, ainsi que son rayonnement dans le milieu québécois et mondial du cinéma. La nomenclature de l'œuvre se rapporte à des époques qui elles-mêmes dénotent des influences, des choix, des questions entretenus par le cinéaste et qui se sont transposées dans son œuvre. La rédaction est souple, élégante et aérée. Nous n'avons pas affaire à un exposé didactique et exhaustif mais plutôt à une présentation articulée qui témoigne d'une bonne maîtrise des sources d'informations, au service d'une ergonomie typiquement Internet.

La barre de menu horizontale compte six objets / onglets qui surplombent le site, peu importe la section visitée en cours. On remarque un onglet « Bibliographie sélective » qui apparaît à point nommé pour satisfaire les appétits voraces. J'ai bien aimé le lexique proposé qui explicite la terminologie propre d'un cinéaste de cette époque. Bien joué. Aussi, un onglet éponyme permet de tester ses connaissances en matière de filmographie et de personnages des films de Claude Jutra. Amusant. Dans sa forme, l'exposition se compose de fichiers textuels, visuels et sonores. Bonne idée, ces entrevues. Personnellement, j'aurais aimé un bouton « Biographie ». Chacun son style! La page de départ donne accès à deux versions du même contenu, soit en HTML et en FLASH. Autant la version HTML brille par la qualité et la simplicité de sa structure de navigation, autant la version FLASH déçoit par la lenteur d'affichage et par un aménagement parfois déconcertant de l'information (pensons au texte blanc sur fond noir...). À moins de bénéficier d'un microprocesseur rapide, la version FLASH est à éviter.

## Veille

par Monica Moldovan  
monica.e.b.moldovan@umcs.ca

### Marcon, Christian et Nicolas Moinet. *L'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2006, 124 p.

Professeurs et chercheurs à l'Université de Poitiers et maîtres de conférences à

L'Institut de la communication et des nouvelles technologies (ICOMTEC) de Poitiers (France), Christian Marcon et Nicolas Moinet signent un court mais riche ouvrage d'initiation. À travers leur large propos, souvent truffé d'allusions littéraires ou philosophiques, d'exemples et d'anecdotes parfois provocantes, mais toujours d'une grande actualité et suggérant de nouvelles pistes de lecture, les deux auteurs captent avec brio le paysage dynamique d'une économie changeante, où la culture de l'entreprise évolue depuis la hiérarchisation pyramidale jadis censée répondre aux impératifs de la production, vers le modèle organisationnel - relationnel actuel, qui se veut une réponse aux besoins d'innovation et de compétitivité accrus dans la société globale d'aujourd'hui.

Bien qu'elle soit (à tort) encore perçue comme une discipline émergente, l'intelligence économique intervient en tant qu'outil essentiel à la survie de l'organisation et comme argument par excellence de la compétition. Ainsi, à travers la somme d'un ensemble d'analyses complémentaires issues de la veille stratégique, de la gestion des connaissances et de la prospective, la simple information devient le renseignement stratégique, dont la plus value nourrit autant la décision corporative qu'étatique. Les nombreux exemples puisés dans le monde corporatif permettent de mieux saisir le paysage (avant tout français) d'une intelligence économique qui répond aussi bien aux besoins micro que macro-économiques, allant des applications qu'en fait l'État, à celles dont se servirait le boulanger du coin, en passant par la multinationale et la PME. Peu importe l'échelle, les enjeux concurrentiels modernes sont les mêmes et ils nécessitent une transformation en profondeur de la culture d'entreprise, ce qui implique l'impératif d'accorder une place prépondérante à cette discipline tentant de répondre à des défis structurels ou techniques aussi divers que l'espionnage industriel, la perte de connaissances au sein de l'entreprise, la rigidité contre-productive du flux d'informations dans une compagnie, le besoin de stimuler l'innovation de manière systématique, la protection

de l'information sensible, le lobbying ou la difficulté de s'adapter à son environnement économique.

Ainsi, c'est le domaine d'une discipline vaste qui se retrouve concentré dans une centaine de pages. L'approche synthétique demeure accessible au public large, tandis que les études de cas tirées de PME ou de multinationales françaises ou américaines rendent la lecture aussi captivante qu'un récit de détective. Organisée en quatre chapitres, l'étude introduit tout d'abord les notions clés de l'intelligence économique, pour en montrer l'évolution historique et en livrer une analyse très pertinente, mettant en relief les apports théoriques provenant de la stratégie militaire, des services de renseignement, des sciences de la communication, et pour illustrer, en dernière instance, le processus d'intelligence économique pratiqué en milieu corporatif, soutenu par des outils et logiciels spécialisés. Finalement, l'ouvrage lance de nouvelles pistes en matière d'applications d'intelligence économique dans le domaine du développement territorial européen et international.

## Généalogie

par Karine Lamy  
karine.lamy@gmail.com  
*Ancestry Library Edition*

La recherche généalogique peut être un travail herculéen. La mise en ligne de bases de données dans ce domaine est donc généralement applaudie. Toutefois, l'utilisateur doit souvent payer ou se déplacer dans une des sociétés généalogiques du Québec. Nouvellement accessible intra-muros à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), *Ancestry Library Edition* fait figure d'exception.

Cette base de données couvre les États-Unis, le Canada, une bonne partie de l'Europe ainsi que l'Australie. Le contenu est donc avant tout américain, mais l'intérêt pour les généalogistes québécois est indéniable. On y trouve notamment les recensements du Canada de 1851, 1901 et 1911, une partie de la Collection Drouin (1621-1967) et les documents d'immi-

« Un intérêt indéniable  
pour les généalogistes  
québécois »

gration canado-américaine (1895-1956). En fait, *Ancestry Library Edition* comporte plus de 3 400 sources, et pour plusieurs d'entre elles, dont celles concernant le Québec, il est possible d'accéder aux documents numérisés.

Le généalogiste québécois a à sa portée des informations couvrant les années 1620 à 1960 grâce, notamment, à la base Quebec vital Records que nous retrouvons presque en entier. Toutefois, quoique la Collection Drouin version papier couvre toutes les paroisses catholiques francophones du Québec, de l'Ontario, de l'Acadie et des États-unis, *Ancestry Library Edition* donne uniquement accès à la partie concernant le Québec. La même situation s'applique à la base Quebec Notarial Records.

Notons que la portion québécoise de la base ne couvre pas la période plus récente comprise entre 1970 et 2007. Le côté international (ou américain) de cette base aidera cependant les généalogistes ayant des ancêtres franco-américains.

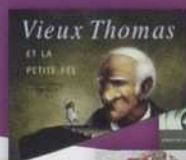
De langue anglaise, l'interface de recherche est relativement simple d'utilisation. *Ancestry Library Edition* est assurément un *must* pour la multitude de généalogistes fréquentant nos bibliothèques. Elle regorge d'informations et mérite qu'on s'attarde à son exploration.

Bien placées pour le Savoir!

Colloque conjoint  
Asted/CBPQ

Montréal  
14 au 16 mai 2008

Appel de communications  
et sessions d'affichage:  
[www.cbpcq.qc.ca](http://www.cbpcq.qc.ca)  
ou [www.asted.org](http://www.asted.org)



**SDM** SERVICES  
DOCUMENTAIRES  
MULTIMÉDIA INC.

(514) 382-0895

informations@sdm.qc.ca

www.sdm.qc.ca

## Le nouveau CHOIX de SDM

### Prochainement sur votre écran

- Une interface plus conviviale
- Une recherche améliorée
- Des fonctions avancées

MAI 2007

SDM, la plus importante agence bibliographique du Québec



RabaisCampus.com

Les plus bas PRIX garantis!

Jusqu'à

87%

de rabais sur le prix en kiosque

Service d'abonnements aux membres



RabaisCampus.com

Abonnements à tarifs spéciaux à vos journaux et magazines préférés



Pour une description complète de nos publications, consultez notre site Web transactionnel à :

Rabais campus.com

Les plus bas prix garantis!

Près de 200 titres disponibles!

Épargnez encore plus!

Prenez un deuxième abonnement, ou une deuxième année du même magazine, et déduisez 3\$

du coût total de vos abonnements. Prenez 4 abonnements ou plus, et déduisez 8\$

VOUS cherchez un cadeau apprécié et qui durera toute l'année?

Visitez notre section idées cadeaux à Rabaiscampus.com

Offre d'une durée limitée. Taxes en sus. Certaines conditions peuvent s'appliquer. Les prix qui M. disponibles des produits peuvent varier sans préavis. (Prix en \$/US)

N Nouveaux titres disponibles cette année!

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Journaux</b>			
La Presse	52 sem./7 jrs.	185,12 \$	324,49 \$
Le Devoir	52 sem./6 jrs.	197,46 \$	343,20 \$
Le Droit	56 sem./6 jrs.	191,88 \$	308,00 \$
Le Journal de Montréal	52 sem./7 jrs.	164,32 \$	313,56 \$
Le Journal de Québec	52 sem./7 jrs.	169,00 \$	299,00 \$
Le Soleil	52 sem./7 jrs.	189,99 \$	299,00 \$
National Post*	26 sem./6 jrs.	59,94 \$	169,52 \$
The Gazette (Montréal & banlieues)	26 sem./7 jrs.	92,12 \$	167,44 \$
The Globe and Mail	15 sem./6 jrs.	87,62 \$	95,55 \$
The Ottawa Sun	30 sem./7 jrs.	54,60 \$	87,30 \$

Les abonnés au National Post pour une durée de 26 semaines ou plus reçoivent gratuitement une carte cadeau de 35\$ (taxes incluses) de Petro-Canada.

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Nouvelles &amp; Actualités</b>			
Courrier International	26 nos	105,00 \$	143,00 \$
L'actualité (avec renouvellement automatique)	22 nos	35,00 \$	108,90 \$
Le Monde Diplomatique (mensuel)	12 nos (1 an)	59,00 \$	66,00 \$
L'Express	13 nos	39,95 \$	58,50 \$
Protégez-Vous (avec version Internet)	15 nos	44,06 \$	69,15 \$
Relations	8 nos (1 an)	24,95 \$	39,60 \$
Time	20 nos	19,96 \$	99,00 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Affaires • Finance &amp; Informatique</b>			
Affaires Plus (A+)	12 nos (1 an)	17,34 \$	45,00 \$
Cote 100 (lettre financière)	12 nos (1 an)	129,95 \$	ND
Entreprendre	10 nos	24,95 \$	59,50 \$
Infopresse	12 nos (1 an)	69,95 \$	160,38 \$
Les Affaires & A+	136 nos (12 ans)	74,95 \$	329,60 \$
Business Week	51 nos (1 an)	47,02 \$	354,45 \$
Fortune	25 nos	39,50 \$	149,75 \$
Macworld	12 nos (1 an)	35,49 \$	95,88 \$
PC Magazine	22 nos (1 an)	44,97 \$	175,78 \$
PC World	12 nos (1 an)	28,95 \$	95,88 \$
Wired	12 nos (1 an)	28,86 \$	71,88 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Autos &amp; Motos</b>			
F1 Racing	12 nos (1 an)	69,00 \$	117,00 \$
Moto Journal	10 nos (1 an)	17,34 \$	59,50 \$
Pole Position	8 nos (1 an)	22,95 \$	39,12 \$
Car and Driver	12 nos (1 an)	19,95 \$	59,88 \$
Cycle World	12 nos (1 an)	18,50 \$	59,88 \$
Four Wheeler	12 nos (1 an)	19,95 \$	83,88 \$
Motor Trend	12 nos (1 an)	22,95 \$	59,88 \$
Road & Track	12 nos (1 an)	20,97 \$	59,88 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Famille • Adolescents &amp; Enfants</b>			
Cool!	12 nos (1 an)	23,99 \$	51,00 \$
DLire	12 nos (1 an)	46,95 \$	95,40 \$
Enfants Québec	12 nos (1 an)	15,95 \$	47,40 \$
Filles : Clin d'œil	10 nos (1 an)	19,95 \$	42,50 \$
Full File	12 nos (12 ans)	27,95 \$	47,40 \$
I Love English	10 nos (1 an)	44,95 \$	79,50 \$
Images Doc	12 nos (1 an)	44,95 \$	90,00 \$
J'Aime Lire	10 nos (1 an)	36,95 \$	79,50 \$
Julie	12 nos (1 an)	69,00 \$	93,00 \$
Le Petit Reporteur	8 nos	19,95 \$	23,60 \$
Les Belles Histoires	12 nos (1 an)	49,95 \$	120,00 \$
Les Débrouillards	12 nos (1 an)	35,95 \$	53,40 \$
Les Explorateurs	10 nos (1 an)	26,95 \$	34,50 \$
Lottie	12 nos (1 an)	69,00 \$	89,40 \$
Manon	12 nos (1 an)	69,00 \$	95,40 \$
Parents (France)	12 nos (1 an)	45,00 \$	57,00 \$
Petites Mains	6 nos (1 an)	32,00 \$	47,70 \$
Pomme d'Api	10 nos (1 an)	36,95 \$	59,50 \$
Popi	12 nos (1 an)	40,95 \$	83,40 \$
Wakou	12 nos (1 an)	69,00 \$	99,60 \$
Wapiti	12 nos (1 an)	69,00 \$	99,60 \$
Youpi	12 nos (1 an)	44,95 \$	83,40 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Maison • Décoration &amp; Jardinage</b>			
Décoration Chez Soi	10 nos (1 an)	19,95 \$	49,50 \$
La Maison du 21 <sup>ème</sup> Siècle	8 nos (12 ans)	16,95 \$	39,60 \$
L'Architecture d'Aujourd'hui	6 nos (1 an)	149,95 \$	270,00 \$
Les Idées de ma Maison	10 nos (1 an)	19,95 \$	49,50 \$
Plans de Maison du Québec	8 nos (12 ans)	21,99 \$	71,92 \$
Rénovation Bricolage	9 nos (1 an)	23,99 \$	41,31 \$
Technique et Architecture	6 nos (1 an)	149,95 \$	270,00 \$
Architectural Digest	12 nos (1 an)	49,49 \$	78,00 \$
Architectural Record	12 nos (1 an)	54,72 \$	119,40 \$
Better Homes & Gardens	24 nos (12 ans)	38,85 \$	107,76 \$
Canadian Home Workshop	9 nos (1 an)	27,95 \$	44,55 \$
Country Home	10 nos (1 an)	24,42 \$	69,50 \$
Elle Decor	10 nos (1 an)	23,95 \$	55,00 \$
Style at Home	11 nos (1 an)	22,95 \$	54,45 \$
Wood	7 nos (1 an)	45,51 \$	55,65 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Science &amp; Nature</b>			
Biosphère	5 nos (1 an)	19,95 \$	ND
Ciel & Espace	12 nos (1 an)	75,00 \$	102,00 \$
Découvrir	6 nos (1 an)	25,56 \$	35,70 \$
Géo	12 nos (1 an)	67,00 \$	119,40 \$
La Recherche	11 nos (1 an)	64,95 \$	93,50 \$
National Geographic (France)	12 nos (1 an)	59,95 \$	83,40 \$
Pays de Provence	6 nos (1 an)	39,00 \$	59,70 \$
Quatre Temps	4 nos (1 an)	23,47 \$	31,80 \$
Québec Magazine	6 nos (1 an)	27,95 \$	41,70 \$
Québec Oiseaux	4 nos (1 an)	15,95 \$	19,80 \$
Québec Science	10 nos (1 an)	33,47 \$	49,50 \$
Science & Vie	12 nos (1 an)	69,95 \$	71,40 \$
Terre Sauvage	12 nos (1 an)	49,95 \$	98,45 \$
Canadian Geographic	6 nos (1 an)	24,95 \$	41,70 \$
Popular Science	12 nos (1 an)	26,95 \$	59,88 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Sports &amp; Santé</b>			
Géo Plein Air	7 nos (1 an)	19,95 \$	36,75 \$
Sentier Chasse-Pêche	11 nos (1 an)	29,95 \$	49,50 \$
Vélo Mag	6 nos (1 an)	20,95 \$	27,00 \$
Fitness	12 nos (1 an)	22,20 \$	54,00 \$
Skateboarding	12 nos (1 an)	41,97 \$	59,88 \$
Sports Illustrated	28 nos	25,00 \$	139,72 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Mode &amp; Femme</b>			
Adorable	10 nos (1 an)	18,95 \$	42,50 \$
Châtelaine	14 nos	24,97 \$	59,50 \$
Elle Québec	12 nos (1 an)	19,95 \$	51,00 \$
Femme d'Aujourd'hui	8 nos (1 an)	16,99 \$	36,00 \$
In Style	12 nos (1 an)	37,00 \$	71,88 \$

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
<b>Arts • Culture &amp; Divers</b>			
7 Jours	52 nos (1 an)	171,60 \$	181,48 \$
Ca m'Intéresse	12 nos (1 an)	69,00 \$	90,00 \$
Connaissance des Arts	9 nos	80,00 \$	89,55 \$
Déire	12 nos (2 ans)	27,95 \$	51,00 \$
Dernière Heure	52 nos (1 an)	169,00 \$	181,48 \$
Entre Les Lignes	4 nos (1 an)	17,95 \$	23,80 \$
Le Bel Age	11 nos (1 an)	19,95 \$	41,25 \$
Le Bulletin des Agriculteurs	12 nos (1 an)	44,44 \$	ND
Le Lundi	26 nos	28,60 \$	90,74 \$
Nuit Blanche	4 nos (1 an)	24,95 \$	40,00 \$
Paris Match	26 nos	93,00 \$	102,70 \$
Photo Sélection	6 nos (1 an)	17,50 \$	29,70 \$
Première (France)	12 nos (1 an)	42,00 \$	47,40 \$
Psychologies	11 nos (1 an)	69,00 \$	98,45 \$
Québec Audio Vidéo	6 nos (1 an)	19,30 \$	33,00 \$
Reflet de Société	6 nos (1 an)	24,95 \$	41,70 \$
Safari	6 nos	19,95 \$	27,00 \$
Spirale	6 nos (1 an)	30,00 \$	51,00 \$
Star Inc.	12 nos (1 an)	21,60 \$	52,68 \$
Tout Simplement Clodine	6 nos (1 an)	24,99 \$	41,70 \$
TV Hebdo	52 nos (1 an)	54,08 \$	117,00 \$
Vie des Arts	4 nos (1 an)	17,34 \$	30,00 \$
Rolling Stone	26 nos (1 an)	21,06 \$	128,70 \$
Scrapbooks ETC	8 nos (1 an)	22,20 \$	63,92 \$
Us Weekly Magazine	52 nos (1 an)	69,95 \$	249,08 \$

SUPER ÉCONOMIES -15\$ ou moins

Titre	Quantité	Votre bas prix	Prix Kiosque
Le Monde de l'Auto	6 nos (1 an)	11,50 \$	35,70 \$
Automag	6 nos (1 an)	11,95 \$	35,70 \$
Madame	12 nos	12,00 \$	29,88 \$
HomeMakers	12 nos	12,00 \$	29,88 \$
Travel + Leisure-Golf	7 nos (1 an)	12,00 \$	38,50 \$
Québec Inc.	6 nos (1 an)	12,50 \$	17,70 \$
Elle Canada	12 nos (1 an)	12,95 \$	47,40 \$
Le Monde du VTT	6 nos (1 an)	13,95 \$	35,70 \$
ATV Trail Rider	6 nos (1 an)	13,04 \$	29,94 \$
Harrowsmith Country Life	6 nos (1 an)	13,87 \$	29,70 \$
Strut	6 nos	13,90 \$	29,70 \$
Parents (EU)	12 nos (1 an)	13,96 \$	54,00 \$
Ciel Variable	4 nos (1 an)	14,95 \$	28,00 \$
Clin d'œil	12 nos (1 an)	14,95 \$	52,20 \$
Femme Plus	12 nos (1 an)	14,95 \$	51,00 \$
MotoMag	6 nos (1 an)	14,95 \$	35,70 \$
Québec Tuning	6 nos (1 an)	14,95 \$	35,70 \$
Mon Chalet	6 nos (1 an)	14,99 \$	27,00 \$
Commerce	12 nos (1 an)	15,00 \$	51,00 \$
Decormag	12 nos (1 an)	15,00 \$	42,50 \$
Fleurs, Plantes et Jardins	7 nos (1 an)	15,00 \$	27,65 \$

www.rabaiscampus.com ou (514) 982-0180 ou 1 800 265-0180