

La référence

Le journal étudiant de l'EBSI

Vol. 34, no 2 / automne-hiver 2018-2019

EN ROUTE VERS L'APRÈS- **EBSI**



Mot de la rédaction

L'EBSI... On y est entré avec le désir d'être bien formés, le but d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour trouver l'emploi rêvé et parfois juste avec l'espoir de finir. L'EBSI... le premier semestre passe et en arrive un autre... avec son lot de questions. Quels cours à option choisir? Où faire le stage? Bibliothèque publique ou universitaire? Pourquoi pas scolaire? Et l'archivistique? Et si je ne veux pas travailler en bibliothèque? La roue du destin continue de tourner comme si de rien n'était et nos têtes avec elle.

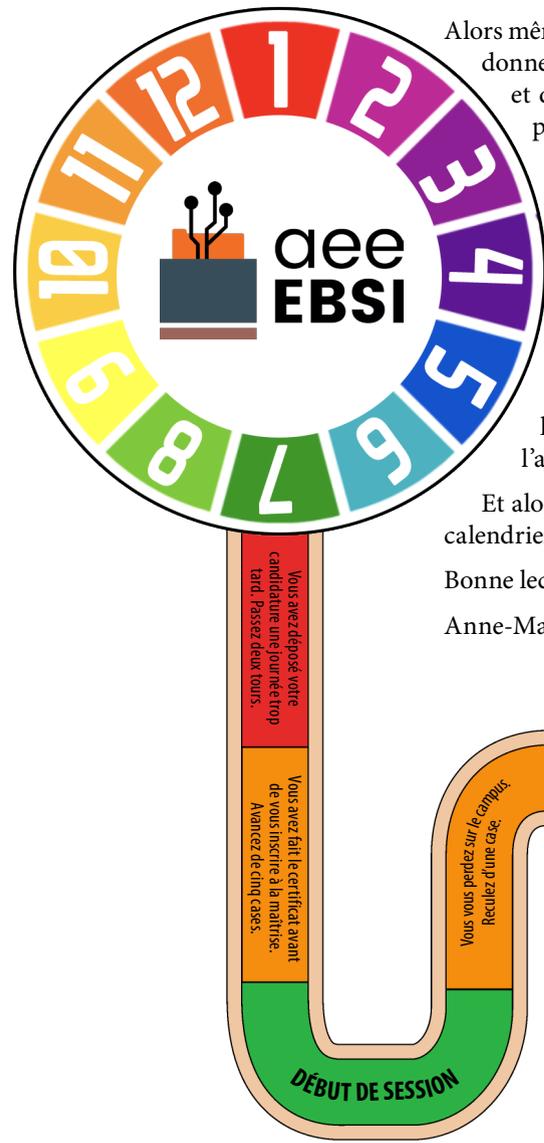
Alors même que vous vous demandez peut-être quel chemin choisir, ce numéro de *La référence* vous donne une idée de ce qui vous attend de l'autre côté d'un semestre, de l'autre côté des révisions et des travaux, de l'autre côté de l'EBSI. Des professionnels des sciences de l'information y partagent avec vous le jeu de leurs vies professionnelles et des étudiants vous y montrent les cartes qui donnent plus de couleurs à leurs séjours ebsiens. Et comme l'avenir ne se bâtit pas sans un regard sur le passé, l'histoire des bibliothèques scolaires du Québec nous permet de jeter ce regard en arrière. Et en parlant de jeter un regard...

Une des meilleures cartes à piocher dans le parcours ebsien, celle que tout le monde veut avoir, est une bonne équipe de travail. Et l'équipe de 2018 de *La référence* a été une carte verte toujours gagnante dans le jeu ebsien. Sans Nadia, Virtue, Alex, Daphné et leurs talents et compétences (sans oublier Édith et Tatiana, nos collaboratrices saisonnières), *La référence* ne serait pas parue en 2018. Et sans leur gentillesse et leur générosité, réaliser les deux numéros n'aurait pas été un jeu. Cette équipe n'a pas juste fait tourner la roue, elle l'a fait avec cœur.

Et alors que le destin nous entraîne sur des chemins différents, l'équipe vous annonce avec son calendrier de l'avent : « Le jeu de la vie ne s'arrête pas à l'EBSI! ».

Bonne lecture!

Anne-Marie et l'équipe de *La référence*



Équipe
Comité du journal
Anne-Marie Asim
Virtue Tran
Nadia Zurek
Alex Delagrave
Graphisme
Alex Delagrave
Tatiana Maxim
Illustration de couverture
Daphné Fleury-Laliberté

La référence / vol. 34, no 2

Table des matières

- 3 Nouveau comité conjoint des étudiantes et étudiants de la SIS et de l'EBSI**
par Myriam Huot-Panneton et Audrey Doyon
- 5 Une petite histoire des bibliothèques scolaires : regard contemporain sur le rapport Bouchard (1989)**
par Gabriel Bouchard
- 8 Visite au Centre de préservation de BAC à Gatineau**
par Virtue Tran
- 11 Retour sur la journée d'étude Bpi-Enssib à Paris**
par Myriam Huot-Panneton
- 13 Une journée dans la vie d'un professionnel de l'information**
par Anne-Marie Asim
- 21 Témoignage express d'une bibliothécaire étudiante**
par Anouk Lavoie-Isebaert
- 22 La direction d'une bibliothèque universitaire : les défis de gestion**
par Nadia Zurek, en collaboration avec Julie Courtemanche
- 27 Calendrier de l'avent**
par l'équipe de La référence

Historique des journaux ebsiens

ZED (1971-72)

C'est le premier journal étudiant à l'École de bibliothéconomie; seuls quatre numéros paraissent.

Le kwak (1979-80)

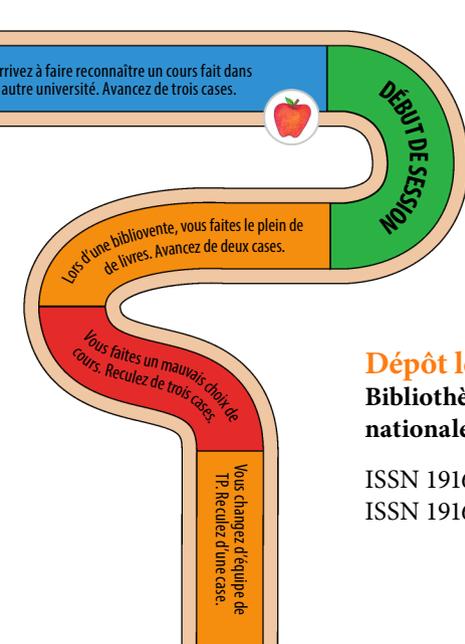
Interdit de publication dès la parution du premier numéro à cause de son ton critique envers le département, il est publié de manière clandestine jusqu'en 1980.

Bebsi (1985-2003)

Il est publié à raison de cinq numéros par année entre 1990 et 1993. À sa fin en 2003, le *Bebsi* totalisait 70 numéros parus à travers les années.

La référence (2003-)

Le *Bebsi* prend le nom de *La référence* en 2003, et est toujours actif à ce jour.



Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

ISSN 1916-0984 (imprimé)
ISSN 1916-0992 (en ligne)

Pour nous joindre

Courriel

lareference.ebsi@gmail.com

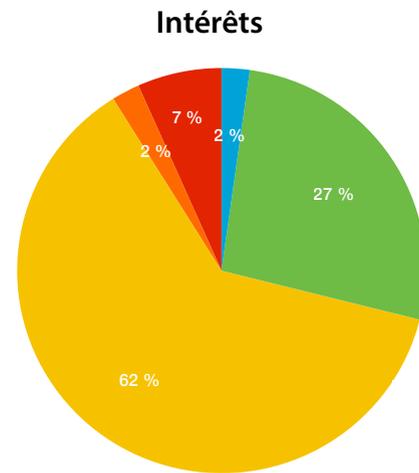
Twitter

@LaReferenceEbsi

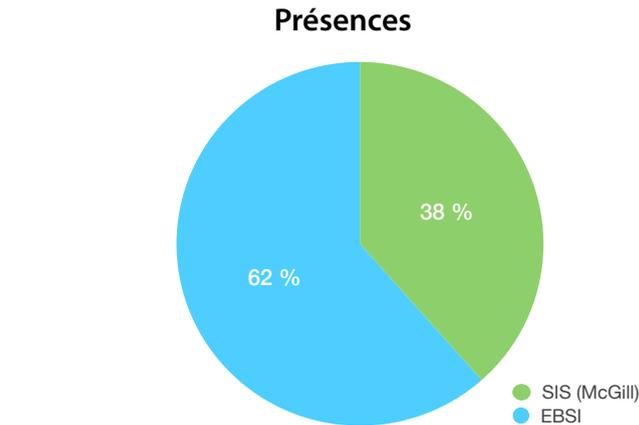
Facebook

La Référence, le journal des étudiantes et étudiants de l'EBSI
Nous sommes toujours à la recherche de collaborateurs pour les prochains numéros, et nous sommes ouverts à toute proposition. N'hésitez pas à nous contacter si vous voulez vous joindre à l'équipe!

Automne-hiver 2018-2019

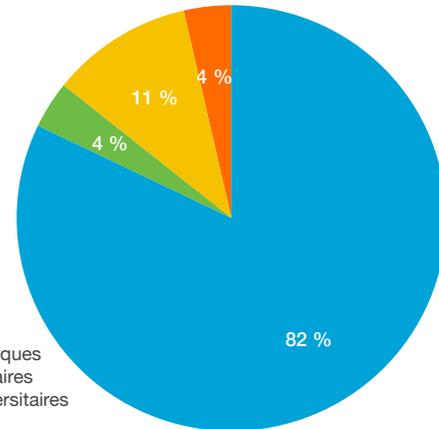


- Architecture de l'information
- Archives | Archives numériques
- Bibliothèques
- Bibliométrie
- Gestion des connaissances (KM)



- SIS (McGill)
- EBSI

Répartition de l'intérêt par type de bibliothèque



- Bibliothèques
- Bibliothèques publiques
- Bibliothèques scolaires
- Bibliothèques universitaires



Photos et diagrammes : Myriam Huot-Panneton et Audrey Doyon

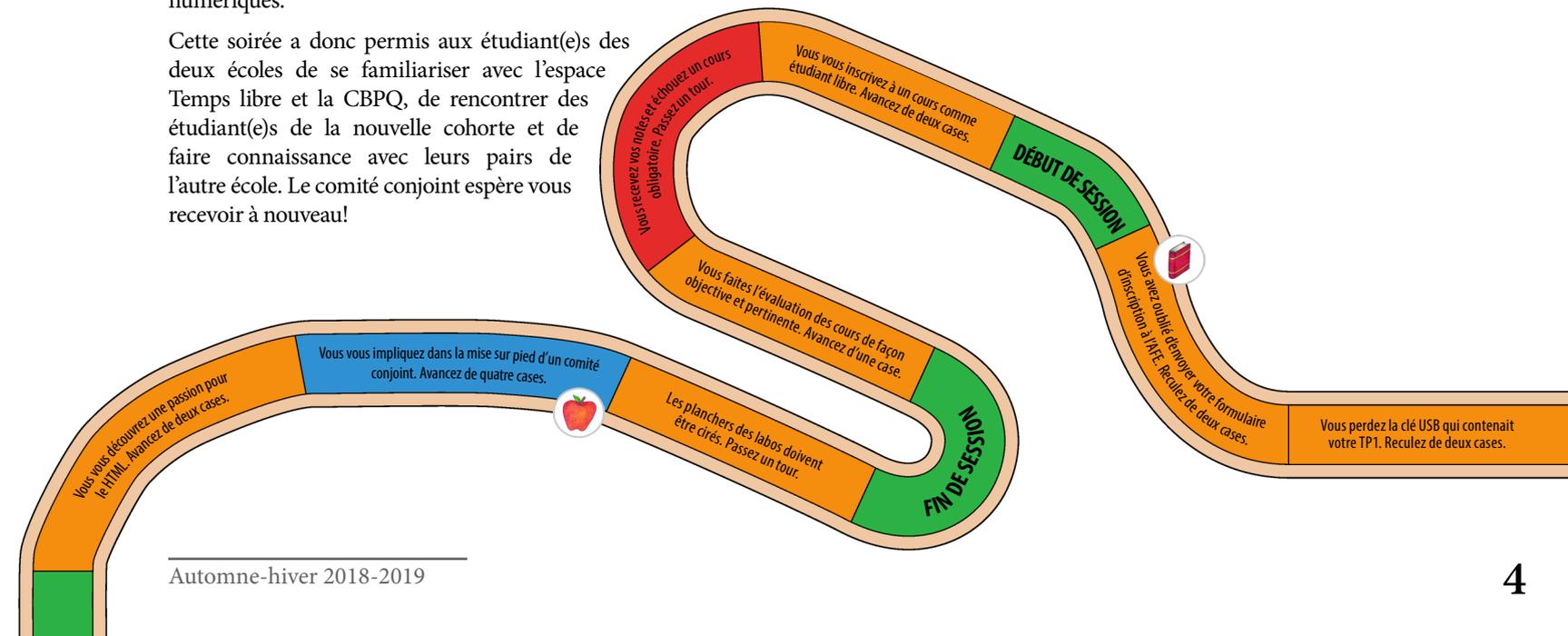
Nouveau comité conjoint des étudiantes et étudiants de la SIS et de l'EBSI

par Myriam Huot-Panneton et Audrey Doyon

L'été a été une source d'inspiration et d'organisation pour les étudiant(e)s de la School of Information Studies de l'Université McGill (SIS) et ceux de l'EBSI. En effet, un tout nouveau comité étudiant réunissant les étudiant(e)s des deux écoles en sciences de l'information a vu le jour afin de pallier un manque de dialogue et de collaboration. Le comité conjoint s'est donné pour mission d'établir et d'entretenir un dialogue entre les étudiant(e)s et les enseignant(e)s de l'EBSI et de la SIS, afin de pouvoir faciliter la collaboration et l'échange d'informations telles que les activités pouvant intéresser les deux écoles. Le comité encourage fortement la participation des étudiant(e)s de première année pour poursuivre cette mission. Un de nos objectifs, cette année, était d'organiser un événement qui réunirait les deux écoles. Ainsi, le 7 septembre dernier, près d'une quarantaine d'étudiant(e)s ont répondu à notre invitation dans les locaux de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ), sans qui d'ailleurs cette soirée n'aurait pas été un succès.

Nous ne serions pas bibliothécaires en devenir sans reconnaître l'importance des statistiques, alors les voici! De tous les étudiant(e)s rassemblés dans l'espace collaboratif Temps libre Mile-End, 62 % d'entre eux provenaient de l'UdeM et 38 % de McGill, dont plusieurs étudiant(e)s en première année, ce qui, selon nous, constituait une grande réussite. Également, 62 % des étudiant(e)s présent(e)s ont démontré un intérêt particulier pour les bibliothèques, alors que 27 % sont intéressés par les archives et les archives numériques.

Cette soirée a donc permis aux étudiant(e)s des deux écoles de se familiariser avec l'espace Temps libre et la CBPQ, de rencontrer des étudiant(e)s de la nouvelle cohorte et de faire connaissance avec leurs pairs de l'autre école. Le comité conjoint espère vous recevoir à nouveau!

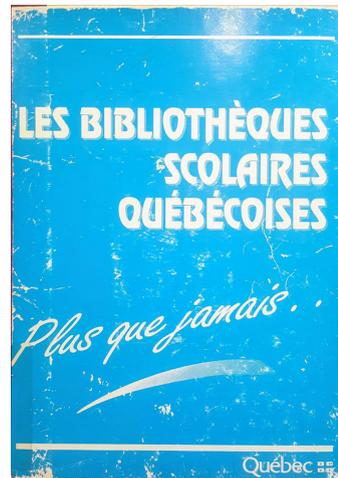


Une petite histoire des bibliothèques scolaires

Regard contemporain sur le rapport Bouchard (1989)

par Gabriel Bouchard

En 1964, en pleine Révolution tranquille, est lancé au Québec le *Rapport de la Commission royale d'enquête dans la province de Québec*, lançant un premier appel majeur suggérant l'implantation de bibliothèques scolaires dans les écoles (Bouchard, 1989). C'est là une première lancée importante pour le développement des bibliothèques scolaires, autrefois considérées comme étant des « bibliothèques d'enseignement » dans les années 1930, et dont on suggère l'implantation dans le milieu primaire et secondaire seulement à la fin des années 1950 (Lajeunesse, 1985). C'est ainsi que s'amorce au cours des années 1969 à 1973 un investissement de plus de 50 millions de dollars visant à fournir de la documentation, de l'organisation et du personnel pour une implantation « solide » de bibliothèques scolaires au Québec (Bouchard, 1989).



Trente ans plus tard, l'institution de la bibliothèque scolaire est en crise. Un manque de financement amène une réduction profonde des services offerts, du personnel à la documentation, et les écoles bénéficiant de ces bibliothèques ne savent généralement pas quoi en faire. C'est dans ce contexte que le gouvernement se lance dans une vaste étude visant à identifier les problèmes de la bibliothèque scolaire. Les résultats de cette étude, ainsi que des solutions proposées, ont été apposés dans le rapport Bouchard (1989), portant le nom de son auteur. L'objectif de cet article n'est pas de présenter ou de résumer ce rapport, mais bien d'en retirer les problématiques qui correspondent à la situation des bibliothèques scolaires aujourd'hui, et de voir quelles étaient les solutions proposées de l'époque. À cette étude détaillée du rapport, nous ajouterons la brève analyse d'un rapport publié cinq ans après, permettant d'évaluer de façon critique les solutions offertes et en quoi l'institution a été bien (ou mal) relancée.

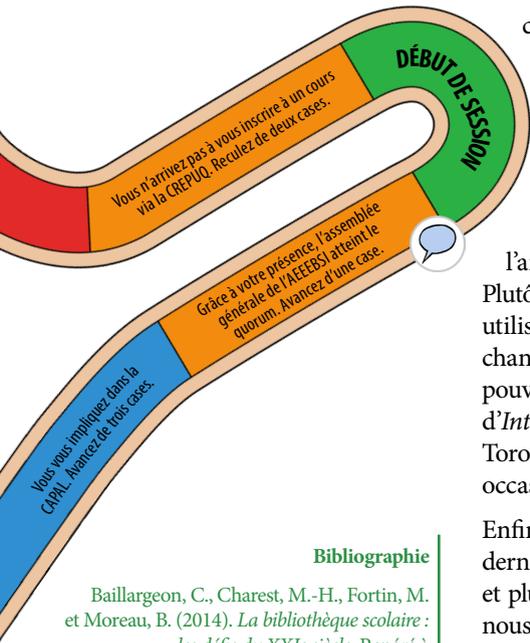
Tout d'abord, voyons quelles sont les bases du rapport Bouchard. Il découpe en sept niveaux les différents états d'une bibliothèque scolaire, le niveau I correspondant à une bibliothèque « inadéquate » et le niveau VII correspondant à une bibliothèque « optimale » que M. Bouchard considère comme étant « en route vers le XXI^e siècle » (Bouchard, 1989, p. 17). Dès le départ, ces catégories offrent une précieuse base pour évaluer nos bibliothèques contemporaines. De l'état du local à l'exploitation pédagogique, différentes composantes sont évaluées de manière à comprendre les niveaux de progrès de la bibliothèque. Bien entendu, de nouveaux critères seraient à ajouter aujourd'hui, notamment ceux associés au domaine numérique. Il n'en demeure pas moins que les tables exposées dans le rapport présentent un atout pour n'importe qui désirant évaluer de façon critique une bibliothèque scolaire et voir ce qui est à améliorer. D'ailleurs, c'est aussi sur ces tables d'évaluations que ce présent article se base. Toutefois, nous ne retiendrons que les catégories suivantes : le local, le fonds documentaire, les services que les bibliothèques

scolaires doivent offrir à leurs écoles et finalement l'exploitation pédagogique que les écoles font de leurs bibliothèques.

Premièrement, le local de la bibliothèque, malgré la simplicité de sa définition, détient un nombre de problématiques assez saisissant. En effet, selon Bouchard (1989), c'est seulement à partir des années 70 que l'on se met à considérer un espace pour les bibliothèques dans la construction des écoles. C'est ainsi que certaines écoles doivent alors faire face à un certain exercice d'improvisation pour accueillir non seulement les ressources documentaires, mais aussi des tables de lecture pour les élèves. Toutefois, un problème plus important subsiste, touchant autant les anciennes écoles que les nouvelles : le local de la bibliothèque étant le lieu des activités de la bibliothèque et présent dans plus de 90 % des établissements d'éducation au Québec en 1988, seulement 33 % de ces écoles semblent utiliser le local pour « 100 % [...] des activités reliées à la bibliothèque » (Bouchard, 1989, p. 24-25). L'usage du local est donc l'un des défis à relever, faute de quoi l'espace a déjà été utilisé pour un hall d'accueil plus spacieux ou confortable. On note même que certaines personnes se sont mises à considérer le local de la bibliothèque comme un local « fourre-tout » (Léveillé, 1988, p. 35-36). Donner une mission et une fonction claires au local de la bibliothèque est donc un élément essentiel et permettra une meilleure inclusion des éléments que nous allons présenter dans les prochains paragraphes.

Deuxièmement, le fonds documentaire, bien entendu essentiel à la bibliothèque, mérite aussi un regard critique. Notre but n'est pas de reproduire les statistiques de fonds documentaires se retrouvant dans le rapport Bouchard, ces dernières datant de plus de 30 ans. Ce que nous examinons ici, ce sont les différentes données que nous devons considérer lorsqu'on établit des statistiques sur le fonds documentaire d'une bibliothèque. En effet, nous observons qu'au-delà du nombre de livres (ou plutôt du nombre de livres par élève), une bibliothèque scolaire se doit de noter la quantité de documents jugés désuets ou « périmés », qui se sont d'ailleurs élevés à près de 30 % des collections étudiées dans le rapport Bouchard (1989). Nous devons de plus ajouter à ces livres ceux qui doivent être élagués, contribuant encore davantage à baisser le nombre de livres par étudiant (Bouchard, 1989). Heureusement, un bilan publié cinq ans après le rapport Bouchard annonce fièrement que la plupart des problèmes reliés aux collections documentaires ont vite été comblés par les établissements ayant haussé leur budget (Bouchard, 1994). Cependant, il est triste d'observer que dans les cinq ans suivant le rapport Bouchard, 25 % des milieux sondés ont annoncé une baisse de budget pour les bibliothèques (Bouchard, 1994), alors qu'une hausse de 15 % du budget des commissions scolaires était recommandée pour maintenir l'état des collections (Bouchard, 1989).

Troisièmement, le rapport Bouchard mentionne de façon claire les services que la bibliothèque scolaire doit rendre à sa communauté. Tout d'abord, la bibliothèque se doit d'être accessible : son horaire doit convenir aux étudiants et la fréquentation doit se faire au moins en groupe (Bouchard, 1989). Ensuite, le prêt de documents doit être présent et accessible à tous. Toutefois, nous observons, à la page 56 du rapport Bouchard de 1989, que seulement 28 % des écoles primaires et 69 % des écoles secondaires effectuent des statistiques de prêt, ce qui est toujours à améliorer afin d'enrichir l'offre de livres proposée aux élèves. En plus du prêt, l'élagage est aussi un service important, bien nécessaire à l'époque du rapport Bouchard et pourtant présent dans une école sur deux (Bouchard, 1989)! Il y a donc intérêt à s'interroger et à réfléchir sur un modèle d'élagage pouvant convenir aux bibliothèques scolaires. Ensuite, il est intéressant d'observer que l'utilisation d'un système de classification reconnu des ressources documentaires faisait partie des impératifs du rapport Bouchard. Heureusement, il s'agit là d'un des points qui se sont le mieux améliorés depuis le rapport. En effet, dans les cinq années qui ont suivi sa publication, le nombre d'écoles utilisant la



Bibliographie

Baillargeon, C., Charest, M.-H., Fortin, M. et Moreau, B. (2014). *La bibliothèque scolaire : les défis du XXIe siècle*. Repéré à http://apsds.org/wp-content/uploads/APSDS_memoire_SRC_version_finale.pdf

Bouchard, G. (1989). *Les bibliothèques scolaires québécoises : plus que jamais*. Québec : Ministère de l'éducation.

Bouchard, G. (1994). Le rapport Bouchard : cinq ans après. Un impact certain, inégal... et encore fragile. *Documentation et bibliothèques*, 4(4), 205-211.

Denoye, P. (1989). *Résultats de l'enquête sur la situation des bibliothèques scolaires*. Québec : Direction des ressources didactiques.

Direction de la technologie éducative et Service de l'évaluation et des études. (1984). *La bibliothèque scolaire : guide à l'intention du directeur d'école primaire*. Québec : Ministère de l'éducation.

Hall, N. (1986). *Les enseignants, l'information et les bibliothèques scolaires*. Paris : Unesco, Programme général d'information Unisist.

Lajeunesse, M. (1985). *Les bibliothèques des collèges d'enseignement général et professionnel du Québec : étude de leur évolution (1969-1983)*. Montréal : Université de Montréal.

Léveillé, Y. (1988). La bibliothèque crie à l'aide. *Vie pédagogique*, (55), 35-36.

classification Dewey a doublé dans le milieu primaire et elle se retrouve dans plus de 90 % des écoles secondaires (Bouchard, 1994). Finalement, notons que la bibliothèque scolaire doit contenir une sélection de documents appropriés et appréciés de sa clientèle, nécessitant un exercice de recherche qui est de plus en plus possible avec le web, et autrefois effectué en librairie (Bouchard, 1989).

Quatrièmement, l'exploitation pédagogique des bibliothèques scolaires, les rendant uniques et distinctives, semble exhaustivement listée dans toutes ses formes à travers le rapport Bouchard. Cela inclut l'initiation à l'utilisation de la bibliothèque, le soutien à la planification de l'enseignement, l'animation d'activités pédagogiques, les rencontres d'auteurs et bien plus encore (Bouchard, 1989). Plutôt que de lister ces services, observons plutôt la donnée critique suivante : moins de 15 % des écoles utilisent les services d'aide à la pédagogie! (Bouchard, 1989) Il y a donc une raison à effectuer de profonds changements dans le régime pédagogique, ce dernier affrontant actuellement de nombreux problèmes et pouvant très bien s'allier avec ses bibliothèques. Gilles Bouchard (1989) donne en exemple le programme d'*Intégration et coopération de centre de ressources intégré à l'apprentissage* du ministère de l'Éducation à Toronto, dans lequel se trouve une vaste table de différents services de la bibliothèque et leur assignation occasionnelle, obligatoire puis renforcée aux différents niveaux scolaires.

Enfin, il serait approprié d'énumérer les catégories qui n'ont pas été détaillées dans cet article, ces dernières étant les ressources humaines, les services existants et la gestion dans les commissions scolaires et plusieurs autres catégories n'existant pas ou à peine à l'époque du rapport Bouchard. En effet, nous nous sommes épargnés de discuter des ressources humaines, ces dernières tournant autour du profil de l'« enseignant-bibliothécaire » désignant un métier très complexe que je n'ai malheureusement pas eu l'occasion d'aborder plus en détail ici. De plus, la gestion et les services offerts dans les commissions scolaires par les bibliothèques scolaires n'ont pas été abordés non plus, étant donné la complexité des commissions scolaires et leur remise en question de plus en plus importante. Néanmoins, comme nous l'avons vu dans cet article, le rapport Bouchard demeure une source utile à l'évaluation des bibliothèques scolaires, du moins sur certains aspects. Notons toutefois qu'il y a bel et bien du pain sur la planche : 28 % des milieux scolaires n'ont pas lu ou « connu » le rapport Bouchard; ils sont ainsi paralysés dans un état de plus en plus défavorable et inadapté au monde d'aujourd'hui (Bouchard, 1994). Bien entendu, les compressions budgétaires encore présentes jusqu'à tout récemment ne favorisent aucunement le développement des bibliothécaires, tandis que les commissions scolaires et les écoles se tournent de plus en plus vers les bibliothèques publiques pour les services documentaires (Baillargeon, Charest, Fortin et Moreau, 2014).

En conclusion, la bibliothèque scolaire « du XXIe siècle », qui demeurerait dans le rapport Bouchard une entité abstraite, se doit bien d'exister et d'être implantée aujourd'hui avec des caractéristiques et des activités qui lui sont propres. Pour les férus d'histoire contemporaine, rappelons-nous que le XXIe siècle se dote du Plan d'action pour la lecture à l'école en 2004 et conçoit un plan d'embauche massif en 2008 (Baillargeon, Charest, Fortin et Moreau, 2014). Finalement, l'APSDS (Association pour la promotion des services documentaires scolaires), créée de façon conjointe au rapport Bouchard, compte plus de 155 membres en 2013 et souhaite mettre en place des cadres de développement ministériels pour développer les bibliothèques scolaires, incluant le vaste projet des bibliothèques virtuelles.



Photo : Virtue Tran

Chaque année, les Journées de la culture, « trois jours d'activités gratuites et ouvertes à tous qui favorisent un plus grand accès de la population aux arts et à la culture » (Journées de la Culture, 2018), offrent une panoplie d'activités divertissantes et enrichissantes pour tous. Selon le site Internet de cet événement, il débute le dernier vendredi de septembre, et ce, depuis 1997, grâce à une motion de l'Assemblée nationale du Québec. À cette occasion, le Centre de préservation de Bibliothèque et Archives Canada a ouvert ses portes les 28 et 29 septembre 2018 au public. J'en ai profité pour aller y faire un tour, bien curieuse de cette autre facette de BAC que je ne connaissais pas trop.

Inauguré en 1997 à Gatineau, le Centre de préservation est attaché à une mission d'envergure, celle de préserver le patrimoine canadien (Bibliothèque et Archives Canada, 2018a). Ceci implique tous les documents assujettis au dépôt légal, les documents audiovisuels, des documents numériques et tout autre document avec une valeur culturelle canadienne. Entre autres, le Centre est bien connu pour sa collection d'art documentaire, tout document représentant visuellement « l'histoire du Canada ainsi que l'évolution de l'administration fédérale et de la société canadienne » (Bibliothèque et Archives Canada, 2016); ceux-ci peuvent être notamment une peinture, une carte postale ou une médaille.

La visite débute quand on arrive devant un bâtiment massif en verre et en acier. Si on veut observer le Centre dans son ensemble, il vaut mieux le faire à partir du trottoir, car il est impossible de le faire de près.

La première étape est l'accueil. Ici, on peut obtenir une clé pour un casier, car il est interdit d'amener des sacs dans l'édifice. On passe ensuite par une rangée de kiosques où des employés sont ravis de nous faire part de ce qu'est le travail de bibliothécaire et d'archiviste à BAC. On reçoit notamment des informations à propos du dépôt légal et des acquisitions d'archives. Il y a aussi deux kiosques faisant la promotion de deux nouveaux bâtiments qui verront bientôt le jour : Gatineau 2, un deuxième centre de préservation pour pallier le problème de manque d'espace du centre actuel, et une nouvelle bibliothèque qui hébergera conjointement la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) et BAC. Ces projets d'envergure peignent un futur prometteur pour BAC. Soyez au rendez-vous en 2021 pour Gatineau 2 (Bibliothèque et Archives Canada, 2018b) et en 2024 pour « la nouvelle installation partagée entre la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) et Bibliothèque et Archives Canada (BAC) » (Bibliothèque centrale d'Ottawa, 2018)!

Au bout du couloir se trouvent les ascenseurs nous menant au troisième étage. Ici, un petit groupe se forme alors qu'on attend pour monter. En fait, un employé nous informe explicitement qu'il est là pour nous retenir 15 minutes, question de garder des étages aérés. Heureusement qu'il a des histoires en tête pour faire passer le temps. J'ai eu l'occasion d'entendre l'histoire des « Quatre rois indiens », quatre chefs autochtones qui furent amenés en Grande-Bretagne pour rencontrer la reine et dont une série de quatre portraits fut commandée. L'employé nous fait remarquer la façon dont les détails dans la représentation, tels que les corps tatoués des chefs et la massue de guerre, illustrent les coutumes locales de l'époque. Cependant, il mentionne que les accoutrements portés par les chefs provenaient d'un atelier de théâtre adjacent au studio du peintre. Les tableaux ont été acquis par BAC en 1977 (Bibliothèque et Archives Canada, 2007).

Quand on nous permet finalement de monter, la visite se poursuit avec les chambres fortes. Ici, on fait la microgestion des conditions ambiantes afin d'optimiser les conditions de conservation. Ainsi, dépendamment des documents conservés, la température et l'humidité sont minutieusement réglées. Les matériaux sont aussi judicieusement choisis pour les mêmes soucis de pérennité. Nous avons eu droit à une visite des chambres fortes où la documentation textuelle, des photographies en noir et blanc et des documents sur bande magnétique sont conservés. Les conditions sont à 18 °C avec un taux d'humidité de 40 %. Nous n'avons pas visité les chambres fortes pour les photographies couleur, mais elles sont quant à elles conservées à -18 °C afin d'assurer qu'elles ne se décolorent pas. Pour les consulter, il faut les déplacer dans une salle spéciale où on fait graduellement réchauffer l'air jusqu'à 18 °C. Ainsi, on évite que toute condensation se dépose sur les photographies. Finalement, on nous mène là où sont entreposées les œuvres d'art. Les œuvres sont suspendues en hauteur sur de grandes grilles blanches. Ces grilles se rangent les unes derrière les autres comme des rangées de livres et, ici, l'humidité est à 50 %, car on ne veut pas que les peintures à l'huile et les globes terrestres sèchent (Bibliothèque et Archives Canada, 2018b).

C'est au cinquième étage que se trouvent les laboratoires de restauration. Les spécialistes dédiés à réparer et préparer notre patrimoine pour s'assurer de leur pérennité y travaillent tantôt dans des laboratoires ouverts, tantôt dans des salles vitrées. Différentes stations parsèment le parcours, chacune prise en charge par un(e) employé(e) qui se fait un plaisir de nous expliquer les différents processus de préservation et de réparation. La première station est dédiée aux photographies et on nous montre par l'entremise d'un album photo de M. Notman les bonnes pratiques de conservation. Par exemple, une image collée sur une surface chiffonnée doit être recollée à plat pour éviter des déchirures. On nous fait aussi la promotion de *Lingua franca*¹, un livre numérique de BAC qui traite de l'univers de la conservation photographique. C'est à la base un glossaire bilingue, mais il offre aussi une panoplie d'informations sur la manipulation et le traitement et des liens pour approfondir notre lecture. Ce petit joyau est

disponible gratuitement en HTML, en PDF et en version iTunes. Cette dernière offre une expérience interactive grâce à son contenu « enrichi », cependant les versions en ligne sont toutes aussi valables. L'arrêt suivant fut la section de la restauration d'art. On y retrouve sur une table des boîtes de pigments, d'aquarelle et de pastels qui démontrent les divers produits utilisés pour rafraîchir les couleurs. D'ailleurs, pour devenir restaurateur ou restauratrice, il ne suffit pas d'être bon en art, il faut aussi suivre des cours de chimie! On doit en fait comprendre la science qui régit la détérioration. Dans l'atelier des manuscrits, on fait l'explication de la réparation de déchirures. Pour restaurer les pages afin de mieux les conserver, on utilise de la pulpe de papier pour rembourrer les trous qui passent à travers tout un processus mécanique. Une fois que les feuilles de manuscrits sont prêtes à être reliées à nouveau, on tisse des cordes comme pour le livre original, puis on recoud le livre. Les cordes sont parfois si solides qu'elles restent intactes alors que les feuilles, plus fragiles, tombent quand elles sont détériorées.

La visite incluait aussi les laboratoires de numérisation, de vidéo et d'audio mais, faute de temps, je ne m'y suis pas trop attardée. On y discutait notamment des projets de numérisation de documents audiovisuels et il y avait des lectures audios sur différents supports. Le support sur fil d'acier produisait un son étonnamment limpide.

En guise de dernière remarque, la visite du Centre de préservation de BAC est une belle expérience visuelle et informative pour découvrir une facette de la muséologie. Si vous êtes intéressés, une visite guidée se fait chaque mois.



Photo : Virtue Tran

Bibliographie

Bibliothèque centrale d'Ottawa. (2018). Recommandation d'un soumissionnaire préféré pour la conception de la nouvelle bibliothèque centrale. Repéré à www.ottawacentrallibrary.ca/fr/updates/recommandation-d-un-soumissionnaire-pr-f-r-pour-la-conception-de-la-nouvelle-biblioth-que-0

Bibliothèque et Archives Canada. (2007). Chambre forte virtuelle : les « Quatre rois indiens ». Repéré à www.collectionscanada.gc.ca/chambre-forte-virtuelle/4-rois/index-f.html

Bibliothèque et Archives Canada. (2016). La gestion des documents d'art documentaire dans l'administration fédérale. Repéré à www.bac-lac.gc.ca/fra/services/gestion-ressources-documentaires-gouvernement/gestion-information/Pages/gestion-documents-art-documentaire.aspx#11

Bibliothèque et Archives Canada. (2018a). Entrez dans les coulisses du Centre de préservation. Repéré à www.bac-lac.gc.ca/fra/nouvelles/balados/Pages/coulisses-Centre-de-preservation.aspx

Bibliothèque et Archives Canada. (2018b). Installation de préservation Gatineau 2. Repéré à www.bac-lac.gc.ca/fra/a-notre-sujet/preservation/Pages/gatineau-2.aspx

Journées de la culture. (2018). Trois jours d'activités gratuites et ouvertes à tous. Repéré à www.journeesdelaculture.qc.ca/journees-de-la-culture/a-propos

Pour en savoir plus : www.bac-lac.gc.ca/fra/linguafranca

Retour sur la journée d'étude Bpi-Enssib à Paris

par Myriam Huot-Panneton

Chaque année, la Bibliothèque publique d'information (Bpi) organise plusieurs journées d'étude pour les professionnels en sciences de l'information. Ces journées se déroulent, entre autres, au Centre Pompidou, comme ce fut le cas en juin dernier. Cette journée d'étude portait sur l'actualité de la recherche dans les bibliothèques et fut organisée conjointement par la Bpi et l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib). Plein feu sur son déroulement!

La journée s'est ouverte avec un mot de bienvenue de Christine Carrier, directrice de la Bpi, et Yves Alix, directeur de l'Enssib. La première présentation traitait des regards croisés Bpi/BnF (Bibliothèque nationale de France) sur leurs publics : qui sont-ils? Comment s'approprient-ils l'institution (Bpi ou BnF)?

Concernant la Bpi, l'enquête a relevé que 66 % de son public est composé d'étudiants (bac +1 et +2 surtout), et ce nombre atteint 74 % le samedi, particulièrement après 18 h. À l'aide de méthodes qualitatives et quantitatives, l'enquête cherchait à comprendre entre autres les modalités des visites et la durée moyenne de celles-ci. À la Bpi, six personnes sur dix cherchent par elles-mêmes dans les rayons, tandis qu'une personne sur quatre demande l'aide d'un bibliothécaire. Les gens restent en moyenne quatre heures sur place, ce qui explique, en partie, la saturation des bibliothèques à Paris. D'ailleurs, une file d'attente est souvent (voire toujours) remarquée à l'extérieur de la Bpi, ce qui pourrait expliquer que les gens y restent longtemps, pour rentabiliser leur temps d'attente.

Quant à la BnF, 40 % des répondants déclarent y aller pour les ressources documentaires, 33 % pour profiter d'un endroit calme sans consulter de ressources. Toutefois, 68 % d'entre eux s'y rendent pour étudier ou travailler. La majorité des visiteurs vont dans ces deux institutions pour ce motif. Certains répondants soulignent l'aspect contraignant de la bibliothèque, ce qui leur assure une discipline qu'ils ne sont pas capables de s'imposer eux-mêmes.

Suite à cette présentation, le cinématon de la Bpi a été présenté dans le cadre des 40 ans de la bibliothèque. Cela a permis de recueillir les témoignages de lecteurs. Le cinématon proposait trois questions : pourquoi aimez-vous la Bpi? Quel est votre meilleur souvenir de la Bpi? Comment imaginez-vous le Centre Pompidou dans 40 ans? Sur les 110 personnes interviewées, plusieurs ont souligné leur marque d'attachement envers la Bpi : leur première visite à cause des cours de français, l'amitié développée avec les employés, et, pour plusieurs, la Bpi constitue le souvenir du lieu où ils ont rencontré leur douce moitié! De 1997 à 2018, la Bpi est toujours perçue comme un lieu indispensable, où l'on s'y installe longtemps, en toute liberté et ouverture. C'est une mine d'or en termes de collections, et plusieurs y trouvent l'ambiance du troisième lieu. La principale critique : la file d'attente... quoique plusieurs disent qu'elle en vaut la peine et qu'une fois à l'intérieur, on s'y sent en sécurité et qu'on peut y rester tard.

En après-midi, nous avons eu droit, en primeur, aux conclusions des recherches de trois étudiantes à la formation de conservateur des bibliothèques. Coline Gosciniaik a discuté de la réalité virtuelle et de la

réalité augmentée en bibliothèque. Les deux types de réalités se distinguent par leur niveau d'immersion. La réalité augmentée coûte souvent moins cher que la réalité virtuelle, puisqu'elle s'utilise via des tablettes et des cellulaires. La réalité virtuelle, elle, nécessite un casque professionnel, des manettes et un ordinateur puissant. Si elles existent depuis 1960, leur commercialisation s'est réalisée beaucoup plus tardivement, en 2010, dans le monde des bibliothèques. Entre autres, la médiathèque Marguerite-Yourcenar à Paris comporte une salle de réalité immersive.

Par la suite, Mathilde Lorit-Regnaud a travaillé sur les *personas* en bibliothèque universitaire et leur apport à la recherche. Un *persona* est un archétype d'utilisateur élaboré à partir de données réelles. Il permet d'en apprendre davantage sur les usagers, au-delà d'un sondage. Parce qu'entre ce qu'ils disent, ce qu'ils font et ce qu'ils font vraiment, il y a un monde qui, bien souvent, leur échappe. Se mettre dans la peau des usagers grâce aux *personas* permet à l'équipe de la bibliothèque de donner du sens à leurs besoins pour une expérience optimale.

Finalement, Mathilde Herrero a fait sa recherche de maîtrise sur le développement des accès aux services publics de proximité et de l'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque. Le sujet m'interpellait beaucoup puisque je revenais du voyage d'étude au Danemark et en Suède et ce sont des services fort développés dans les bibliothèques scandinaves. Elle y soulevait que les partenariats (avec le gouvernement, les organismes communautaires, etc.) étaient au cœur de l'accompagnement dans les démarches administratives.

Cette journée a été riche en apprentissages et une excellente excuse pour visiter quelques bibliothèques parisiennes par la même occasion!

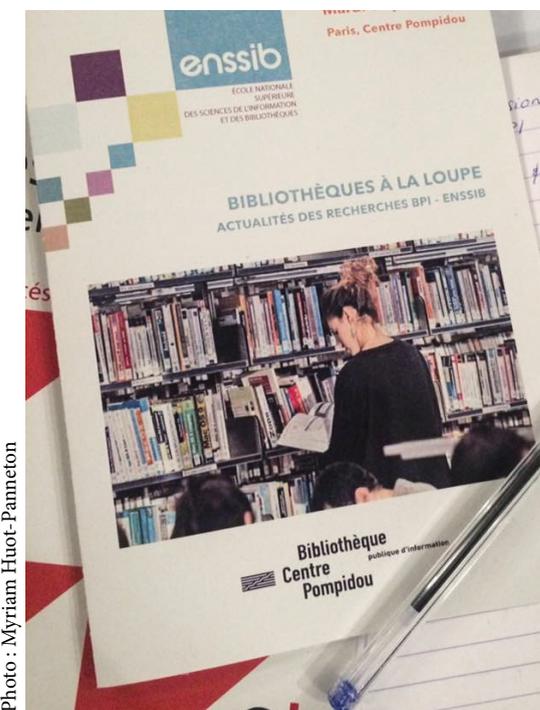


Photo : Myriam Huot-Panneton

Pour aller plus loin :

Les lectures de Michèle Petit, anthropologue spécialisée sur les questions de la lecture, des relations aux livres et aux bibliothèques. Plusieurs de ses lectures ont été citées au cours de la journée, dont *Éloge de la lecture*.

Pour en savoir davantage sur ces journées d'étude :

<https://pro.bpi.fr/metier/journees-detude>

Les rapports de recherche des trois étudiantes :

Coline Gosciniaik et les réalités virtuelle et augmentée
<https://tinyurl.com/y8amqk6v>

Mathilde Lorit-Regnaud et les *personas* <https://tinyurl.com/y9aox9ta>

Mathilde Herrero et l'accompagnement aux démarches administratives

<https://tinyurl.com/y8j3ezef>

Une journée dans la vie d'un professionnel de l'information

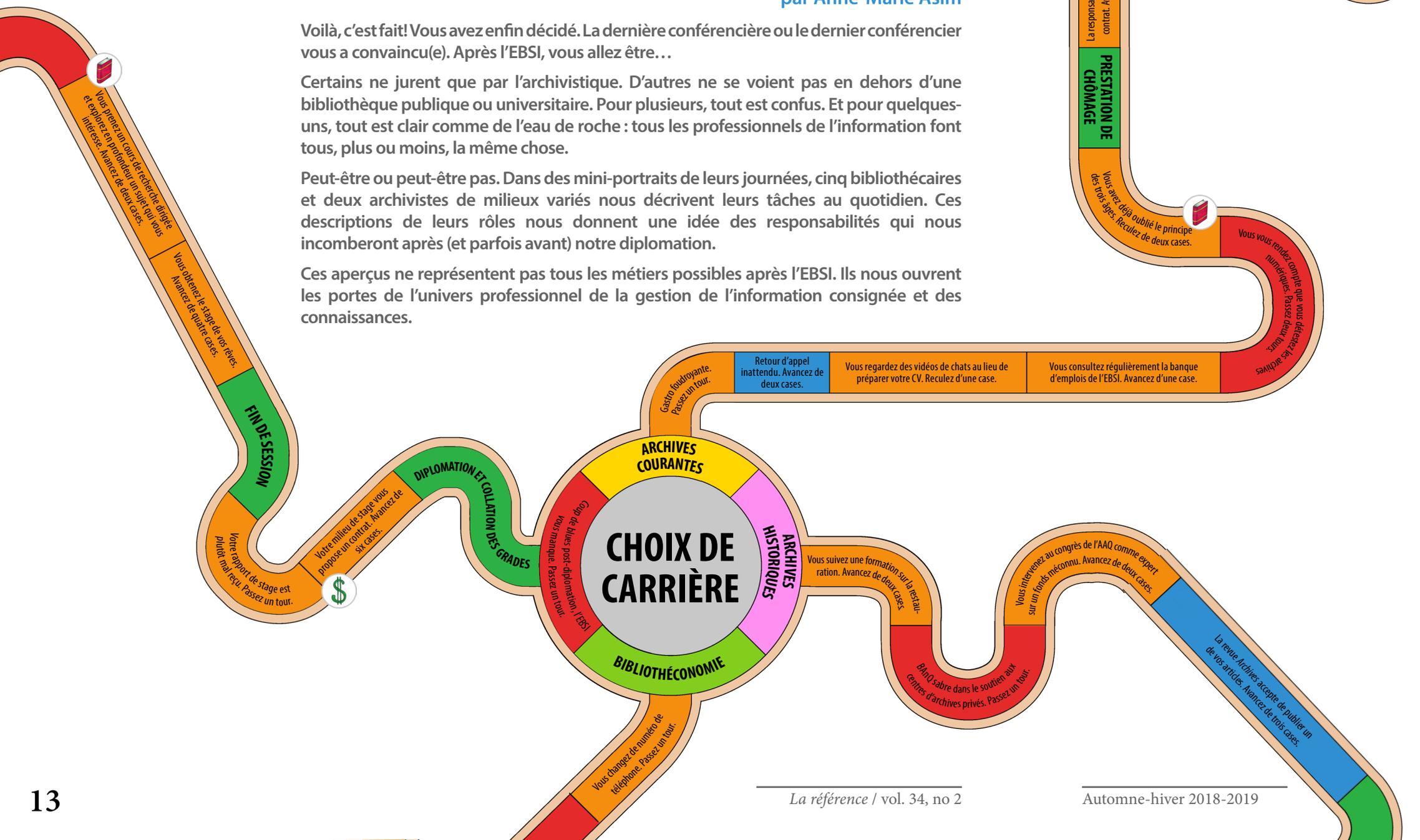
par Anne-Marie Asim

Voilà, c'est fait! Vous avez enfin décidé. La dernière conférencière ou le dernier conférencier vous a convaincu(e). Après l'EBSI, vous allez être...

Certains ne jurent que par l'archivistique. D'autres ne se voient pas en dehors d'une bibliothèque publique ou universitaire. Pour plusieurs, tout est confus. Et pour quelques-uns, tout est clair comme de l'eau de roche : tous les professionnels de l'information font tous, plus ou moins, la même chose.

Peut-être ou peut-être pas. Dans des mini-portraits de leurs journées, cinq bibliothécaires et deux archivistes de milieux variés nous décrivent leurs tâches au quotidien. Ces descriptions de leurs rôles nous donnent une idée des responsabilités qui nous incomberont après (et parfois avant) notre diplomation.

Ces aperçus ne représentent pas tous les métiers possibles après l'EBSI. Ils nous ouvrent les portes de l'univers professionnel de la gestion de l'information consignée et des connaissances.



Une journée dans la vie de... Chantal Ménard

Conseillère en gestion de l'information III à Hydro-Québec et vice-présidente d'ARMA Montréal (Association of Records Managers and Administrators)

Je n'ai jamais une journée identique et c'est pourquoi j'apprécie beaucoup mon travail. Je vais donc vous résumer mes tâches et fonctions afin de vous donner un portrait de mes activités.

- **Conseillère en gestion de projet** : j'effectue des tâches de conseillère en gestion de projet pour les projets de mon équipe. Je m'occupe également des relations d'affaires avec nos fournisseurs. Ceci consiste à réaliser des programmes, des plans et des planifications de projet, ainsi qu'à établir et poursuivre des relations d'affaires.
- **Droit d'auteur** : je suis responsable du droit d'auteur à Hydro-Québec. Je ne remplace pas nos avocats, mais je donne des informations et de la formation sur le sujet (aide-mémoire, site intranet, FAQ, etc.), je réponds aux questions des employés et je réalise de la veille dans ce domaine.
- **Collaboratif** : je suis membre d'un comité de gouvernance transversal et pluridisciplinaire pour les activités collaboratives internes en ligne et responsable du comité de pilotage SharePoint pour Hydro-Québec. Ceci consiste à définir et recommander les orientations stratégiques et tactiques, à produire des outils d'information, de réalisation de projets et de formation pour les différents conseillers en gestion de l'information d'Hydro-Québec.

Je rencontre également des clients internes afin d'évaluer leurs besoins, suivre leurs projets et leur recommander des solutions collaboratives et de gestion des connaissances. Je fais également le suivi et la vigie sur la collaboration en entreprise, SharePoint, Microsoft 365 et la transformation numérique des entreprises.

- **Gestion de l'information documentaire** : j'ai la chance de travailler dans une équipe pluridisciplinaire intégrée où nous offrons des services en gestion de l'information documentaire, mais aussi en veille et en documentation (équipe Expertises et gestion documentaire). Par conséquent, je travaille dans l'ensemble des domaines des sciences de l'information.
- **Gouvernance** : aussi, je suis conseillère dans l'unité qui comprend l'équipe de gouvernance, ce qui me permet de participer à certains projets stratégiques de la gouvernance en gestion de l'information à Hydro-Québec.
- **Veille** : je réalise et diffuse de la veille sur plusieurs sujets à mes collègues de la fonction : pratiques informationnelles, gestion documentaire et des connaissances, gouvernance, outils collaboratifs, transformation numérique, documentation et bibliothéconomie, *big data*, métadonnées et données sémantiques, droit d'auteur, protection des données personnelles, cybersécurité, conservation permanente, gestions des données, gestion de projet, expérience utilisateur UX, etc.

EMBAUCHE

Une journée dans la vie de... **Aminata Keita**

*Bibliothécaire disciplinaire,
bibliothéconomie et sciences de
l'information, muséologie, Université de
Montréal*

- Première chose en arrivant au bureau : ouvrir ma boîte de courriels. Lire les courriels, c'est-à-dire faire le tri, répondre aux questions et demandes des étudiants, des profs, de ma chef, faire le suivi de commandes, coordonner les expositions (l'atrium de la BLSH est de plus en plus sollicité).
- Première action du matin, mais répétée de nombreuses fois durant la journée, selon mes disponibilités.
- Préparer/réviser des formations et des guides documentaires : à la rentrée, je présente les services et les ressources de la bibliothèque aux différents programmes rattachés aux disciplines qui m'ont été confiées : sciences de l'information (maîtrise et deux certificats) et

muséologie (première et deuxième années). Les séances sont adaptées selon les groupes. Il faut introduire les étudiants à l'environnement documentaire et aussi les former aux compétences informationnelles.

Il y a aussi un vaste programme d'activités de formations offertes en bibliothèque. Je donne environ six ateliers pratiques de recherche dans les bases de données en sciences de l'information, sur les livres électroniques, sur la recherche universitaire avec Google et Google Scholar.

- Un petit creux dans l'horaire? Je lis les courriels d'abonnement aux éditeurs pour en sélectionner les nouveautés, je consulte les principaux périodiques/bases de données dédiés au développement des collections et les périodiques disciplinaires, à la recherche de documents à ajouter à la collection.
 - Évaluation de la collection : idéalement en continu, mais nous procédons plutôt par blitz. Nos horaires suivant les fluctuations académiques, le printemps et l'été sont souvent concentrés sur des projets spécifiques de désherbage ou d'analyse de collections.
- De plus, la situation de négociation dans laquelle se trouvent les bibliothèques face aux éditeurs de grands ensembles de périodiques nous amène à analyser et réévaluer nos abonnements.

Un employeur se souvient de vous parce que vous avez posé une question pertinente au CFI. Avancez de quatre cases.

Vous remaniez votre CV. Avancez de deux cases.

Ça va des embauches dans votre ville. Passez un tour.



Vous obtenez une charge de cours à l'EBSI. Avancez de quatre cases.

Vous avez une tache sur votre blouse à la foire de l'emploi. Reculez d'une case.

PRESTATION DE CHÔMAGE

Votre profil de bibliothécaire est très en demande. Avancez de trois cases.

Pendant toute la durée de l'entretien téléphonique avec un employeur, votre chien aboie. Reculez d'une case.

Crise économique mondiale. Passez trois tours.

Contrat à la pige inopiné. Avancez d'une case.

PRESTATION DE CHÔMAGE

Vous prenez une semaine à répondre à un appel. Reculez de deux cases.

Vous suivez une formation sur l'aide aux lecteurs. Avancez de deux cases.



Vous avez déjà oublié les dix droits du lecteur. Passez un tour.

Ouverture massive de postes dans le réseau scolaire. Avancez de cinq cases.

PRESTATION DE CHÔMAGE

Vous avez oublié de type yes no toaster vous nuit en entrevue. Reculez d'une case.

à réfléchir à des thématiques telles que le droit d'auteur, les styles bibliographiques, Wikipédia, etc.

En tant que membre du REBICQ (Regroupement des bibliothèques collégiales du Québec), je participe depuis plusieurs années au comité Compétences informationnelles. Notre comité se penche sur les facteurs qui font de la formation documentaire un soutien à la réussite et vise à établir un cadre référentiel en matière de formation documentaire.

• Collections physiques et numériques : Je suis aussi responsable du développement et de l'évaluation de nos collections physiques et numériques. Chaque mois, je vais en librairie choisir les nouveaux titres à acquérir. J'organise également les opérations d'élagage qui sont menées conjointement par notre équipe et les enseignants des disciplines concernées.

Chaque printemps, il faut aussi revoir notre offre de ressources en ligne. Évaluer ce qui marche et ce qui marche moins bien.

• Apprendre... encore et toujours! Je me renseigne un peu chaque jour : blogues, listes de diffusion, tweets, articles. Pour rester au parfum des changements et nouvelles tendances en sciences de l'information et en éducation, et pour saisir les innovations qui pourraient avoir une résonance pour ma communauté collégiale.

Une journée dans la vie de... **Julie Larocque**

Bibliothécaire/spécialiste en moyens et techniques d'enseignement au Collège de Bois-de-Boulogne

• Bibliothécaire ou SMTE?

Dans les cégeps, plusieurs bibliothécaires occupent des postes de *spécialistes en moyens et techniques d'enseignement*, ou SMTE. C'est mon cas.

- Première chose en arrivant au bureau : saluer mes collègues! Voir si tout est en place pour la journée qui commence. Dresser ensuite ma liste des priorités du jour... et go!
- Mes journées se suivent, mais ne se ressemblent pas!

La vie dans un cégep est rythmée par les sessions. Mes priorités changent donc selon le moment : en début de session, il faut surtout préparer les ateliers sur la recherche documentaire, recruter et former les étudiants salariés; vers la mi-session, j'ai plus de temps pour préparer et planifier les projets de développement et d'amélioration; projets qui sont souvent mis en œuvre pendant les intersessions.

- Mes journées sont bien remplies, et mes dossiers m'amènent à toucher à presque toutes les sphères des sciences de l'information, et ce, parfois dans la même journée. Impossible de s'ennuyer lorsqu'on est bibliothécaire/SMTE dans un cégep!
- Un petit creux dans l'horaire?

Ma petite *récompense* : je prends quelques minutes pour voir combien d'utilisateurs se sont connectés à notre site la veille. Si nous avons mis de l'avant une ressource en particulier, je prends le temps de voir si nos interventions ont eu l'impact souhaité.

• Réunions : je suis souvent en réunion. Chaque semaine : une

• Deux heures au bureau de référence : « Où sont les imprimantes? »; « Je cherche des livres sur la guerre de Sécession. »; « Comment je dois citer cet article? ».

• Les rencontres individuelles avec les étudiant(e)s tout au long de la semaine : nous établissons un plan de concepts et nous sélectionnons les ressources pour accéder à la documentation pertinente pour leur travail de session, leur travail dirigé.

Les entrevues de référence élaborées, et avec suivis parfois, se font généralement sur rendez-vous, à mon bureau. En tant que bibliothécaire disciplinaire pour les étudiants de l'EBSI et du programme de muséologie, je dois me tenir à jour sur les tendances de ces milieux et connaître les ressources susceptibles de les soutenir dans leurs recherches.

• Réunions : parfois, il y a des réunions qui demandent de la préparation, selon les ordres du jour; principalement les réunions des bibliothécaires LSH, les réunions de comités (je suis sur celui de la référence virtuelle).

• Être membre du Comité de coordination de la référence virtuelle implique de faire en équipe la gestion d'horaires, la formation de techniciens en documentation, la mise à jour de la documentation interne et la création de rapports à transmettre à la direction en fin d'année.

statutaire avec le gestionnaire responsable de la bibliothèque et une autre avec tous les membres de mon équipe. On partage l'information, on discute des projets ou des pépins du moment et, surtout, on règle les problèmes ensemble.

Je suis aussi appelée à travailler avec différents services, notamment le service de l'informatique, le service des communications et même les ressources humaines. La bibliothèque a des projets en commun avec plusieurs instances dans le collège!

• Développement des compétences informationnelles : essentiel! Je prépare mes ateliers avec les enseignants, en ayant en tête les besoins du cours où j'interviendrai et en pensant au cheminement plus global de l'étudiant dans son programme. J'amène aussi notre communauté

Une journée dans la vie de... Sophie Lecoq

Bibliothécaire et gestionnaire de trois secteurs à la Chambre des notaires, soit la Bibliothèque notariale, les publications juridiques et la gestion des documents administratifs et des archives.

Bien que j'agisse essentiellement à titre de gestionnaire, je me suis réservée certaines tâches propres à ma formation d'origine :

- La formation auprès des notaires et des étudiants à la maîtrise : cela me permet de mieux connaître leurs besoins et de développer en adéquation le contenu, les fonctionnalités et les outils de la bibliothèque virtuelle.

- La diffusion, en faisant connaître le travail de l'ensemble de mes secteurs par les différents vecteurs disponibles. Il peut s'agir de la rédaction d'articles tout comme de notre participation lors d'événements. Dans cette optique, nous avons initié une Semaine des archives en lien avec la Journée des archives qui a lieu le 9 juin. De concert avec le secteur des communications, nous avons également mis en place un musée regroupant des actes notariaux décrivant des scènes de la vie québécoise à travers le temps. Il s'agit d'une belle vitrine pour les secteurs dans tous les sens du mot, car l'exposition est visible de l'extérieur.

- **Première chose en arrivant au bureau** : Avant de commencer la journée de travail, on prend le temps de se saluer entre collègues. S'assurer que tout le monde va bien. Ça motive et ça permet de bien démarrer la journée. C'est un moment qui permet de répondre à des questions rapides, de connaître la charge de travail et les disponibilités de tous. Ensuite, la lecture des courriels s'impose pour effectuer les suivis rapides ou répondre à des urgences.

- **Réunions** : Beaucoup de réunions à chaque semaine. Minimale, j'en ai quatre, soit une avec chacun de mes secteurs et une auprès de la directrice de qui je relève. On fait le suivi des dossiers en profondeur. Je réponds à leurs questionnements ou leurs préoccupations, je les aide dans leur prise de décision, on définit les actions à entreprendre et j'interviens si une démarche n'a pas porté fruit. Parfois les réunions sont plutôt des séances de travail pour faire avancer les projets ou les finaliser. En plus, deux fois par année, je rencontre chaque personne pour évaluer le travail réalisé, identifier leurs sources de motivation et définir les objectifs de l'année.

Mensuellement, les gestionnaires de mon niveau se réunissent avec

EMBAUCHE

CV à refaire. Reculez d'une case.

Vous obtenez une entrevue après avoir discuté avec un bibliothécaire à la foire de l'emploi. Avancez de trois cases.

la directrice des ressources humaines pour faire le tour de différents dossiers. En dehors de toutes ces réunions, des séances de travail sur des projets spécifiques et impliquant plusieurs secteurs à la Chambre ont lieu.

la directrice des ressources humaines pour faire le tour de différents dossiers. En dehors de toutes ces réunions, des séances de travail sur des projets spécifiques et impliquant plusieurs secteurs à la Chambre ont lieu.

- **Activités de la bibliothèque** : Les activités de recherche et de soutien auprès des clients sont prises en charge par l'équipe de la bibliothèque. L'équipe contribue également à la bonification de la bibliothèque virtuelle en procédant au catalogage et à l'indexation des documents tout en participant au développement des outils que nous mettons en place.

Depuis mon arrivée en poste, il y a sept ans, nous avons procédé à la modernisation de la bibliothèque virtuelle, à un nombre considérable de numérisations des publications de la Chambre ainsi qu'à la création de dix outils de recherche. Parmi ceux-ci, nous finalisons un projet de médiathèque qui a impliqué aussi le secteur de la gestion des documents administratifs et des archives.

- **Évaluation de la collection** : La Chambre des notaires a déménagé ses bureaux en décembre dernier. Du coup, nous avons profité de l'occasion pour évaluer l'ensemble de la collection et faire les réaménagements que l'on jugeait nécessaires.

- **Dernière chose en quittant le bureau** : Je m'assure de noter les éléments que je souhaite couvrir le lendemain ou au cours de la semaine même si cela implique de rester plus tard. Cela me permet de me libérer complètement du travail pour être d'attaque le lendemain.

- **Le ressourcement ou ce que je n'ai pas toujours le temps de faire comme je voudrais le faire** : La charge de travail étant importante, il est difficile de m'allouer du temps à cet effet. J'aimerais pouvoir lire davantage sur le métier et échanger avec mes pairs.

Mon implication dans l'Association des bibliothèques de droit de Montréal durant ces six dernières années à titre de vice-présidente, présidente et présidente sortante m'a permis et me permet d'être davantage au fait de ce qui se passe dans le milieu.

- **Un espace documentaire que j'aimerais découvrir** : Un milieu qui me permettrait d'avoir une implication sociale plus grande auprès des citoyens ou dans le milieu de l'enseignement.

PRESTATION DE CHÔMAGE

Vous renouvelez votre abonnement à la revue Documentation et bibliothèques. Avancez d'un tour.

On ne vous propose que des stages non rémunérés. Passez un tour.

PRESTATION DE CHÔMAGE

Vous laissez tomber en entrevue que vous n'êtes pas à l'aise avec la clientèle militante. Reculez de deux cases.

Vous publiez une lettre ouverte sur le rôle des bibliothèques scolaires. Avancez de trois cases.

EMBAUCHE

Une journée dans la vie de... Kendra Johnson

Bibliothécaire spécialisée à l'Hôpital général juif

- 8:30 — Première chose en arrivant au bureau : récupérer les deux journaux informationnels quotidiens au bureau de sécurité que je dépose dans un espace détente et repas à l'entrée de la bibliothèque.

- 30 à 45 min — Ouvrir ma boîte de courriels et la boîte de courriels de la bibliothèque, trier les courriels par importance et répondre à toute demande urgente :

- o Je suis abonnée à plusieurs Listserv : je transfère les nouvelles pertinentes ou intéressantes pour le milieu à mes collègues.
- o Une demande de recherche de littérature est arrivée : je la mets sur ma liste de tâches à faire et je donne une date de réponse (par exemple dans deux jours; j'aurai le temps de travailler dessus plus tard).

- 1 h à 1 h 30 — Session de formation individuelle ou de groupe programmée d'avance sur un sujet donné : par exemple sur la recherche dans les bases de données biomédicales ou sur Endnote, avec des employés, des stagiaires ou des étudiants en rotation à l'hôpital.

- J'ai du temps pour travailler sur ma liste de tâches à faire.

- 10 min — un coup de téléphone : c'est un membre du personnel qui souhaite avoir accès à un article de journal. Je lui explique au téléphone comment vérifier si l'article est disponible avec nos abonnements ou en accès libre; le cas échéant, je le réfère au service de prêt entre bibliothèques.

- Un creux dans la journée : j'indexe un ou plusieurs des nouveaux livres du centre d'éducation pour les patients ou un dépliant informationnel pour les patients dans notre base de données RÉP (Réseau pour l'éducation des patients).

- Pause déjeuner (1 h)

- Mon bureau devient le bureau de référence et de circulation pendant 1 h :

- o J'aide les usagers à utiliser les ordinateurs publics, par exemple à imprimer des documents, je fais des emprunts, j'aide les utilisateurs à préciser leur question de recherche et à trouver les livres ou ressources électroniques qui répondent à leurs questions.

o L'usager peut être un employé de l'hôpital (infirmière, médecin, administrateur, nutritionniste...), un stagiaire, un étudiant en rotation à l'hôpital, un patient ou un membre de la famille d'un patient. Chaque groupe a des questions et des besoins informationnels différents auxquels il faut savoir répondre, et il faut savoir orienter les usagers.

o Pendant le reste de la journée, notre technicienne en documentation renvoie toute question de référence plus complexe vers le bureau d'une des bibliothécaires (on est deux).

- 13:30 — J'ai du temps pour travailler sur ma liste de tâches à faire, par exemple :

- o Une recherche de littérature à effectuer dans des bases de données biomédicales (Ex : PubMed, Embase, CINAHL);
- o Mettre à jour ou éditer le site web de la bibliothèque;
- o Vérifier le niveau de lecture et la vulgarisation d'un dépliant d'information pour patients, l'éditer et faire des commentaires à renvoyer au personnel demandeur;
- o Maintenir des fichiers Excel de statistiques d'usage des services de la bibliothèque;
- o Communiquer avec les vendeurs de bases de données en cas de problème de fonctionnement.

- Une question de référence peut arriver à tout moment :

- o Un entretien avec un patient pour trouver des informations fiables sur la santé en ligne;
- o Une session d'instruction sur CINAHL en 45 min pour une infirmière;
- o Conseiller un chercheur qui cherche un journal où publier.

- 15:30 — J'assiste à une réunion avec des médecins, *tumor board* en oto-rhino-laryngologie (réunion pour discuter des cas complexes de tumeurs), ou à une conférence sur la morbidité et la mortalité en chirurgie générale. Ces rencontres ont lieu une fois par semaine.

J'écoute attentivement les présentations de cas et les discussions pour effectuer des recherches de littérature pertinentes à envoyer au personnel soignant ultérieurement.

- 16:30 — La journée est finie.

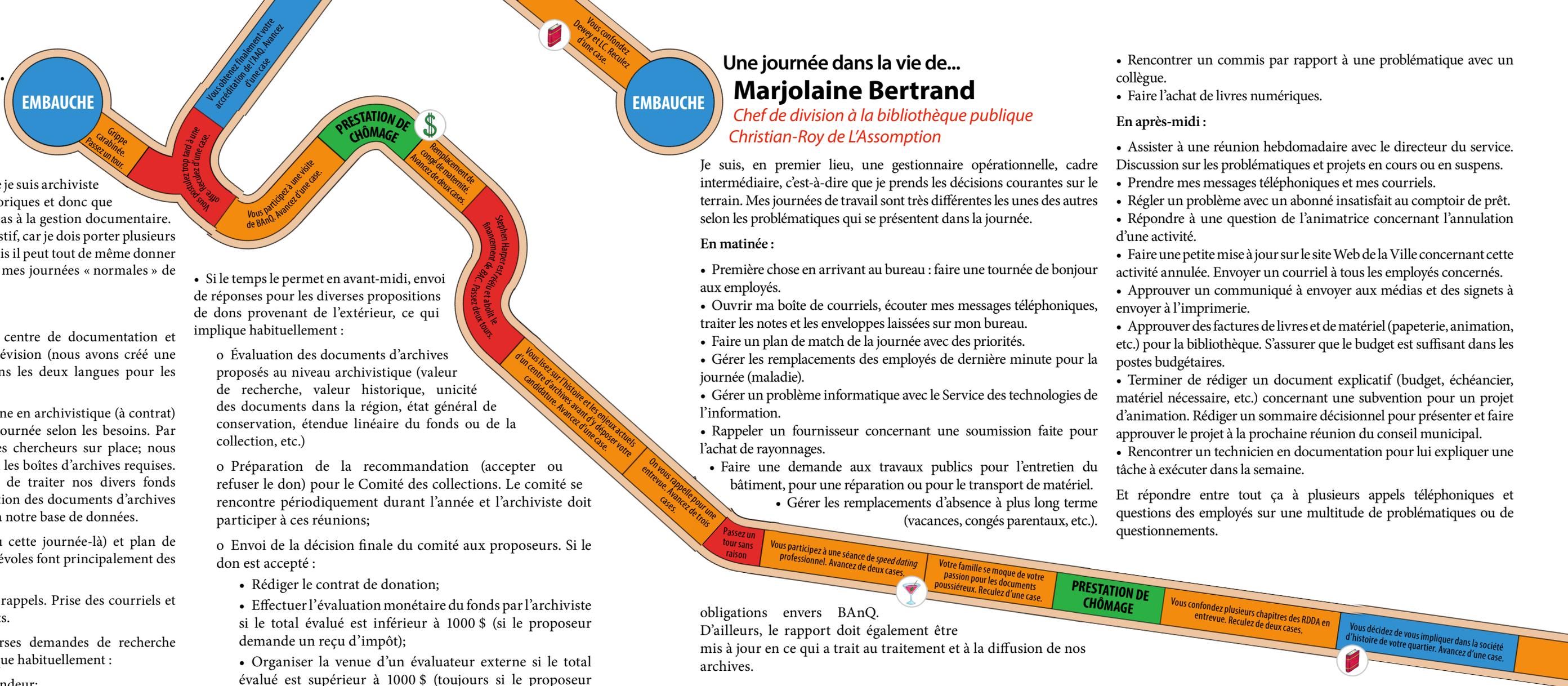
Une journée dans la vie de... Mylène Bélanger

Archiviste à Exporail, le musée ferroviaire canadien

Il importe tout d'abord de spécifier que je suis archiviste principalement pour les archives historiques et donc que mon travail ne touche pratiquement pas à la gestion documentaire. Le portrait présenté ici n'est pas exhaustif, car je dois porter plusieurs chapeaux selon les besoins du jour, mais il peut tout de même donner une bonne idée de la teneur d'une de mes journées « normales » de travail.

En avant-midi :

- Arrivée au bureau. Ouverture du centre de documentation et d'archives : lumières, ordinateurs, télévision (nous avons créé une petite vidéo présentant le centre dans les deux langues pour les visiteurs).
- Courte rencontre avec la technicienne en archivistique (à contrat) pour établir le plan de match de la journée selon les besoins. Par exemple, nous accueillons parfois des chercheurs sur place; nous devons donc mettre à leur disposition les boîtes d'archives requises. La technicienne s'occupe également de traiter nos divers fonds d'archives selon les Règles de description des documents d'archives (RDDA) et d'ajouter ces descriptions à notre base de données.
- Accueil des bénévoles (s'il y a lieu cette journée-là) et plan de match de la journée avec eux. Les bénévoles font principalement des projets de numérisation des fonds.
- Prise de messages téléphoniques et rappels. Prise des courriels et envoi de réponses pour les plus urgents.
- Envoi de réponses pour les diverses demandes de recherche provenant de l'extérieur, ce qui implique habituellement :
 - o Définition des besoins du demandeur;
 - o Réalisation de la recherche;
 - o Envoi des résultats;
 - o Numérisations et photocopies;
 - o Rédaction de licences d'utilisation;
 - o Facturation du demandeur;
 - o Mise à jour du tableau de suivi des demandes de recherche (ce qui nous permet de nous assurer du bon déroulement de chaque demande et de produire des statistiques au besoin).



- Si le temps le permet en avant-midi, envoi de réponses pour les diverses propositions de dons provenant de l'extérieur, ce qui implique habituellement :
 - o Évaluation des documents d'archives proposés au niveau archivistique (valeur de recherche, valeur historique, unicité des documents dans la région, état général de conservation, étendue linéaire du fonds ou de la collection, etc.)
 - o Préparation de la recommandation (accepter ou refuser le don) pour le Comité des collections. Le comité se rencontre périodiquement durant l'année et l'archiviste doit participer à ces réunions;
 - o Envoi de la décision finale du comité aux proposeurs. Si le don est accepté :
 - Rédiger le contrat de donation;
 - Effectuer l'évaluation monétaire du fonds par l'archiviste si le total évalué est inférieur à 1000 \$ (si le proposeur demande un reçu d'impôt);
 - Organiser la venue d'un évaluateur externe si le total évalué est supérieur à 1000 \$ (toujours si le proposeur demande un reçu d'impôt).
 - o Mise à jour du tableau de suivi des propositions de don (ce qui nous permet de nous assurer du bon déroulement de chaque proposition, et de produire des statistiques au besoin).

Lorsque toutes les étapes pour l'acquisition d'un fonds d'archives sont complétées, nous faisons une mise à jour de notre rapport d'activités annuel pour Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ). En effet, notre centre étant agréé, nous avons des

Une journée dans la vie de... Marjolaine Bertrand

Chef de division à la bibliothèque publique Christian-Roy de L'Assomption

Je suis, en premier lieu, une gestionnaire opérationnelle, cadre intermédiaire, c'est-à-dire que je prends les décisions courantes sur le terrain. Mes journées de travail sont très différentes les unes des autres selon les problématiques qui se présentent dans la journée.

En matinée :

- Première chose en arrivant au bureau : faire une tournée de bonjour aux employés.
- Ouvrir ma boîte de courriels, écouter mes messages téléphoniques, traiter les notes et les enveloppes laissées sur mon bureau.
- Faire un plan de match de la journée avec des priorités.
- Gérer les remplacements des employés de dernière minute pour la journée (maladie).
- Gérer un problème informatique avec le Service des technologies de l'information.
- Rappeler un fournisseur concernant une soumission faite pour l'achat de rayonnages.
 - Faire une demande aux travaux publics pour l'entretien du bâtiment, pour une réparation ou pour le transport de matériel.
 - Gérer les remplacements d'absence à plus long terme (vacances, congés parentaux, etc.).

obligations envers BANQ. D'ailleurs, le rapport doit également être mis à jour en ce qui a trait au traitement et à la diffusion de nos archives.

En après-midi :

- Continuité des demandes de recherche et propositions de don.
- Programmation de diverses publications sur notre page Facebook pour diffusion de nos archives au grand public.
- Recherche et numérisation d'images pertinentes à diverses expositions internes (nous travaillons actuellement au renouvellement de notre exposition permanente prévue pour le printemps 2019).

- Rencontrer un commis par rapport à une problématique avec un collègue.
- Faire l'achat de livres numériques.

En après-midi :

- Assister à une réunion hebdomadaire avec le directeur du service. Discussion sur les problématiques et projets en cours ou en suspens.
- Prendre mes messages téléphoniques et mes courriels.
- Régler un problème avec un abonné insatisfait au comptoir de prêt.
- Répondre à une question de l'animatrice concernant l'annulation d'une activité.
- Faire une petite mise à jour sur le site Web de la Ville concernant cette activité annulée. Envoyer un courriel à tous les employés concernés.
- Approuver un communiqué à envoyer aux médias et des signets à envoyer à l'imprimerie.
- Approuver des factures de livres et de matériel (papeterie, animation, etc.) pour la bibliothèque. S'assurer que le budget est suffisant dans les postes budgétaires.
- Terminer de rédiger un document explicatif (budget, échéancier, matériel nécessaire, etc.) concernant une subvention pour un projet d'animation. Rédiger un sommaire décisionnel pour présenter et faire approuver le projet à la prochaine réunion du conseil municipal.
- Rencontrer un technicien en documentation pour lui expliquer une tâche à exécuter dans la semaine.

Et répondre entre tout ça à plusieurs appels téléphoniques et questions des employés sur une multitude de problématiques ou de questionnements.

- Rédaction de demandes de subvention pour divers projets au centre.
- Fermeture du centre.

Il y a également des rencontres d'équipes hebdomadaires qui permettent aux différents employés permanents du musée de communiquer les besoins et les dossiers en cours. De plus, je participe ponctuellement à diverses formations données à l'extérieur dans les milieux archivistique, bibliothécaire et muséal.



La direction d'une bibliothèque universitaire : les défis de gestion

Entrevue avec Bernard Bizimana, directeur de la bibliothèque HEC Montréal

par Nadia Zurek, en collaboration avec Julie Courtemanche, étudiante à la maîtrise en gestion des ressources humaines, HEC

La Référence : À grande échelle, vous avez implanté une révision du modèle d'affaires de la bibliothèque. Pouvez-vous résumer les objectifs et la nature de ce projet?

Bernard Bizimana : En fait, c'est en 2016 que j'ai eu le mandat de définir le nouveau modèle d'affaires de la bibliothèque. Donc ça nous a pris deux ans, à peu près, pour réaliser ce mandat, et le but, c'était : comment rapprocher encore plus la bibliothèque de sa clientèle? Parce que bien qu'on peut voir que la bibliothèque est pleine à certains moments de la session, on peut penser qu'en général, il y avait une sous-utilisation des ressources, des contenus et aussi de l'expertise. Donc, il fallait voir comment améliorer et optimiser l'utilisation de ces ressources, parce que l'école a investi énormément d'argent, tant dans le personnel que dans l'achat des contenus. Aussi, l'école est une institution qui est reconnue en recherche, donc il fallait mettre l'accent plus sur les services qu'on offre aux chercheurs pour qu'ils soient plus compétitifs et qu'on leur facilite le travail.

LR : Quels sont les différents moyens que vous avez pris pour y arriver?

B.B. : C'est un mandat assez complexe parce que c'est quasiment une question existentielle. À un moment donné, on posait la question : avons-nous encore besoin d'une bibliothèque à l'ère de l'Internet où, selon les perceptions des usagers, on a tout sur Internet? Je parle de perception, mais elle a son importance aussi. Donc, c'était un défi de taille parce qu'on ne peut pas regarder ce que nos concurrents (Harvard, Stanford) font, puis copier ça. C'est impossible! En même temps, toutes les bibliothèques sont dans cette situation, où les questions profondes sont posées. Il n'y a pas une bibliothèque qui a une réponse toute faite et chaque bibliothèque a sa réponse. Donc, pour moi, il fallait travailler de façon à ce qu'il y ait une conversation avec la clientèle de la bibliothèque, que la solution provienne des utilisateurs et qu'elle soit reliée aux besoins qui ont été identifiés. Alors, c'est cette conversation-là qu'on a menée pendant un an et demi à peu près.

LR : Vous en avez un peu parlé, mais selon vous, quels sont les plus grands défis de la bibliothèque HEC?

B.B. : Les défis de la bibliothèque ne sont pas uniques. Elle se trouve dans un contexte de concurrence incroyable, avec l'Internet, avec Google, où on voit que certains usagers quittent la bibliothèque, par exemple les profs. Quand j'ai rencontré les profs, je me suis rendu compte à quel point il y a une déconnexion profonde entre les profs et nous, surtout les profs chercheurs. Ils ne viennent plus à la bibliothèque. Ça ne veut pas dire qu'ils n'utilisent pas les ressources de la bibliothèque ou les ressources électroniques, mais s'ils ne

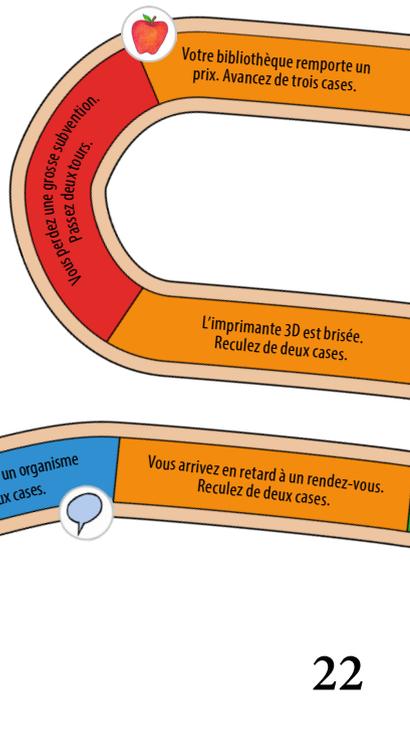
Témoignage express d'une bibliothécaire étudiante

par Anouk Lavoie-Isebaert

J'ai la chance d'occuper un poste de bibliothécaire étudiante à la bibliothèque HEC Montréal depuis le mois d'août dernier. N'ayant jamais eu d'expérience en bibliothèque avant, j'essaie de tirer profit de cette expérience au maximum! Et disons que ça fait du bien de pouvoir mettre en pratique certaines notions vues en classe...

La majeure partie de mon temps, je le passe derrière le bureau de référence où je réponds aux questions des étudiants. Leurs questions sont variées, allant du fameux « Je cherche un livre, mais je ne connais pas l'auteur ni le titre, mais la couverture est bleue. » jusqu'aux questions sur des sujets pointus, en passant par les paniques liées aux bogues informatiques en tous genres (sacrées imprimantes!).

Bien sûr, il n'y a pas constamment des étudiants au bureau de référence. Entre les questions, j'aide les commis au comptoir du prêt, je collabore à divers projets de la bibliothèque comme les expositions de livres. Il arrive aussi qu'on fasse des recherches « clé en main » pour les étudiants d'un programme particulier. En fin de compte, cet emploi me donne un bel aperçu de quelques-unes des tâches que je pourrai accomplir d'ici quelques mois!



viennent plus à la bibliothèque, le lien entre eux et nous est brisé. Ce lien-là est extrêmement utile parce que ça nous permettait de connaître les besoins, etc. Donc, le fait qu'il n'y avait plus de lien ou qu'il y avait un problème de lien entre nous et les chercheurs, c'est un problème.

Un autre défi, c'est qu'on dépense beaucoup d'argent dans l'acquisition des ressources électroniques, dans l'acquisition des expertises. Alors quand vous avez une sous-utilisation de ces ressources, ça pose des questions : est-ce qu'on continue d'investir là-dedans? Les gens disent : « On ne peut pas imaginer une université, une école, sans bibliothèque ». C'est un principe philosophique, mais je crois que les gens doivent maintenant ouvrir les yeux, qu'on ne peut pas juste reposer notre existence sur ce principe philosophique : il faut que l'existence de la bibliothèque apporte une valeur ajoutée. Si elle est sous-utilisée, c'est qu'il y a un problème. Donc le grand défi, c'était de dire : « Oui, pendant les dernières années, on a investi énormément en ressources électroniques, on a investi dans les espaces, mais aujourd'hui on est confronté à une question de pertinence : sommes-nous toujours pertinents? » Il fallait répondre à cette question-là et l'administration l'a posée. Si l'administration la pose, il y a une raison de la poser puis ils ont bien fait parce que je crois que ça a été une question difficile, mais en même temps, je crois qu'il fallait la poser. Mais comment procéder face à cette question-là? J'ai cherché un peu partout : il n'y avait pas de modèle, de démarche à suivre. On était presque, je dirais, « pionnier », parce que je parle souvent avec mes collègues directeurs de bibliothèques et aucun de mes collègues ne m'avait dit : « On m'a posé cette question-là. » Pour nous, la question, c'était « avons-nous toujours besoin d'une bibliothèque? »

L'autre point : on est dans un secteur d'affaires, donc les écoles de gestion c'est souvent la rentabilité, la productivité, la performance, le coût-bénéfice. Donc, c'est normal qu'elles s'opposent plus facilement que d'autres : est-ce que les investissements qu'on fait rapportent quelque chose? Par rapport à la recherche, par rapport à l'enseignement? Dans une école de gestion, ce problème se pose avec plus d'acuité et on n'est pas les seuls. J'étais à une conférence de l'ABLD¹, regroupant toutes les bibliothèques des écoles de gestion en Amérique (États-Unis, Canada), on est une cinquantaine de membres et tout le monde est confronté à ça. Et cette question-là, je l'entends moins dans des bibliothèques universitaires de sciences humaines et sociales. Il y a du monde à qui je dis ça et ils me répondent que c'est quasiment une question insultante. Mais dans les écoles de gestion, ça se voit beaucoup, parce qu'il y a beaucoup de bibliothèques qui ferment. Un exemple : on a quelques écoles de gestion ici à Montréal : nous, McGill, UQAM, Concordia. À l'UQAM, ils avaient une bibliothèque de gestion il y a quelques années, c'était un centre de documentation. Il n'existe plus, il a été fusionné avec la bibliothèque centrale. À McGill, ils avaient une bibliothèque de gestion et elle n'existe plus, elle a été fusionnée avec la bibliothèque de lettres et sciences humaines ou l'équivalent. Et dans beaucoup d'autres universités aux États-Unis, le phénomène est là. Alors la question, il était primordial d'y répondre. Donc je pense être proactif. Oui, d'abord le mandat venait de la direction, mais c'était aussi dans un plan de la bibliothèque, dans un plan stratégique qu'on avait déjà prévu, de faire ce modèle d'affaires. Il est temps de le faire, donc c'est une opportunité. C'est un mandat complexe, difficile, mais en même temps c'est une chance de travailler dans un contexte comme ça, de mener cette réflexion-là avec les usagers. Et je suis très content des résultats.

LR : Quelles sont les plus grandes forces de la bibliothèque HEC?

B.B. : C'est quand même une bibliothèque centenaire. À travers les années, on a développé une collection assez spéciale, donc on est réputé pour nos collections imprimées dans le domaine de la gestion, mais aussi, dans les collections électroniques, on est parmi les meilleurs. L'école dit qu'on est la plus grande

bibliothèque d'affaires bilingue au Canada, mais quand je fais une comparaison à travers les États-Unis ou en Europe, on est parmi les meilleures, peut-être parmi les trois grandes bibliothèques de gestion dans le monde. Donc, on n'a pas un complexe par rapport à Harvard, à Stanford ou d'autres. On a une force au niveau du contenu, une force au niveau de l'espace. Je crois que c'est la plus grande au niveau des espaces, pour avoir été à Seattle à l'Université de Washington, ils ont une bibliothèque de gestion, mais c'est presque la moitié de la bibliothèque. Elle est belle, elle est grande, c'est une dimension importante de la bibliothèque, mais il y a aussi l'expertise, donc on a aussi des expertises variées des bibliothécaires et on est en train d'ajouter d'autres expertises pour soutenir le modèle d'affaires défini dernièrement.

LR : À plus petite échelle, vous êtes intervenu dans le cours 6-302-16 : *Recherche et intervention en gestion des étudiants* de HEC à la maîtrise. Quel est le mandat que vous leur avez donné?

B.B. : Au cours de la dernière année, on a essayé de faire une segmentation de notre clientèle et d'aller vraiment dans le détail parce que, souvent, on a tendance à généraliser (professeurs, personnel, étudiants 1er cycle, 2e cycle, 3e cycle). La segmentation qu'on voulait faire, c'était vraiment pour nous aider à mieux comprendre les besoins particuliers des usagers. On a fait un grand travail avec un étudiant (encore une fois on travaille beaucoup avec les étudiants) de maîtrise en marketing qui a fait un travail dirigé sur la segmentation de la clientèle de la bibliothèque. Pour chaque segment, il fallait identifier les besoins par rapport à la bibliothèque. L'étudiant a travaillé pendant une session là-dessus et nous a remis le rapport. Je me suis rendu compte que je n'avais pas assez d'éléments pour les étudiants de maîtrise, qui sont quand même une proportion importante de notre clientèle, surtout parce qu'ils font de la recherche. Ils utilisent surtout les ressources, les bases de données, les bibliographies, les données financières et autres. Et je n'avais pas beaucoup d'éléments qui me permettaient de faire une proposition de valeur pour cette clientèle. Donc, quand je suis allé en classe, j'ai présenté la problématique générale de la bibliothèque et je me suis dit : votre travail, ça serait bien de le concentrer sur les étudiants de maîtrise. Parce qu'au niveau des étudiants du baccalauréat, on avait eu des *focus groups*, des sondages à la hauteur de toute l'école, et on voit majoritairement que ces étudiants ont bien répondu. Pour les étudiants de doctorat, j'en ai rencontré une dizaine personnellement, pour approfondir leurs besoins, donc il manquait les étudiants de la maîtrise.

LR : Que leur avez-vous donné comme projet? Est-ce que vous les avez guidés, par exemple, il fallait qu'ils fassent un sondage?

B.B. : Oui, un sondage puis « dites-moi qu'est-ce que la bibliothèque pourrait faire pour vous, pour vous aider ». On ne peut pas faire des propositions de valeur pour une clientèle si on ne connaît pas leurs vrais besoins. Et donc, les étudiants, je pense qu'ils ont fait un sondage et qu'ils l'ont soumis au prof. Je pense qu'ils travaillaient par équipe.

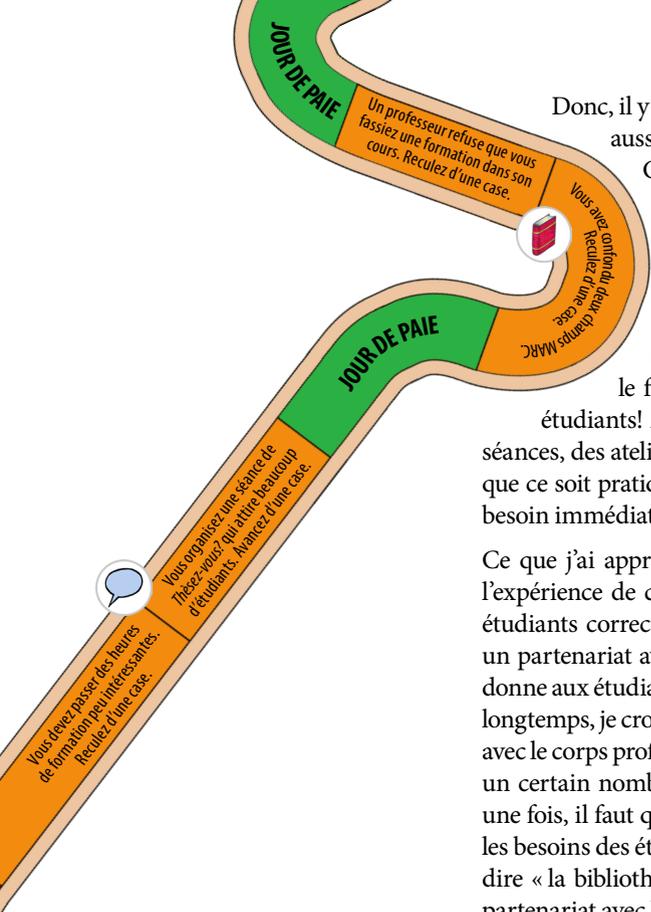
LR : Est-ce que vous en avez vu, des suggestions, dans les travaux?

B.B. : Le prof m'a remis quelques travaux. Pas tous, mais les meilleurs.

LR : Parmi ces travaux, est-ce qu'il y en a qui ont été utiles?

B.B. : Très très utiles, et surtout les suggestions quant à la promotion. Souvent, les bibliothèques en souffrent, on est tellement modeste. Il faut l'avouer, on n'a pas l'expertise pour faire la promotion. Je regarde ce que les gens ici au département de marketing disent : on n'est pas fort au niveau promotion. Il y a tellement de choses qu'on fait et quand les étudiants découvrent qu'on le fait, ils n'en reviennent pas.

1. Academic Business Library Directors.
Pour plus d'information :
<https://sites.google.com/a/wfu.edu/abld>



Donc, il y a un problème de promotion d'abord (des choses qu'on fait qui sont méconnues), et il y a aussi beaucoup de choses qu'on ne fait pas et qu'on pourrait faire. C'est un mélange de tout ça. Comment promouvoir encore plus ce qu'on fait et comment créer de nouveaux services pour répondre à certains besoins?

LR : Et avec l'œil des étudiants, j'imagine que vous avez pu diriger un peu plus votre approche promotionnelle.

B.B. : Oui, par exemple : à quel moment peut-on approcher les étudiants? Parce que quelquefois, par exemple, on veut donner des séances d'information et souvent on va le faire en début de session. Mais tout le monde en début de session veut rencontrer les étudiants! Alors ils sont inondés d'informations et ça ne marche pas. Parfois aussi on donne des séances, des ateliers, mais on ne les donne pas au bon moment. Normalement, pour les étudiants, il faut que ce soit pratique et utile, donc si vous voulez donner un atelier, puis que cet atelier n'est pas lié à un besoin immédiat, on oublie ça!

Ce que j'ai appris aussi, c'est que je reste persuadé, d'après l'expérience qu'on a vécue cette année et l'expérience de ce cours-là, que c'est très difficile seule, comme bibliothèque, de pouvoir atteindre les étudiants correctement. Je pense que ça prend un partenariat avec les enseignants, parce que si on a un partenariat avec les professeurs, ça se peut que le professeur puisse même orienter les travaux qu'il donne aux étudiants en fonction des ressources de la bibliothèque. Ce partenariat est primordial. Pendant longtemps, je crois, on a travaillé de façon isolée, mais je pense qu'il faut vraiment travailler en partenariat avec le corps professoral. On ne peut pas dire qu'on peut travailler avec tous les profs, mais il faut identifier un certain nombre de profs pour certains cours, par exemple le cours de méthodologie. Mais, encore une fois, il faut que ce soit collé à une réalité et que ce soit utile, et généralement c'est le prof qui connaît les besoins des étudiants et les lacunes. On est en train de rencontrer les profs de méthodologie pour leur dire « la bibliothèque fait partie des outils, mais comment peut-elle s'intégrer dans votre cours? » Un partenariat avec le professeur est incontournable.

LR : Et c'est gagnant-gagnant, parce que les étudiants vont connaître la bibliothèque de cette façon-là.

B.B. : Oui, parce que chaque fois qu'on rencontre des étudiants, ils nous disent : « Mon dieu, si j'avais su ça! » Alors le problème, il est où? On ne sait pas promouvoir nos affaires. Peut-être qu'on n'a pas l'expertise... Quelqu'un qui a fait des cours en marketing, on n'en a pas! Des fois, on se débrouille et on essaie d'envoyer des courriels, on essaie d'être sur les réseaux sociaux, sur le site Web. La voie que je vois venir, c'est le partenariat avec le corps professoral.

LR : Est-ce que l'idée d'impliquer les étudiants était utile?

B.B. : C'est incontournable! On ne pouvait pas s'asseoir dans nos bureaux et dire « je vais faire une bibliothèque comme ça ». Tout modèle d'affaires est basé sur des besoins.

LR : Les étudiants étaient votre clientèle mais, en même temps, vous avez fait appel aux étudiants pour qu'eux-mêmes vous aident...

B.B. : C'est comme une sorte de co-crédation : amener les étudiants à inventer ou à créer leur bibliothèque. Ils connaissent mieux que moi leurs besoins! Et surtout quand ils sont dans un cours comme ça, mieux que moi, ils sont capables de dire : « La bibliothèque pourrait faire ça. » Donc, j'étais comme leur client et ils étaient comme des consultants.

LR : Tout en étant aussi votre clientèle!

B.B. : Exact. C'était une collaboration, une co-crédation. Comment co-crédation ensemble la bibliothèque de l'avenir pour HEC Montréal? On l'a fait avec ce groupe-là, mais on l'a fait aussi avec les profs, avec les étudiants de doctorat, avec les étudiants de baccalauréat. On a fait beaucoup de *focus groups* pendant l'année.

LR : Et dans une école de gestion, c'est encore plus intéressant, parce que les gens sont capables de penser dans cette optique-là.

B.B. : Absolument. Dans cette optique-là et puis aussi dans l'optique que, dans une école de gestion, on leur apprend à créer des produits, mais des produits axés sur les besoins d'une clientèle, comment aller chercher les besoins de cette clientèle-là, etc. Pour eux, la bibliothèque est comme un laboratoire. Dans une école de gestion, la bibliothèque est, oui, une source d'informations, une source d'expertise, mais aussi c'est un laboratoire. J'ai un exemple : quand je fais un projet de révision de processus, j'accueille souvent, pendant une session, des étudiants qui font des cours d'optimisation de gestion des processus. Ils viennent ici, je leur donne une problématique sur des processus de la bibliothèque, puis ils me proposent des solutions. Un bel exemple, c'est qu'on a modifié les horaires d'ouverture de la bibliothèque et on s'est beaucoup appuyés sur un travail dirigé qu'un étudiant en gestion des opérations avait fait sur l'analyse de l'achalandage, l'analyse des horaires. Par exemple, le samedi et le dimanche, en regardant les achalandages, en regardant les ressources humaines qu'on avait, au lieu d'ouvrir à 8 h et de fermer à 17 h, on ouvre à 10 h et on ferme à 22 h. C'est une grosse augmentation et ça s'est répercuté dans les statistiques de fréquentation, c'est phénoménal. Et des étudiants m'ont dit : « Sans cet horaire-là, je n'aurais jamais pu utiliser la bibliothèque! »

Il y avait un autre groupe qui a travaillé sur les horaires de la bibliothèque, mais du point de vue économique, l'analyse des coûts-bénéfices si on fait une prolongation des heures d'ouverture de la bibliothèque, une étude quantitative économique. J'avais tous ces éléments-là pour dire à l'école : « Si je fais une prolongation des heures d'ouverture, ça me coûte tant. » Donc, il fallait faire un montage financier, mais je m'étais appuyé sur des études 1) des étudiants de maîtrise en économie (et ce n'est pas n'importe quoi) et 2) au niveau des opérations, c'était un étudiant en DESS (donc c'est quand même des études supérieures). Mais pour tous ces étudiants, la bibliothèque est un laboratoire, un objet d'étude.

LR : En terminant, est-ce que vous avez des conseils à donner aux futur(e)s gestionnaires de bibliothèques universitaires?

B.B. : Un conseil serait de ne pas tenir pour acquis qu'une bibliothèque universitaire est incontournable. C'est souhaitable, c'est vrai, mais je crois que la concurrence est forte. Il faut travailler à ce que la bibliothèque soit collée aux besoins des usagers et qu'elle continue d'évoluer en fonction de ces besoins-là et qu'on soit proactifs. La survie de la bibliothèque repose sur le lien de confiance, de collaboration et de partenariat avec le corps professoral. Si ce lien n'est pas là, je crois que ça va être difficile pour les bibliothèques.

