

Portrait sommaire des bibliothèques collégiales du Québec et étude sur leur avenir

Rapport final des travaux

Préparé pour le Centre collégial des services regroupés

Par le

cefrio
Innové par les TI

Février 2008

Le CEFRIO

est un centre de liaison et transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 46 chercheurs associés. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier.

Portrait sommaire des bibliothèques collégiales du Québec et étude sur leur avenir

RÉDACTION, ANALYSE DES RÉSULTATS ET COORDINATION DE L'ENSEMBLE DU PROJET

Catherine Lamy, directrice de projets, CEFRIO

RÉALISATION DES ENTREVUES

Antoine Audet, chargé de projets, CEFRIO

Marc Beaudry, chargé de projets, CEFRIO

Catherine Lamy, directrice de projets, CEFRIO

Isabelle Vachon, chargée de projets, CEFRIO

COLLABORATION

Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Recherche documentaire

Pour tout renseignement additionnel, communiquez avec le CEFRIO.

Bureau de Québec

888, rue Saint-Jean, bureau 575

Québec (Québec) G1R 5H6

Téléphone : 418 523-3746

Télécopieur : 418 523-2329

Bureau de Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest

Tour Ouest, bureau 350

Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 840-1245

Télécopieur : 514 840-1275

Bureau de la Baie-des-Chaleurs

303, route 132 Ouest

Saint-Omer (Québec) G0C 2Z0

Téléphone : 418 364-2327

Télécopieur : 418 364-2002

Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue

187, avenue Murdoch

Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1E3

Téléphone : 819 762-1021

Télécopieur : 819 797-4727

Courriel : info@cefrio.qc.ca

Site Internet : www.cefrio.qc.ca

Table des matières

Sommaire exécutif	5
Introduction	8
Première partie.....	10
Chapitre 1 Le point de vue des directeurs généraux et des directeurs des études	11
1.1- LA PERCEPTION DE L'IMPORTANCE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE	11
1.1.1 La bibliothèque collégiale : des services jugés primordiaux et un avenir assuré, mais à une condition : se transformer!	11
1.1.2 Pour des services en lien direct avec l'apprentissage et la réussite des étudiants...12	12
1.1.3 Les lieux d'investissement prioritaires	13
1.2- LA COLLABORATION	13
1.2.1 Le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions : presque tout demeure à construire!	14
1.2.2 Les ententes régionales.....	15
1.3- À PROPOS DU CCSR	15
Chapitre 2 Le point de vue des adjoints aux directeurs des études et des bibliothécaires	16
2.1- LA SITUATION ACTUELLE DE LA BIBLIOTHÈQUE	16
2.1.1 Innovations technologiques dans les bibliothèques collégiales : ce ne sont pas les idées qui manquent!	16
2.1.2 Les services aux clientèles autres que les étudiants.....	18
2.2- LA VISION DE L'AVENIR DE LA BIBLIOTHÈQUE	19
2.2.1 Quel avenir pour la bibliothèque collégiale?	19
2.2.2 Pour un bibliothécaire idéal.....	20
2.3- LA COLLABORATION	21
2.3.1 Le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions : un incontournable!.....	21
2.3.2 Les ententes régionales.....	21
2.4- À PROPOS DU CCSR	22
2.4.1 Pour un élargissement du rôle du CCSR.....	22
2.4.2 Un fonctionnement jugé adéquat, mais pouvant être amélioré.....	23
2.4.3 Plusieurs idées d'actions à entreprendre	23
Chapitre 3 Les constats et les recommandations du comité consultatif	25
Seconde partie.....	28
Chapitre 4 Quel avenir pour les bibliothèques collégiales?	29
4.1- LES BIBLIOTHÈQUES DOIVENT-ELLES SURVIVRE AU NUMÉRIQUE?	29
4.2- LA BIBLIOTHÈQUE 2.0	31
4.3- À PROPOS DES ESPACES ET DES SERVICES : VERS UN CARREFOUR DE L'INFORMATION	32
Chapitre 5 Pourquoi collaborer?	34
5.1- COOPÉRATION, COORDINATION ET COLLABORATION	34
5.2- LES FACTEURS DE SUCCÈS DES PROJETS DE COLLABORATION.....	35
Chapitre 6 Quelques exemples de regroupements et de consortiums	37

6.1- LES REGROUPEMENTS DE BIBLIOTHÈQUES COLLÉGIALES AUX ÉTATS-UNIS	37
6.2- LES REGROUPEMENTS DE BIBLIOTHÈQUES COLLÉGIALES AVEC D'AUTRES TYPES DE BIBLIOTHÈQUES (UNIVERSITAIRES, DE RECHERCHE, ETC.)	41
6.2.1 CANADA	41
6.2.2 ÉTATS-UNIS	45
Pistes d'action et recommandations	47
Sources consultées	49
Annexe 1 Liste des personnes rencontrées et des cégeps ciblés.....	53
Annexe 2 Grille d'entrevue adressée aux directeurs généraux et aux directeurs des études	53
Annexe 3 Grille d'entrevue adressée aux adjoints aux directeurs des études et aux bibliothécaires	55

Sommaire exécutif

Le Centre collégial des services regroupés (CCSR) gère, pour le bénéfice du personnel et des usagers des bibliothèques collégiales, le Réseau des services documentaires collégiaux (RESDOC). Par l'intermédiaire de RESDOC, les cégeps ont accès sur une base volontaire à certains produits et services à des tarifs avantageux. Cependant, au-delà de cette offre de service, le CCSR souhaitait encore mieux connaître les besoins et attentes des cégeps ainsi que leur vision de l'avenir des bibliothèques collégiales.

Pour ce faire, le CCSR a sollicité les services du CEFRIO pour réaliser les travaux suivants : (1) la constitution d'un portrait sommaire des bibliothèques collégiales réalisé à partir d'entrevues menées sur le terrain; (2) la réalisation d'une revue de littérature sur l'avenir des bibliothèques collégiales et, plus précisément, sur leurs modes de collaboration et (3) la constitution d'un comité consultatif en vue d'enrichir le portrait obtenu à partir des entrevues. Le présent document constitue le rapport final issu de l'ensemble de ces différentes phases de la recherche.

LES CONSTATS

Le portrait sommaire des bibliothèques collégiales du Québec

- Toutes les personnes interviewées sont unanimes : la bibliothèque collégiale offre des services stratégiques pour l'apprentissage et la réussite des étudiants.
- Cependant, pour qu'elle continue à s'inscrire au cœur de la pédagogie, tous sont aussi d'avis qu'elle doit se transformer vers un modèle qui s'inspire du « carrefour de l'information ».
- En ce qui concerne les innovations technologiques à implanter dans les bibliothèques collégiales, plusieurs idées ont été mentionnées. Le développement de l'accès à distance aux ressources de la bibliothèque (catalogue, bases de données, etc.) apparaît toutefois comme l'une des priorités mentionnées par la grande majorité des répondants.
- La question de l'amélioration du rendement du logiciel de gestion de bibliothèque (Manitou) a aussi été soulevée comme l'un des enjeux prioritaires.
- Les deux principaux freins au développement des bibliothèques collégiales sont les manques de financement et de personnel qualifié.
- Le bibliothécaire¹ responsable d'une bibliothèque collégiale s'apparente à un véritable homme-orchestre. Dans cette optique, les membres du comité ont souligné que les divers rôles qu'il doit endosser devraient plutôt être répartis entre différentes personnes.
- L'acquisition de ressources électroniques représente l'un des lieux d'investissement le plus souvent évoqué par les répondants.
- Mis à part le réseautage supporté par RESDOC, pratiquement aucun partenariat n'existe actuellement entre les cégeps du Québec pour les services de bibliothèque.
- Une meilleure collaboration est par contre souhaitée par l'ensemble des répondants qui n'y voient que des avantages.
- Toutes les personnes rencontrées ont affirmé que le CCSR, en tant qu'organisme rassembleur et initiateur de projets de collaboration, a toujours un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques collégiales.
- Tous les intervenants sont cependant aussi d'accord sur le fait que ce rôle doit être élargi et diversifié. Selon les personnes interrogées, le CCSR devrait faire preuve de davantage

¹ Le terme « bibliothécaire » est employé dans l'ensemble de ce rapport au sens générique et sous-tend d'autres titres tel que « spécialiste en moyen technique d'enseignement » ou « responsable de la bibliothèque ».

de leadership et de proactivité dans ses différentes actions. Parmi celles-ci, le CCSR pourrait se pencher sur :

- l'intégration dans un portail unique de différents éléments développés par les cégeps ou par des institutions partenaires;
- l'identification des composantes d'un fonds numérique de base pour les bibliothèques collégiales;
- le dossier des compétences informationnelles et développer, par exemple, des capsules de formation et d'information ou encore, rendre de tels contenus développés par d'autres institutions disponibles de façon centralisée sur son portail.
- le renouvellement du SIGB actuel.

La revue de littérature sur l'avenir des bibliothèques collégiales

- Si les technologies et notamment Internet n'impliquent pas l'extinction des bibliothèques, elles sont par contre à la base d'une transformation des services et des produits qu'elles proposent.
- C'est encore plus vrai pour les bibliothèques académiques, dont les bibliothèques de cégeps, qui doivent composer avec la clientèle des jeunes, représentants de la Génération Net, ainsi appelés parce qu'ils ont grandi avec les micro-ordinateurs et Internet.
- Les bibliothèques des cégeps ont tout avantage à envisager les technologies comme un levier d'innovation et tendre à devenir de véritables espaces d'apprentissage et de collaboration.
- Cette bibliothèque transformée a un nom : la bibliothèque 2.0.
- Plusieurs moyens sont à la disposition des gestionnaires et des bibliothécaires pour faire en sorte que l'espace des bibliothèques soit davantage susceptible de favoriser la circulation des connaissances. Parmi ceux-ci, les carrefours de l'information sont de plus en plus populaires au sein des bibliothèques collégiales et universitaires.
- La mise en commun de leurs ressources permet aux bibliothèques d'accomplir davantage en travaillant ensemble. Ces efforts se traduisent de façon très concrète pour les utilisateurs dans une offre de service à la fois plus importante et plus diversifiée.
- Six éléments contribuent au succès des initiatives de collaboration entre bibliothèques :
 - le fait de centrer le projet de collaboration autour des besoins identifiés et des bénéfices pressentis;
 - l'adoption d'une attitude positive;
 - la mise en œuvre d'une communication efficace;
 - l'élaboration de la vision, de la mission et des objectifs plus spécifiques du projet;
 - des ressources financières, humaines et un leadership adéquat;
 - le développement d'un esprit de communauté.
- L'analyse de différents regroupements de bibliothèques collégiales et de bibliothèques de différents types a mis au jour des initiatives dont le CCSR pourrait s'inspirer dans la révision de son offre de service aux bibliothèques collégiales du Québec : le fait de procéder par projet pilote, la mise en ligne d'un blogue ou d'autres applications associées au Web 2.0 (fils RSS, sites Wiki, etc.), l'implantation d'un service de référence virtuel, la création d'un catalogue unique qui supporte les rétroactions des usagers, etc.

LES RECOMMANDATIONS

- **Recommandation 1** Privilégier certains grands objectifs et les inscrire dans le plan stratégique du CCSR et de RESDOC.
- **Recommandation 2** Faire de RESDOC un regroupement véritablement rassembleur.
- **Recommandation 3** Contribuer à l'évolution technologique des bibliothèques collégiales.
- **Recommandation 4** Initier des ententes avec les bibliothèques universitaires et BAnQ.
- **Recommandation 5** Préconiser une approche intégrée par projet.
- **Recommandation 6** S'assurer que la Fédération des cégeps travaille à la promotion et au marketing des bibliothèques collégiales.

Introduction

Qu'est-ce qu'une bibliothèque de collège, sinon un moyen pédagogique complexe à l'intention de toute la communauté collégiale, qui peut remplir ce rôle grâce à une information et une documentation diversifiées, sélectionnées, traitées et exploitées par un personnel professionnel et technique? (Lajeunesse et Morin (1986) : 4)

QUELQUES MOTS SUR LE CONTEXTE DES TRAVAUX

La situation des bibliothèques collégiales du Québec s'est globalement détériorée au cours des dernières années, tant au niveau des collections, de la fréquentation par les étudiants² que des effectifs professionnels en place. Des études menées par les chercheurs Marcel Lajeunesse et Daniel Morin depuis la mise en place des cégeps, à la fin des années 60, ont d'ailleurs décrié cette situation, chiffres à l'appui, pour tenter de sensibiliser les différents acteurs concernés à cette question³.

Puisqu'il a développé une offre de produits et services documentaires destinés aux bibliothèques des cégeps, le Centre collégial des services regroupés (CCSR)⁴ est particulièrement préoccupé par cette situation. Au-delà de son offre actuelle, le CCSR entend ainsi contribuer encore davantage au développement des bibliothèques collégiales et souhaite donc mieux connaître les besoins et attentes des cégeps ainsi que leur vision de l'avenir des bibliothèques collégiales. Pour supporter sa réflexion et l'inspirer dans le développement de nouveaux projets, le CCSR désire aussi être au fait des initiatives exemplaires en matière de collaboration entre bibliothèques, initiatives mises en œuvre principalement au Canada et aux États-Unis.

LE PROJET CONFIE AU CEFRIO

C'est dans ce contexte que le CCSR a sollicité les services du CEFRIO pour réaliser les travaux suivants :

- (1) la constitution d'un portrait sommaire des bibliothèques collégiales ainsi que la mise au jour des besoins et des attentes de certains de leurs dirigeants et de leur personnel. Ce portrait, qui n'est pas représentatif de la réalité de l'ensemble des cégeps du Québec, a été effectué grâce à la réalisation d'entrevues individuelles semi-structurées auprès de 22 personnes, réparties dans 11 cégeps, ciblées par le CEFRIO en collaboration avec le CCSR⁵;
- (2) la réalisation d'une revue de littérature sur l'avenir des bibliothèques collégiales. Ce travail a pris la forme d'une analyse des diverses sources d'information répertoriées. Il comporte en outre la présentation de certains exemples de collaboration ainsi que des recommandations en vue de supporter les actions du CCSR dans l'actualisation de sa mission auprès des bibliothèques collégiales;

² Notons cependant que cette tendance semble se renverser lorsque les collèges transforment leur bibliothèque en carrefour de l'information, un espace davantage adapté aux besoins et attentes des jeunes d'aujourd'hui. Pour plus de détails sur ce concept, voir les pages 32 et 33 du présent rapport.

³ Lajeunesse, Marcel et Daniel Morin. « Les bibliothèques des collèges publics québécois en 2003 ». In : Observatoire de la culture et des communications du Québec, *État des lieux du livre et des bibliothèques*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2004, p. 225-234.

⁴ Ces produits et services sont offerts aux collèges par l'intermédiaire du Réseau des services documentaires collégiaux (RESDOC). Pour plus de détails, voir le site du CCSR à la page http://www.ccsr.qc.ca/ccsr/rubrique.php?id_rubrique=21.

⁵ La liste des personnes rencontrées figure à l'annexe 1 du présent rapport.

- (3) la constitution d'un comité consultatif, formé de gestionnaires, de directeurs de bibliothèques innovateurs, d'un chercheur du domaine, d'étudiants en sciences de l'information, etc. en vue d'enrichir encore les résultats des entrevues menées dans les cégeps.

Le présent document constitue le rapport final de l'ensemble des travaux effectués par le CEFRIO pour le compte du CCSR. Il s'articule selon deux grandes parties.

La première partie présente une synthèse de l'ensemble des propos colligés lors des 22 entrevues réalisées par le CEFRIO auprès de directeurs généraux⁶, de directeurs des études, d'adjoints aux directeurs des études et de bibliothécaires de 11 cégeps, répartis dans différentes régions du Québec⁷. Puisque deux questionnaires différents ont été utilisés pour colliger l'ensemble de l'information⁸, la section est subdivisée en deux grands chapitres. Le premier est consacré à l'analyse des propos issus des entrevues conduites auprès des directeurs généraux/directeurs des études, tandis que le deuxième rend compte de ceux obtenus à la suite des entretiens avec les adjoints aux directeurs des études et les bibliothécaires. Un troisième et dernier chapitre, consacré aux recommandations issues de la rencontre du comité consultatif, complète enfin cette première partie.

À noter que les commentaires et suggestions recueillis et dont témoigne la première partie de ce rapport ne peuvent être interprétés comme étant représentatifs et exhaustifs des actions mises en œuvre dans la totalité des cégeps. Les résultats et les conclusions de cette étude menée, rappelons-le, auprès d'un échantillon de 11 cégeps, sont destinés à mettre au jour certaines pistes d'actions à envisager par le CCSR dans le cadre de son offre de service, et non à dresser un portrait exhaustif de la réalité de l'ensemble des cégeps. Dans cette optique, les exemples de bonnes pratiques retenus doivent être compris comme un *échantillon* des expériences fructueuses développées par les cégeps.

La seconde partie du présent document est consacrée à la revue des sources répertoriées en lien avec l'avenir des bibliothèques collégiales et l'importance de la collaboration pour assurer leur développement. Elle s'articule selon trois grands chapitres. En s'appuyant sur les nombreux documents consultés, le premier d'entre eux présente les différents enjeux reliés à la nécessaire transformation de la vocation, des rôles, des services et des espaces des bibliothèques collégiales. Le deuxième chapitre s'intéresse à la collaboration entre bibliothèques d'un point de vue théorique, tandis que le troisième et dernier chapitre de cette partie présente des exemples de regroupements et de consortiums dont pourrait s'inspirer le CCSR. Des pistes d'actions et des recommandations complètent enfin le document.

Rappelons enfin que ce rapport ne constitue pas le plan d'action du CCSR. Il vise plutôt à alimenter ce plan d'action ainsi qu'à inspirer les cégeps qui souhaiteraient l'utiliser pour supporter leur propre planification.

⁶ Le masculin a été utilisé dans les titres des personnes rencontrées dans le but d'alléger le texte.

⁷ À noter que quatre autres répondants ont aussi été contactés par le CEFRIO à la demande du CCSR mais qu'ils ont, soit délégué la tâche de répondre au questionnaire à l'un de leurs employés, ou encore, choisi de ne pas donner suite à la démarche.

⁸ Ces deux grilles d'entrevue figurent aux annexes 2 et 3 du présent rapport.

Première partie
Pour un portrait sommaire des bibliothèques collégiales du Québec :
rapport synthèse des entrevues et des commentaires du comité
consultatif

Chapitre 1 Le point de vue des directeurs généraux et des directeurs des études

La place et le rôle de la bibliothèque apparaissent, à l'heure actuelle, très mal définis dans le collège. À quoi sert-elle vraiment? Quel est son rôle dans l'apprentissage des cégépiens? Y a-t-il une corrélation entre une bonne bibliothèque, c'est-à-dire une bibliothèque qui dispense des services de qualité, et la réussite des cégépiens? La bibliothèque est-elle partie prenante dans les actions relatives à la réussite mises de l'avant dans les collèges? La bibliothèque est-elle un service pédagogique bien intégré à la formation ou un à-côté dispendieux qu'on est forcé de maintenir? Les professeurs voient-ils la bibliothèque comme une aide et un appui pour leur enseignement? En d'autres mots, une meilleure bibliothèque peut-elle contribuer à améliorer la formation et l'enseignement dispensés dans les collèges? (Lajeunesse et Morin (2004) : 233)

1.1- LA PERCEPTION DE L'IMPORTANCE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE

La première section du questionnaire destiné aux directeurs généraux et aux directeurs des études concernait leur perception face aux services offerts par la bibliothèque de leur institution. Six questions composaient cette section :

- les deux premières visaient à dégager le degré d'importance accordé à la bibliothèque et aux services qu'elle dispense à la communauté collégiale ainsi que la perception des personnes interviewées face à son avenir en tant qu'espace d'apprentissage au sein du cégep;
- les trois questions suivantes poursuivaient l'objectif de mettre au jour la valeur stratégique des services offerts par la bibliothèque perçue par les répondants, en lien avec la réussite scolaire des étudiants;
- la dernière question visait enfin à identifier d'éventuels lieux prioritaires d'investissement.

1.1.1 La bibliothèque collégiale : des services jugés primordiaux et un avenir assuré, mais à une condition : se transformer!

Que ce soit dans n'importe quels cours (philosophie, chimie, mathématiques, etc.), dans tout domaine où il doit y avoir une accumulation de connaissances, c'est à la bibliothèque que ça se passe et non ailleurs.⁹

Quelle que soit leur fonction — directeurs généraux ou directeurs des études —, toutes les personnes interviewées sont unanimes : les services offerts par la bibliothèque de leur cégep sont tout à fait essentiels et fondamentaux, tant pour le support à l'enseignement que pour l'apprentissage. Comme l'a très bien résumé l'un des intervenants rencontrés, il s'agit « d'un lieu de transmission et d'accès au savoir incontournable pour toute institution d'enseignement supérieur ». Le caractère essentiel de la bibliothèque collégiale ressort d'ailleurs de la réflexion et des actions que plusieurs cégeps ont entreprises, entreprendront sous peu ou visent à entreprendre à la suite du constat de la désaffection des étudiants. Cette observation peu encourageante n'a en effet mené aucun des cégeps à envisager la fermeture de sa bibliothèque mais, au contraire, a plutôt été à l'origine d'une mobilisation des équipes pour réorganiser les services en profondeur.

Tous les répondants ont aussi confirmé le fait que la bibliothèque collégiale a résolument un avenir au sein de leur cégep en tant que lieu d'apprentissage privilégié, tout juste après la classe.

⁹ Lorsque la source n'est pas indiquée, les citations placées en exergue sont extraites des entretiens menés par le CEFRIO.

Il s'agit véritablement d'un espace « enraciné dans une vision de la réussite ». Cependant, tous sont aussi d'avis que, pour que cette vision se concrétise, la bibliothèque collégiale doit se transformer et s'adapter aux besoins des étudiants d'aujourd'hui. Le concept même de « bibliothèque » est donc appelé à évoluer. Bien que l'importance de maintenir une collection adéquate de livres ait été mentionnée par tous, les technologies de l'information et de la communication (accès aux ressources en ligne à distance, disponibilité d'un réseau sans fil, matériel informatique à jour, etc.) doivent sans aucun doute être de plus en plus parties prenantes de l'univers des bibliothèques collégiales.

Dans cette optique et selon la tendance qui prévaut actuellement dans plusieurs collèges américains, la bibliothèque de certains cégeps s'est transformée — ou est en voie de le faire — en « carrefour de l'information » et regroupe désormais différents services offerts aux étudiants : centres d'aide en français et en mathématiques, conseillers pédagogiques TIC, services audiovisuels, services d'orientation, de reprographie, etc. D'autres répondants ont aussi insisté sur l'importance croissante des « ramifications » de la bibliothèque dans l'ensemble du cégep dans le but de rendre le catalogue ainsi que les bases de données accessibles, à l'interne, à partir de n'importe quel ordinateur de l'institution.

Au-delà des changements en matière d'espaces et de services, cette transformation vise à faire de la bibliothèque collégiale un lieu ouvert et vivant que les étudiants prendront plaisir à fréquenter. Le caractère primordial du service à la clientèle a enfin été soulevé par plusieurs répondants, l'amélioration de ce service constituant pour eux l'une des pierres d'assise de la survie des bibliothèques collégiales.

1.1.2 Pour des services en lien direct avec l'apprentissage et la réussite des étudiants

La bibliothèque, c'est la base de tout travail de référence, de tout travail collectif des étudiants.

Comme ils sont directement liés à l'apprentissage, les services de la bibliothèque sont aussi, selon l'ensemble des répondants, tout à fait stratégiques et en lien étroit avec la réussite scolaire des étudiants. La bibliothèque permet ainsi de faire des liens entre les connaissances acquises et l'apprentissage. Toutefois, pour les répondants dont la transformation de la bibliothèque est toujours à venir, il est clair que les services seront encore plus stratégiques une fois mieux adaptés à la culture des jeunes. À noter aussi que la pertinence des services offerts par la bibliothèque paraît en lien avec le dynamisme du bibliothécaire en poste ainsi que des autorités dont elle relève.

Par ailleurs, pour certains répondants, il est clair que la bibliothèque doit jouer un rôle important dans le développement des compétences informationnelles (aptitudes de recherche d'information, évaluation des sources repérées, etc.) des étudiants ainsi que de leurs enseignants s'il y a lieu¹⁰.

Cette vision de la bibliothèque en tant que service stratégique est enfin clairement inscrite dans le plan stratégique de quelques cégeps, tandis qu'elle le sera au cours des prochains mois pour les autres ou encore, que cette action n'est toujours pas envisagée pour le moment dans une minorité d'établissements. Comme l'a souligné l'une des personnes rencontrées, cette inscription est importante puisqu'elle constitue la pierre angulaire de l'engagement de la direction d'un cégep dans le développement de la bibliothèque.

¹⁰ Soumis par le cégep de Lévis-Lauzon et s'adressant à l'ensemble des collèges du réseau collégial québécois, le projet InukTIC permettra la création de modules de formation qui, justement, visent l'acquisition des habiletés du Profil TIC et informationnel des élèves.

1.1.3 Les lieux d'investissement prioritaires

Bien que les réponses apportées ici soient variées, l'une des priorités d'investissement paraît cependant faire consensus : l'acquisition de ressources électroniques (livres électroniques, abonnement à des bases de données en ligne, etc.). Le virage vers les contenus numériques est cependant très dispendieux, ce qui ralentit les efforts des cégeps en ce sens.

Parmi les autres lieux d'investissement soulevés par les répondants, mentionnons :

- la mise à jour de la collection papier : achat de volumes et plus particulièrement d'ouvrages à portée scientifique;
- l'implantation de technologies permettant, par exemple, l'accès à distance aux ressources de la bibliothèque ou la mise en place d'un réseau sans fil (wi-fi);
- la mise à jour des systèmes informatiques en place (ordinateurs, périphériques, etc.);
- l'acquisition de logiciels (gestion de bibliographies, etc.);
- la réfection des espaces;
- l'acquisition de nouveau mobilier;
- le recyclage du personnel pour que celui-ci soit en mesure de prendre le virage qui s'impose;
- l'embauche de personnel : professionnels du domaine (bibliothécaires et techniciens spécialisés, personne en support technologique, etc.);
- le remplacement du système de gestion documentaire actuel.

La majorité des personnes interviewées n'ont pu chiffrer ce que représentait, selon elles, « des sommes importantes ». Seulement deux répondants ont avancé des chiffres précis, soit un montant d'environ 150 000 \$ (récurrent annuellement) selon le premier d'entre eux pour que la bibliothèque de son institution puisse prendre un virage en profondeur, et entre 200 000 \$ et 300 000 \$ pour le second, pour que l'ensemble du projet de transformation de la bibliothèque se concrétise. En ce qui concerne plus spécifiquement l'achat de volumes, des sommes importantes — environ 260 000 \$ en 2006 — sont aussi investies, de façon annuelle, dans les bibliothèques des trois constituantes du cégep de Lanaudière.

1.2- LA COLLABORATION

Le partenariat avec l'université est une formule gagnante. L'UQAT ne serait pas capable de supporter une bibliothèque. C'est une petite constituante [du réseau des UQ], elle aurait énormément de difficulté à supporter les coûts. Nous, comme réseau collégial, nous aurions une collection de 70-80 000 volumes, alors qu'elle en compte actuellement 260 000!

La deuxième section de la grille d'entrevue était composée de deux questions qui concernaient la collaboration et le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions (bibliothèques universitaires, publiques, etc.) ainsi que les expériences régionales pouvant avoir été menées en ce sens.

1.2.1 Le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions : presque tout demeure à construire!

Mis à part le réseautage supporté par RESDOC (ententes de groupe et forum de discussion), pratiquement aucun partenariat n'existe actuellement entre les cégeps pour les services de bibliothèque¹¹. Une meilleure collaboration est par contre souhaitée par l'ensemble des répondants qui n'y voient que des avantages, le contexte budgétaire difficile avec lequel ils doivent composer venant encore leur compliquer la tâche.

Différents types de mises en commun pourraient être envisagés : partages de ressources informatiques et documentaires, échange d'expertise, amélioration de la circulation des connaissances entre les établissements, centralisation de l'achat de volumes, du traitement, de la reliure, etc. À noter cependant que, comme l'ont souligné certains répondants, les ressources humaines syndiquées et en poste depuis de nombreuses années semblent parfois constituer un frein important à la mise en œuvre de ces nouveaux processus de travail.

En ce qui concerne la collaboration établie entre les bibliothèques collégiales et leurs pendants universitaires et publics, la situation est pratiquement similaire : très peu d'ententes ont été initiées jusqu'à présent. Voici cependant quelques exemples de certaines bonnes pratiques mises en œuvre par trois cégeps ciblés par l'étude :

- la bibliothèque du cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Université du Québec de la région constitue certainement l'un des leaders québécois en matière de partage de ressources et de réseautage avec d'autres bibliothèques. Elle représente d'abord un cas particulier de collaboration cégep/université puisqu'elle dessert à la fois les clientèles du cégep et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, les deux institutions étant voisines. Dans le cadre de cette entente, l'université défraie 60 % des coûts de fonctionnement de la bibliothèque dont le cégep est gestionnaire. Cela se traduit notamment par une collection très importante de 260 000 volumes, un cégep de cette taille en possédant habituellement environ 80 000. Un autre partenariat est aussi établi avec le Réseau-BIBLIO de la région pour desservir des collectivités qui, autrement, ne le seraient pas. De plus, comme l'adjoint au directeur des études responsable de la bibliothèque du cégep était auparavant directeur de la bibliothèque de la ville de Rouyn-Noranda, es, les liens entre les deux institutions — qui étaient déjà importants — se sont encore renforcés depuis son arrivée;
- la bibliothèque Armand-Frappier du cégep et de la ville de Valleyfield constitue elle aussi un cas particulier puisqu'elle dessert à la fois les clientèles municipales et collégiales. Elle a été constituée en 1997 dans le but d'offrir aux usagers des services améliorés, à la fois plus nombreux et plus diversifiés. La bibliothèque Armand-Frappier est aussi responsable du développement de la collection de la bibliothèque du Barreau de Valleyfield qui y occupe aussi un local. Dans le contexte actuel de rationalisation des budgets, cette expérience de mise en commun de ressources — humaines, financières et matérielles — représente certainement une expérience à considérer;
- la construction récente du Quai des arts¹², un centre qui intègre plusieurs organisations culturelles a mené à la cohabitation de la bibliothèque de Carleton du cégep de la Gaspésie et des Îles et de la bibliothèque Gabrielle-Bernard-Dubé de la ville de Carleton. Ayant su respecter l'autonomie de chaque organisation, cette mise en commun est une grande fierté pour les acteurs régionaux.

¹¹ À noter cependant qu'il existe un réseautage important entre les trois constituantes du cégep de Lanaudière. Cette collaboration prend la forme d'un catalogue collectif, qui regroupe les collections des trois bibliothèques, et d'un partage d'expertise régulier entre les techniciennes en documentation des trois campus.

¹² <http://www.carletonsurmer.com/culture/centre.asp>

Si les ententes de réseautage demeurent donc toujours rares, certains répondants ont cependant indiqué que des réflexions, voire même des projets — notamment des fusions avec la bibliothèque municipale —, ont déjà été élaborés par le passé, sans toutefois qu'ils se concrétisent. Pour d'autres enfin, se pencher sur le dossier de la collaboration ne représente pas une priorité.

1.2.2 Les ententes régionales

Du côté des initiatives de collaboration à l'échelle régionale, outre les institutions (cégeps, université, bibliothèques publiques) de l'Abitibi-Témiscamingue, de Valleyfield et de la Gaspésie qui, comme on l'a vu, ont établi entre elles plusieurs maillages, d'autres projets sont à souligner. Les cégeps de Lévis-Lauzon, de Ste-Foy et de Limoilou sont en effet porteurs d'un projet qui a visé à établir une entente avec l'Université Laval pour le partage des banques de données qu'elle négocie avec la CREPUQ (Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec) avec le réseau des collèges. Un projet pilote est aussi mené par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BaNq) dans le but de doter l'ensemble des bibliothèques (municipales, d'enseignement, etc.) d'un catalogue disponible sur Internet.

1.3- À PROPOS DU CCSR

L'avenir du collégial au regard des ressources documentaires est dans la négociation et dans la collaboration. Le CCSR devrait focaliser ses actions là-dessus.

La troisième section du questionnaire comportait trois questions qui visaient à mettre au jour les perceptions des répondants en ce qui a trait au rôle joué par le Centre collégial de services regroupés (CCSR) dans le développement des bibliothèques collégiales, au fonctionnement actuel du CCSR ainsi qu'à ce que l'organisme pourrait faire de plus ou de mieux au cours des mois et des années à venir.

Note importante : N'étant pas très familiers avec RESDOC et le CCSR, certains répondants ont préféré laisser leur adjoint ou le bibliothécaire de leur cégep répondre aux questions de cette section.

Dans le contexte où le réseautage et la mise en œuvre de partenariats sont plus importants que jamais, toutes les personnes rencontrées ont affirmé que le CCSR en tant qu'organisme rassembleur et initiateur de projets de collaboration a toujours un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques collégiales. La cohésion entre celles-ci doit en effet être encore renforcée, au-delà des ententes de groupe déjà existantes.

Selon les personnes interrogées, le CCSR doit par contre faire preuve de davantage de leadership et de proactivité et mettre en œuvre des services à coûts raisonnables, services auxquels les cégeps adhéreront quand ils en auront besoin (par exemple : le développement de la coquille d'un site de bibliothèque collégiale, l'élaboration d'un service de veille, etc.). Sinon, les cégeps risquent fort de se tourner vers d'autres réseaux ou vers des fournisseurs privés.

Si le CCSR peut certainement contribuer à l'uniformisation et à la standardisation dans le milieu documentaire collégial, il risque par contre de se buter encore, selon l'un des répondants, à la résistance de certains gestionnaires qui préféreront toujours faire les choses à leur manière et de façon isolée.

Chapitre 2 Le point de vue des adjoints aux directeurs des études et des bibliothécaires

2.1- LA SITUATION ACTUELLE DE LA BIBLIOTHÈQUE

La première section du questionnaire destiné aux adjoints aux directeurs des études et aux bibliothécaires concernait la situation actuelle de la bibliothèque de leur institution. Quatre questions composaient cette section :

- les trois premières étaient relatives aux innovations technologiques envisagées par les personnes interviewées, aux principaux freins pressentis à ce type d'innovations ainsi qu'aux demandes des étudiants à cet égard;
- la quatrième et dernière question visait pour sa part à mettre au jour les services rendus par la bibliothèque aux chercheurs des centres de transfert, aux membres du personnel du cégep, aux partenaires externes, etc.

2.1.1 Innovations technologiques dans les bibliothèques collégiales : ce ne sont pas les idées qui manquent!

Lorsqu'il est question des technologies (applications, matériel informatique, interface Web, etc.) à implanter dans les bibliothèques collégiales, les réponses des personnes rencontrées varient d'une institution à l'autre. Cependant, le développement de l'accès à distance aux ressources de la bibliothèque (catalogue, bases de données, etc.) apparaît comme l'une des priorités mentionnées par la grande majorité des répondants. Certains d'entre eux ont d'ailleurs le projet de revoir le site Web ou le portail de la bibliothèque pour permettre la consultation mais aussi la référence à distance.

Le développement d'un réseau sans-fil (wi-fi) dans la bibliothèque et dans d'autres espaces des cégeps (installation de bornes, etc.), représente aussi l'une des actions à privilégier. Dans le cas de deux cégeps visités, la bibliothèque est enfin responsable du dossier des compétences informationnelles des étudiants et doit donc développer des contenus (capsules d'information, etc.) et acquérir certaines licences (logiciels de gestion de bibliographies, de citations, etc.) pour soutenir ce mandat.

La question de l'amélioration du rendement du logiciel de gestion de bibliothèque (Manitou) a aussi été soulevée comme l'une des priorités par trois des intervenants rencontrés. L'utilisation du logiciel demeure problématique et constitue un irritant majeur pour environ la moitié des personnes consultées.

Parmi les autres éléments associés aux technologies souhaités par les répondants, mentionnons :

- les fils RSS¹³ : pour informer les abonnés des nouveautés à la bibliothèque, proposer des listes de sources selon les clientèles, en fonction, par exemple, des différents programmes;
- l'acquisition de différents documents numériques (périodiques en ligne, livres électroniques(e-books), documents vidéo, DVD, etc.);
- la mise en œuvre d'une interface de recherche unique (Open URL ou recherche relayée¹⁴) qui permettrait d'interroger à la fois le catalogue et les diverses banques de données.

¹³C'est un fil d'information consistant en un fichier XML, généré automatiquement, dont le contenu formaté, exploitable dynamiquement par d'autres sites Web, est récupérable par l'entremise d'un agrégateur qui permet de lire le nouveau contenu de ce fil répertorié, dès qu'il est disponible. (OQLF, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8869144.htm>)

- Lors d'une recherche documentaire, cette technologie présente à l'utilisateur, selon les abonnements de son institution, une interface unique lui proposant diverses options tel un accès vers le plein texte électronique, vers le catalogue informatisé de son institution et vers un service de fourniture de documents si le plein texte n'est pas disponible;
- l'acquisition d'un système d'autoprêt qui permettrait aux usagers d'effectuer eux-mêmes des transactions de prêts et de retours de documents;
 - la révision de l'ensemble du parc informatique de la bibliothèque;
 - l'intégration d'applications de veille (par exemple, Copernic Tracker) qui faciliterait la surveillance de certains sites spécialisés liés aux disciplines enseignées afin de demeurer à la fine pointe de l'information dans chacun des domaines concernés;
 - la constitution de capsules d'information disponibles sur des dispositifs mobiles et populaires auprès des jeunes (Ipods, etc.);
 - la mise en place d'un site Wiki¹⁵;
 - l'achat d'un logiciel vérificateur de titres de revues qui examine de façon automatique la disponibilité d'un titre de périodique dans la bibliothèque. Il s'agit d'une plateforme annexée à la base de données Repère, déjà utilisée dans plusieurs cégeps pour rechercher des articles de revues.

Les principaux freins aux innovations technologiques à implanter dans les bibliothèques collégiales mentionnés par les répondants peuvent être regroupés selon différentes grandes catégories :

- en tout premier lieu, figure l'obstacle majeur de la rareté des ressources financières disponibles : le manque d'argent consenti à la bibliothèque est en effet le premier frein évoqué par la très grande majorité des personnes rencontrées;
- viennent ensuite les embûches reliées aux ressources humaines : manque de personnel — et notamment de personnel professionnel —, manque de compétences techniques, résistance au changement des personnes en poste depuis de nombreuses années, besoin de formation pour atténuer cette résistance, nécessité de respecter le rythme d'absorption des changements toléré par les employés pour éviter leur essoufflement et leur insatisfaction;
- différents freins en lien avec les ressources technologiques ont aussi été mentionnés : capacités limitées de la bande passante, désuétude du matériel informatique, compatibilité des technologies, lacunes du logiciel de gestion documentaire actuel, enjeux reliés à la sécurité, capacité restreinte des serveurs ou encore, manque de support de la Direction des services informatiques des cégeps. À noter que la teneur des relations établies entre cette direction et la bibliothèque est en lien direct avec l'implantation, plus ou moins heureuse selon le cas, des innovations technologiques désirées par les bibliothécaires et les adjoints aux directeurs des études;
- selon quelques-unes des personnes interrogées, des obstacles reliés au style de gestion des dirigeants en poste dans les cégeps viennent parfois ralentir l'évolution des bibliothèques : des répondants ont ainsi fait référence au fait que certains gestionnaires soient de nature « plus frileuse » ou, au contraire, « plus audacieuse », ce qui a une influence directe sur les grandes orientations adoptées;
- le manque de temps et d'espace physique a aussi été évoqué par quelques répondants;

¹⁴ Pour plus de détails sur ce concept, voir le document *L'OpenURL comme support à la recherche relayée*, préparé en 2006 par Gilles Caron, directeur de la bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi, à l'adresse, http://www.bibl.ulaval.ca/webdav/site/bibl/shared/crepuq/brvq_20060809/11-G_Caron-BRVQ-sept06.pdf.

¹⁵ C'est un site Web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer facilement à la rédaction de son contenu. La principale caractéristique d'un site Wiki est de permettre à ses utilisateurs de modifier facilement et rapidement n'importe laquelle de ses pages.

(OQFL, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8362053.htm>)

- pour d'autres personnes, l'image traditionnelle de la bibliothèque, en tant que lieu fermé voire même désuet, contribue enfin à freiner son développement et à réduire la mobilisation des acteurs à cet égard. L'une des solutions réside certainement dans le développement, chez les bibliothécaires, de compétences « politiques » et d'aptitudes de promotion et de marketing de leurs services.

Dans la très grande majorité des cégeps visités, les étudiants ne font pratiquement aucune demande pour que certaines technologies avec lesquelles ils sont familiers soient implantées à la bibliothèque. Le plus souvent, selon les personnes rencontrées, ils se contentent de ce qu'on leur offre.

Par ailleurs, bien que les demandes des étudiants soient limitées, s'il leur arrive d'en formuler, elles varient peu d'un cégep à l'autre et sont relatives à l'accès à :

- un réseau sans fil dans la bibliothèque, mais aussi dans l'ensemble du cégep;
- distance aux ressources de la bibliothèque (catalogue et bases de données);
- des ordinateurs plus puissants qui fonctionnent « vite et bien »;
- des logiciels et du matériel informatique à la fine pointe de la technologie (écrans plats, réseau sans fil, etc.);
- davantage d'imprimantes.

Dans deux cégeps ciblés, l'association étudiante a exercé une certaine pression pour le branchement Internet de la bibliothèque dans le premier cas et la mise en place d'un réseau sans fil dans le second.

À noter aussi que quelques bibliothèques collégiales réalisent annuellement un sondage auprès des étudiants dans le but de connaître leurs perceptions et leurs besoins à l'égard des services qui leur sont offerts, tandis que la traditionnelle « boîte à suggestions » est installée en permanence dans la plupart d'entre elles.

2.1.2 Les services aux clientèles autres que les étudiants

Dans toutes les institutions visitées, les services de la bibliothèque sont offerts à l'ensemble de la communauté collégiale. Tous peuvent donc venir au centre de documentation pour emprunter des documents par prêt régulier ou par PEB, avoir accès à certaines bases de données, bénéficier de formations documentaires, etc.

Tout de suite après les étudiants, les professeurs représentent la seconde clientèle des bibliothèques collégiales. Les liens établis entre les enseignants et les bibliothèques de leur établissement paraissent d'ailleurs s'être resserrés dans certains cégeps. Soucieux de développer une offre de service (collections, formations documentaires, etc.) en lien direct avec les formations offertes, quelques bibliothécaires ont en effet entrepris un genre de « tournée » de sensibilisation et de promotion de leurs services auprès des professeurs. Dans certains cégeps, ceux-ci sont enfin invités à participer directement au développement des collections selon les besoins de leur programme d'enseignement.

Des clientèles plus particulières sont aussi desservies par l'une ou l'autre des bibliothèques collégiales ciblées. Parmi celles-ci, mentionnons :

- les chercheurs des Centres collégiaux de transfert de technologie (CCTT) ou des autres centres de recherche des cégeps;
- les chercheurs universitaires;
- les gens qui doivent passer certains examens (Office de la construction du Québec), les bibliothèques étant parfois dépositaires de collections spéciales à cet effet;
- les personnes handicapées visuelles;
- les étudiants aux prises avec des problèmes de dyslexie;
- les étudiants de secondaires IV et V;
- les citoyens en général.

2.2- LA VISION DE L'AVENIR DE LA BIBLIOTHÈQUE

La deuxième section du questionnaire destiné aux adjoints aux directeurs des études et aux bibliothécaires concernait leur vision de l'avenir de la bibliothèque collégiale. Deux questions composaient cette section :

- la première visait à mettre au jour leurs perceptions face à la bibliothèque collégiale du futur;
- tandis que la seconde s'intéressait plutôt au profil de compétences recherché pour assurer la gestion d'une telle bibliothèque.

2.2.1 Quel avenir pour la bibliothèque collégiale?

Je voudrais qu'on voit la bibliothèque non seulement comme un endroit où on vient chercher de l'information, mais où on fabrique de l'information... un lieu où ça bouge, où il se passe quelque chose.

Moi, la bibliothèque, je la vois au cœur de la pédagogie.

Bien qu'elles se manifestent différemment et plus ou moins brièvement d'un répondant à l'autre, les perceptions de la bibliothèque collégiale du futur paraissent relativement similaires. Comme c'était le cas des directeurs généraux de cégeps et des directeurs des études, toutes les personnes rencontrées sont en effet d'avis que la bibliothèque collégiale doit évoluer vers le concept du « carrefour de l'information », un lieu d'apprentissage rassembleur qu'il fait bon fréquenter et qui regroupe l'ensemble des ressources dont les étudiants ont besoin.

Dans ses rêves les plus fous, l'une des répondantes imagine d'ailleurs sa bibliothèque « pleine de monde » et transformée par l'installation d'un café Internet, d'une serre vitrée ainsi que d'une multitude d'ordinateurs branchés. Dans cette optique, même le traditionnel silence imposé aux usagers est remis en question :

J'en arrive à penser que la bibliothèque doit être un endroit extrêmement animé et bruyant en raison du travail en équipe, des échanges et de la collaboration entre les étudiants. Ceux qui veulent être tranquilles vont tout de même avoir leur espace, mais on va les « enfermer » dans des petits coins plus tranquilles, alors qu'avant, c'était l'inverse.

Selon la majorité des intervenants rencontrés, la modification de l'aspect physique des lieux, pour faire de l'espace de la bibliothèque un lieu attrayant et convivial, est tout à fait essentielle. À

noter aussi que, malgré ce virage, plusieurs personnes interrogées ont indiqué que la mission plus traditionnelle de la bibliothèque, associée au livre, à la lecture et à la culture, doit bien sûr subsister.

Tous s'entendent aussi sur le fait que les frontières réelles de l'espace de la bibliothèque doivent éclater, ses ressources devant de plus en plus être accessibles à distance, hors des murs des cégeps. Tant les étudiants que les enseignants veulent en effet — et voudront de plus en plus — avoir accès à l'information qui leur est nécessaire là et quand ils en ont besoin. L'offre de service des bibliothèques devrait aussi, éventuellement, intégrer les technologies mobiles — Ipods, téléphones cellulaires, etc. — dont les étudiants sont particulièrement friands.

Selon certains répondants, la bibliothèque doit aussi viser à rendre ses usagers les plus autonomes possibles en matière de recherche d'information. Elle doit agir comme un facilitateur pour toutes les personnes qui recherchent de l'information.

La bibliothèque collégiale du futur devra enfin avoir de plus en plus recours au réseautage et à la collaboration dans le but de mieux répondre — et à moindres frais — aux besoins de ses clientèles.

2.2.2 Pour un bibliothécaire idéal

Selon les personnes rencontrées, plus que jamais peut-être, les bibliothécaires doivent posséder diverses compétences et aptitudes, notamment dans le domaine de/du :

- la gestion, la coordination et la planification (ressources humaines, matérielles, budgétaires, technologiques et documentaires);
- la pédagogie, pour savoir parler le même langage que les professeurs;
- l'informatique et plus particulièrement encore, dans une intégration des technologies, à la fois créative et réaliste, à l'offre de service de la bibliothèque;
- la formation : à la recherche documentaire, en ce qui a trait au développement des compétences informationnelles, etc.
- l'animation : il ne suffit pas de disposer d'une collection intéressante et de mettre en place des services adéquats, l'animation de la bibliothèque est un incontournable pour en assurer la fréquentation;
- la négociation (ententes de partenariats);
- la communication et le marketing : promotion des services de la bibliothèque, etc.;
- leadership;
- travail en équipe (services de l'informatique, des communications, etc.);
- service à la clientèle (approche-client).

D'autres qualités, plus directement associées aux savoirs comportementaux (soft skills) ou aux qualités humaines ont aussi été évoquées par les répondants. Parmi celles-ci, mentionnons : la curiosité, la créativité, la flexibilité, l'ouverture, le sens politique, la proactivité, la ténacité et enfin, une capacité de visionnaire et d'adaptation rapide aux changements.

Idéalement détenteur d'une maîtrise en sciences de l'information, le bibliothécaire en poste dans une bibliothèque collégiale, on le voit, doit en fait être un véritable homme-orchestre. Dans cette optique, la polyvalence constitue certainement l'un de ses atouts majeurs. Tout comme la bibliothèque elle-même, le bibliothécaire, mais aussi l'ensemble du personnel qui y œuvre, doivent ainsi s'adapter aux besoins de la nouvelle génération d'étudiants.

2.3- LA COLLABORATION

La troisième section de la grille d'entrevue était composée de deux questions qui concernaient la collaboration et le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions (bibliothèques universitaires, publiques, etc.) ainsi que les expériences régionales pouvant avoir été menées en ce sens.

2.3.1 Le réseautage entre les bibliothèques collégiales et avec d'autres institutions : un incontournable!

Comme c'était le cas pour leurs supérieurs, les adjoints aux directeurs des études et les bibliothécaires sondés sont tous d'avis que la collaboration et le réseautage entre les bibliothèques collégiales sont essentiels à leur développement. La négociation d'ententes de groupes assure, par exemple, des économies de temps et d'argent. Selon les personnes consultées, le réseautage supporté par RESDOC — la liste de diffusion par exemple — est un bon point de départ mais devrait être développé encore davantage. Une meilleure communication sur les différents dossiers en cours serait d'ailleurs souhaitée.

Au-delà des seules ententes de groupe, le réseautage permet en effet aux bibliothécaires de se sentir moins isolés et d'échanger des idées, des connaissances et de l'expertise avec leurs pairs sur différents sujets reliés à leur pratique. Plusieurs personnes interrogées ont en effet déploré le manque de lieu d'échanges (activités de formation plus spécifiques, activités, congrès, etc.) et de collaboration entre les acteurs plus spécifiquement impliqués dans le développement des bibliothèques collégiales du Québec.

Du côté des cégeps situés en région, le manque de ressources financières et humaines constitue par ailleurs un frein important à la participation à des activités de réseautage.

2.3.2 Les ententes régionales

Mises à part les bibliothèques des cégeps de Rouyn-Noranda¹⁶, de Valleyfield et de Carleton, qui représentent elles-mêmes des initiatives de collaboration régionale, force est de constater que les autres projets régionaux d'envergure¹⁷ demeurent rares, du moins dans l'environnement des cégeps sondés. Cependant, ainsi que mentionné auparavant, un projet de collaboration entre les cégeps et l'Université Laval, projet piloté par les cégeps de Lévis-Lauzon, de Ste-Foy et de Limoilou, a récemment été initié pour le partage des banques de données électroniques. De plus, dans la région des Laurentides, un service de PEB a été développé entre les bibliothèques municipales, les bibliothèques affiliées au Réseau BIBLIO des Laurentides, le cégep de Saint-Jérôme et la bibliothèque de l'Université du Québec en Outaouais. Le projet BiblioPôle¹⁸ — pour le

¹⁶ La bibliothèque du cégep de Rouyn-Noranda est particulièrement dynamique en matière de collaboration régionale. Elle participe en effet à un projet avec le Réseau BIBLIO et les Archives nationales pour répertorier le patrimoine de l'Abitibi-Témiscamingue, collabore avec les sociétés d'histoire de la région en vue de mettre des enregistrements des pionniers de la région (faits dans les années 80) à la disposition de tous sur les serveurs de la bibliothèque, et assure la promotion des bibliothèques en lien avec les bibliothèques publiques de la région dans le cadre, par exemple, de la Semaine du livre tenue chaque année. Un partenariat a enfin été élaboré avec les techniciennes en documentation au secondaire en ce qui a trait à la formation à la recherche documentaire.

¹⁷ Plusieurs des cégeps rencontrés ont par contre établi des ententes avec certaines institutions universitaires, ententes de prêts particulières ou qui permettent par exemple à leurs enseignants d'avoir accès aux ressources de la bibliothèque de l'université.

¹⁸ Les membres de ce projet sont : l'Université de Sherbrooke, l'Université Bishop's, le Séminaire de Sherbrooke, le cégep de Sherbrooke, le Champlain Regional College, le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, le Centre de santé et services sociaux de Sherbrooke, l'Institut universitaire de gériatrie et le Centre de recherche en développement bovin laitier.

prêt direct et le PEB — a aussi été développé dans la région de Sherbrooke et semble un succès à ce jour. Des projets de réseautage national comprenant des bibliothèques municipales, d'enseignement ainsi que Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BanQ) sont aussi en voie de développement.

Certaines personnes rencontrées ont enfin indiqué que des projets de collaboration régionaux avaient été développés au cours des dernières années (avec des bibliothèques publiques ou universitaires), mais qu'ils avaient été abandonnés et ce, pour toute sorte de considérations (politiques, réglementaires, etc.).

L'une des personnes rencontrées a enfin soulevé le fait qu'il pourrait être intéressant d'établir certaines mises en commun de ressources (système de gestion documentaire, équipements informatiques, etc.) avec les bibliothèques des écoles secondaires de la région.

2.4- À PROPOS DU CCSR

La quatrième section du questionnaire comportait trois questions qui visaient à mettre au jour les perceptions des répondants en ce qui a trait au rôle joué par le Centre collégial de services regroupés (CCSR) dans le développement des bibliothèques collégiales, au fonctionnement actuel du CCSR ainsi qu'à ce que l'organisme pourrait faire de plus ou de mieux au cours des mois et des années à venir.

2.4.1 Pour un élargissement du rôle du CCSR

Toutes les personnes rencontrées sont d'avis que le CCSR a toujours un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques collégiales. Tous les intervenants sont cependant aussi d'accord sur le fait que ce rôle doit être élargi et diversifié. L'organisme occupe en effet une position privilégiée pour intervenir et représenter ses membres auprès des différents fournisseurs de services, des associations (ASTED, etc.), mais aussi auprès des administrateurs des cégeps.

Outre ce rôle de représentation, voici les responsabilités que le CCSR — par l'intermédiaire de RESDOC notamment — pourrait ou devrait endosser :

- mettre en œuvre des activités de veille (bulletin électronique, blogue¹⁹, etc.) pour anticiper les tendances pouvant affecter le développement des bibliothèques collégiales et en informer rapidement les personnes concernées;
- élaborer, de façon centralisée, des activités de formation : droits d'auteurs en lien avec les publications électroniques, métamoteurs de recherche, etc.
- assurer un meilleur leadership grâce à davantage de proactivité et de dynamisme dans la proposition de projets (machines de prêt automatisées, etc.), la mise en œuvre de services communs (coquille de site Web, etc.) qui pourraient bénéficier à l'ensemble des cégeps;
- assurer la promotion et le marketing des bibliothèques collégiales : articuler, défendre et promouvoir leur mission auprès des instances et des clientèles concernées; développer — ou faire développer par des professionnels du domaine — du matériel promotionnel papier ou électronique à cet effet.

¹⁹ Aussi appelé carnet Web, il s'agit ainsi d'un site Web évolutif, ayant la forme d'un journal personnel, daté, au contenu antéchronologique et régulièrement mis à jour, où l'internaute peut communiquer ses idées et ses impressions sur une multitude de sujets, en y publiant, à sa guise, des textes, informatifs ou intimistes, généralement courts, parfois enrichis d'hyperliens, qui appellent les commentaires du lecteur.
(OQLF, <http://w3.qlf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8370242.htm>)

Comme le résume si bien l'une des répondantes interviewées, le CCSR doit en fait viser à devenir un véritable « catalyseur d'énergie » en ce qui concerne les différents dossiers associés aux bibliothèques collégiales : administration, financement, intégration des nouvelles technologies, développement des compétences informationnelles des étudiants, etc.

2.4.2 Un fonctionnement jugé adéquat, mais pouvant être amélioré

Si le fonctionnement adopté par le CCSR dans le cadre de la négociation d'ententes de groupe paraît convenir à l'ensemble des répondants, certains ont par contre déploré le manque de ressources humaines affectées, par exemple, au dépannage informatique en lien avec le système de gestion documentaire (Manitou). Plusieurs personnes se sont en effet plaintes du fait que cette fonction de dépannage soit désormais assurée par TELUS, le fournisseur du produit²⁰. Pour d'autres répondants, le manque de personnel associé à RESDOC constitue un irritant certain puisqu'il conduit à une situation où tout repose sur l'implication des membres.

Toujours en lien avec Manitou, l'un des répondants a indiqué être déçu du fait que, malgré l'insatisfaction générée par le logiciel, rien ne semble avoir été fait pour corriger la situation. Selon lui, cette situation est issue d'un problème de leadership important au sein de RESDOC. Or, comme les bibliothèques collégiales pourraient en venir à adhérer à d'autres réseaux qui s'offrent à elles, il importe de corriger cette situation.

2.4.3 Plusieurs idées d'actions à entreprendre

Si on a moins de ressources financières et humaines, c'est qu'en quelque part on n'est pas capable de se faire valoir adéquatement dans nos organisations. Par contre, collectivement, on a un plus grand poids.

Lorsqu'elles ont été interrogées sur les actions que le CCSR pourrait entreprendre pour améliorer son offre de service aux bibliothèques collégiales, les personnes interviewées ont présenté plusieurs actions à considérer, notamment :

- adopter une position de leader dans le réseau : lui donner une vision et une orientation générales;
- se pencher sur le dossier de la centralisation du traitement documentaire, les collections se ressemblant souvent d'un cégep à l'autre²¹;
- viser à établir davantage d'ententes et de consortiums avec différentes institutions au Québec, voire au Canada;
- intervenir dans le dossier des compétences informationnelles, par la centralisation par exemple, des différents projets, initiatives ou documents en ce sens ou par des activités visant à susciter et à supporter les échanges et la collaboration à cet égard;
- travailler à la mise sur pied d'un catalogue collectif pour l'ensemble des institutions du réseau collégial avec une carte d'usager RESDOC qui permettrait l'emprunt dans chacune des bibliothèques;
- maintenir le forum annuel pour des échanges et de la formation : il est très intéressant de tisser des liens et se voir en personne;
- développer une plate-forme de collaboration permettant :

²⁰ À noter que pour toutes les personnes qui l'ont évoqué, Manitou semble un choix assez problématique en raison notamment du soutien insuffisant offert par TELUS.

²¹ Les personnes qui ont exprimé cette idée ont aussi convenu qu'il s'agissait d'un sujet « sensible » en raison des milieux syndiqués avec lesquels il faudrait composer.

- le partage des documents développés par les différentes bibliothèques (outils, présentations PowerPoint, guides, etc.);
- l'échange d'information entre pairs sur le fonctionnement d'une bibliothèque (budget alloué à l'achat de livres, etc.);
- la veille sur des thématiques associées aux bibliothèques collégiales.

Certaines personnes rencontrées ont enfin insisté sur le fait que des incitatifs, telle une diminution du coût de membership, devraient être instaurés par le CCSR pour favoriser la participation des différents cégeps aux échanges, discussions et autres initiatives mises en place.

Chapitre 3 Les constats et les recommandations du comité consultatif

Est-il possible de penser que la bibliothèque — par l'intégration des technologies de l'information et des communications, par de véritables programmes de formation à l'information qui en soit le corollaire et, surtout, par l'action du personnel professionnel qui devrait dispenser ces programmes en relation avec les professeurs — soit vue de nouveau par les cégépiens comme l'instrument de confiance en matière d'accès à l'information et à la documentation? (Lajeunesse, Marcel et Daniel Morin (2004) : 229)

LE COMITÉ CONSULTATIF

Le 28 novembre 2007, les membres du comité consultatif formé dans le cadre des travaux menés par le CEFRIO pour le CCSR se sont rencontrés à Montréal. Ce comité était composé des personnes suivantes :

- **France Bouthillier**, directrice, École des sciences de l'information, Université McGill;
- **Bernard Dionne**, coordonnateur du Service de soutien à l'apprentissage, Cégep Ahuntsic;
- **Claire Giroux**, responsable de la bibliothèque, Collège François-Xavier-Garneau;
- **Marcel Lajeunesse**, professeur retraité, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), Université de Montréal;
- **Philippe Lavigneur**, responsable de la bibliothèque, Collège Montmorency;
- **Pierre L'Heureux**, directeur général, Collège Mérici;
- **Cynthia Lisée**, étudiante, EBSI, Université de Montréal;
- **Gérard Nobréga**, directeur, Bibliothèque des sciences humaines et sociales, Université Laval;
- **Michaël Rouzier**, bibliothécaire de référence, Centre de ressources pour les apprenants, Cité collégiale (Ottawa);
- **Pierre Roy**, adjoint aux technologies de l'information, Cégep du Vieux-Montréal.

Ont également participé, du CCSR :

- **Martine Chevalier**, directrice Développement des affaires;
- **Jean Plante**, coordonnateur de RESDOC.

Et du CEFRIO :

- **Catherine Lamy**, directrice de projets.
- **Isabelle Poulin**, chargée de veille stratégique.

Cette rencontre visait à recueillir les commentaires de personnes-ressources du milieu sur les différentes thématiques abordées dans le cadre des entrevues menées par le CEFRIO auprès de directeurs généraux, de directeurs des études, d'adjoints aux directeurs des études et des bibliothécaires de certains cégeps. Les membres du comité avaient donc préalablement lu le rapport synthèse de ces entrevues produit par le CEFRIO.

De façon générale, tous ont d'abord souligné le fait que les directeurs généraux et les directeurs des études rencontrés voient la bibliothèque de leur établissement comme un service pédagogique stratégique pour la réussite des étudiants ce qui, déjà, est un constat très encourageant. Certaines personnes ont par ailleurs déploré le fait qu'aucune question n'ait été posée aux enseignants qui représentent pourtant une clientèle importante des bibliothèques collégiales.

Des participants ont aussi souligné que le phénomène de la désaffection des étudiants ne frappe pas toutes les bibliothèques collégiales, puisque certaines enregistrent, au contraire, des hausses de fréquentation. De plus, les membres du comité ont souligné que les moyens pour mesurer la fréquentation doivent se transformer puisque les étudiants ont de plus en plus accès à distance aux ressources de la bibliothèque de leur cégep.

De façon plus particulière, voici quelques constats ainsi que des pistes d'actions que le CCSR pourrait mettre de l'avant selon les participants à cette rencontre :

- **l'avenir et la transformation de la bibliothèque collégiale**
 - Les bibliothèques collégiales ont beaucoup de chemin à faire avant de s'inscrire dans le mouvement de la « bibliothèque 2.0 »²² puisqu'elles tardent encore à s'approprier les applications plus traditionnelles du Web;
 - Cette situation est déplorable car, de façon idéale, les bibliothèques collégiales seraient toutes désignées pour contribuer à l'élaboration de l'environnement numérique d'apprentissage des jeunes : déploiement d'un portail académique avec des options de personnalisation qui permettraient aux étudiants d'y déposer leur propres sources d'information, leurs sites préférés, leurs notes de cours, etc.
- **la collaboration entre les cégeps et d'autres institutions (universités, BANQ, etc.)**
 - Des mécanismes de collaboration avec les universités, à l'exemple de ce qui se fait depuis peu dans la région de Québec entre l'Université Laval et cinq cégeps de la région, gagneraient à être mis en place.
- **les nouveaux rôles du bibliothécaire de cégep :**
 - Selon les membres du comité, la situation du bibliothécaire est problématique car de nouveaux rôles (gestion de contenus Web, expertise en TI, etc.) se sont ajoutés aux tâches traditionnelles qui demeurent aussi lourdes;
 - De plus, la formation des futurs techniciens en documentation demeure malheureusement trop « classique » (catalogage, pointage, etc.) et paraît « décalée » par rapport au développement des bibliothèques en lien avec les technologies;
 - La solution idéale serait que tous ces rôles ne soient pas remplis par la même personne et soient plutôt distribués parmi le personnel des bibliothèques collégiales;
 - Comme c'est le cas dans certaines universités où les bibliothécaires sont rattachés aux programmes de formation, des liens plus étroits doivent être établis entre les bibliothécaires de cégeps et les différents programmes de formation collégiale.
- **la promotion et le marketing des services des bibliothèques collégiales**
 - La Fédération des cégeps, qui a un mandat politique et de représentation, pourrait se voir confier la promotion des bibliothèques collégiales auprès des divers acteurs du milieu (directeurs généraux des cégeps, dirigeants d'autres types de bibliothèques, professeurs, étudiants et public en général).
- **au sujet du CCSR et de RESDOC**
 - Plusieurs nouveaux rôles pourraient être endossés par le CCSR à condition d'affecter les ressources humaines nécessaires;
 - Les créneaux porteurs : achats de ressources électroniques en commun; achats d'accès pour des besoins ponctuels et non de documents; soutien au déploiement d'un catalogue collectif qui, selon les participants, pourrait être géré et hébergé ailleurs, par BANQ par exemple;

²² Pour plus de détails sur ce concept, voir les pages 32 et 33 du présent rapport.

- L'intégration dans un portail unique — plate-forme de collaboration — de différents éléments développés par les cégeps ou par des institutions partenaires est aussi l'un des mandats dont le CCSR pourrait se charger et ce, dans le but d'éviter la duplication des efforts;
 - En ce qui concerne les fonds documentaires, le CCSR pourrait identifier les composantes d'un fonds numérique de base pour les bibliothèques collégiales et contribuer à la révision des fonds documentaires traditionnels « papier » puisque de grandes portions de ces fonds ne sont souvent pas adéquates;
 - Le CCSR pourrait aussi s'impliquer dans le dossier des compétences informationnelles et développer, par exemple, des capsules de formation et d'information ou encore, rendre de tels contenus développés par d'autres institutions disponibles de façon centralisée sur son portail.
- **le remplacement de Manitou**
 - Le CCSR devrait s'attaquer tout de suite au dossier du renouvellement du SIGB.
 - Pour ce faire, le comité est d'avis que le CCSR devrait s'associer à des partenaires universitaires qui ont déjà effectué l'analyse des diverses solutions possibles (solutions propriétaires et solutions libres) ou envisager un partenariat avec BAnQ;
 - Pour choisir la solution technologique adéquate, le CCSR doit se baser sur les besoins identifiés par les membres de RESDOC.

Beaucoup d'idées et de voies d'innovation, on le voit, ont été identifiées lors de la rencontre du comité consultatif. Toujours selon les participants, celles-ci doivent cependant être mises en contexte avec les deux enjeux majeurs que sont le sous-financement des bibliothèques collégiales²³ et le manque de personnel professionnel. Enfin, pour permettre aux personnes qui le souhaitent de s'impliquer dans d'éventuels projets de collaboration initiés, par exemple, par le CCSR, il serait intéressant que celles-ci puissent être dégagées de leurs obligations professionnelles dans leur cégep respectif.

²³ Selon Marcel Lajeunesse, les collèges consacrent en effet en moyenne seulement 1,7 % de leur budget à la bibliothèque, alors que la norme américaine prévoit plutôt une proportion de 4 à 5 %.

Seconde partie
Étude sur l'avenir des bibliothèques collégiales du Québec :
analyse et recommandations

Chapitre 4 Quel avenir pour les bibliothèques collégiales?

Au-delà du problème de sous-financement, se dessine en effet un mal plus général et plus pernicieux, celui de l'ignorance grandissante chez les enseignants de ce qu'une bibliothèque peut et doit offrir. (Lajeunesse et Morin (2001) : 21)

Bien que cette étude vise à identifier et à documenter certaines bonnes pratiques en matière de collaboration entre bibliothèques, un rappel des grandes tendances qui se dessinent relativement à l'avenir des bibliothèques, de façon plus globale, demeure tout à fait pertinent²⁴.

4.1- LES BIBLIOTHÈQUES DOIVENT-ELLES SURVIVRE AU NUMÉRIQUE?

Les bibliothèques ont-elles toujours une raison d'être à l'ère numérique? Là est certainement la question. Avec les développements des technologies de l'information (TI) et l'avènement de moteurs de recherche hautement performants, dont le plus célèbre est certainement Google, c'est en effet hors des murs des bibliothèques que se réalise la grande majorité des recherches d'information. Dans ce contexte, tout le monde ne peut-il pas s'improviser « professionnel de l'information »? Et surtout, quelle est la valeur ajoutée des services offerts par les bibliothèques?

Cette remise en question n'est pas récente : elle remonte en fait aux années 1990 où, portées par l'euphorie du développement des technologies, plusieurs voix s'étaient élevées pour annoncer à la fois la « société sans papier » et la « bibliothèque désertée ». Ces tendances laissaient présager la fin de la bibliothèque traditionnelle, lieu désormais jugé obsolète, et son remplacement par la bibliothèque numérique. Désormais chose du passé, ces mythes ont eu le mérite de forcer le questionnement autour du rôle des bibliothèques et de leur nécessaire transformation.

En effet, si les technologies et notamment Internet n'impliquent pas l'extinction des bibliothèques, elles sont par contre à la base d'une transformation des services et des produits qu'elles proposent. C'est encore plus vrai pour les bibliothèques académiques, dont les bibliothèques de cégeps, qui doivent composer avec la clientèle des jeunes, représentants de la Génération Net²⁵, ainsi appelés parce qu'ils ont grandi avec les micro-ordinateurs et Internet :

Students today are multitaskers, engaging in simultaneous activities and relishing a variety of stimuli. They come to the library to do many different things, all of which support in some way sustained engagement with academic work.

(BENNET, Scott et al. (2005) : 28)

Given that this generation of college students has grown up with computers and video games, the students have become accustomed to multimedia environments: figuring things out for themselves without consulting manuals; working in groups; and multitasking. These qualities differ from those found in traditional library environments, which, by and large, are textbased, require learning the system from experts (librarians), were constructed for individual use, and assume that work progresses in a logical, linear fashion. (LIPPINCOTT, Joan K. (2005a) : 57)

²⁴ Veuillez noter que certaines parties de ce chapitre ont été adaptées d'un précédent rapport intitulé *Rôle, actualisation et stratégies d'affaires des bibliothèques gouvernementales* réalisé récemment par le CEFRIO pour le compte du Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec. Ce document est d'ailleurs disponible gratuitement sur le site du CEFRIO à l'adresse : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/RIBG_fevrier2007_FINAL-SECURISE.pdf.

²⁵ Aussi appelés, parfois, membres de la Génération Y.

Particulièrement friands des technologies, les membres de la Génération Net ont développé des comportements différents de leurs aînés en matière d'apprentissage et notamment en ce qui concerne leurs besoins informationnels. Les statistiques sont très éloquentes à cet égard :

- selon les résultats d'un sondage mené en 2006 auprès d'étudiants du Grant MacEwan College (Edmonton, Alberta), 42,6 % d'entre eux ont déclaré utiliser Internet pour les aider dans la réalisation de leurs travaux scolaires de façon hebdomadaire, 33,3 % de façon mensuelle et 19 % de façon quotidienne²⁶;
- menés auprès d'étudiants américains, d'autres sondages²⁷ démontrent que la plupart d'entre eux privilégient les moteurs de recherche, Google par exemple, comme porte d'entrée de leurs recherches d'information plutôt que les moteurs proposés par les sites ou les catalogues des bibliothèques de l'institution qu'ils fréquentent;
- les résultats d'une autre étude conduite en 2006 par l'Online Computer Library Center (OCLC) auprès d'étudiants de collèges répartis dans six différents pays (Australie, Canada, États-Unis, Inde, Singapour, et Royaume-Uni)²⁸ vont dans le même sens et indiquent enfin que :
 - la très grande majorité des étudiants (89 %) utilisent les moteurs de recherche pour débiter une recherche d'information, tandis que seulement 2 % initient une telle recherche à partir du site Web d'une bibliothèque;
 - 93 % des étudiants se déclarent « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur utilisation des moteurs de recherche, tandis que 84 % expriment les mêmes niveaux de satisfaction relativement au processus de recherche assisté par un bibliothécaire;
 - après avoir visité le site Web de la bibliothèque de leur collège à partir d'un moteur de recherche, seulement 10 % des étudiants affirment que la collection de la bibliothèque a répondu à leurs besoins d'information.

Au-delà de les percevoir comme une menace, les bibliothèques des cégeps ont donc tout avantage à envisager les technologies comme un levier d'innovation et tendre à devenir de véritables espaces d'apprentissage et de collaboration.

²⁶ Johnson, Genevieve M. (2007). "College Student Internet Use : Convenience and Amusement". *Canadian Journal of Learning and Technology*, vol. 33, no 1, hiver, <http://www.cjlt.ca/content/vo33.1/johnson.html>.

²⁷ Ces enquêtes sont citées dans LIPPINCOTT, Joan K. (2005a). « Net Generation Students and Libraries », *Educause Review*, mars/avril, p. 57. <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0523.pdf>.

²⁸ De Rosa, Cathy, et autres (2006). "College Students' Perceptions of Libraries and Information Resources", *OCLC Online Computer Library Center*, pag. multiple [100] p.<http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>.

4.2- LA BIBLIOTHÈQUE 2.0

Libraries need to be where the users are in order to serve future users best. (Coombs (2006) : 2)

Or, cette bibliothèque transformée a un nom, la bibliothèque 2.0 (B2 ou *library 2.0*), nom qui suscite plusieurs discussions sur les blogues²⁹ de bibliothécaires et de spécialistes du domaine américains³⁰. Le concept est inspiré de celui du Web 2.0³¹, qui réfère à une utilisation d'outils Web de plus en plus orientés vers l'interaction et la participation des internautes. En clair, il s'agit de faire en sorte que les services offerts par les bibliothèques soient en lien direct avec les besoins des utilisateurs d'aujourd'hui, grâce notamment à l'utilisation de technologies et d'approches axées sur l'interaction et la collaboration.

Pour Ken Chad et Paul Miller³² de la firme Talis, un fournisseur de produits et services pour les bibliothèques publiques et scolaires du Royaume-Uni et d'Irlande, quatre grands principes sont en fait à la base de la B2 :

- **la bibliothèque est partout** : la bibliothèque 2.0 rend ses services accessibles partout et en tout temps à partir de différents dispositifs mobiles — assistants numériques personnels, téléphones cellulaires, lecteurs Mp3, etc. — ou de services Web — Facebook³³, MySpace³⁴, et Twitter³⁵ par exemple — très populaires auprès des jeunes;
- **la bibliothèque n'a pas de barrière** : dans le contexte de la B2, l'utilisation et la réutilisation des ressources de la bibliothèque sont non seulement permises, mais aussi fortement encouragées. Plutôt que d'être « cachées » dans des catalogues ou conservées dans des bases de données propriétaires qui ne sont accessibles que par le site Web de la bibliothèque ou encore, à partir de machines connectées physiquement à un réseau particulier, les ressources de la bibliothèque doivent être davantage visibles sur le Web et pouvoir être récupérées par les moteurs de recherche comme Google;
- **la bibliothèque invite à la participation** : la bibliothèque 2.0 encourage le développement d'une culture facilitant la participation et la collaboration des différents acteurs associés aux bibliothèques, soit les dirigeants, les employés, les partenaires technologiques, et surtout les clientèles. Le concept sous-tend l'utilisation d'applications collaboratives qui favorisent ces interactions, telles que les blogues et les sites Wikis³⁶;

²⁹ Par ce terme, on entend un « site Web ayant la forme d'un journal personnel, daté, au contenu antéchronologique et régulièrement mis à jour, où l'internaute peut communiquer ses idées et ses impressions sur une multitude de sujets, en y publiant, à sa guise, des textes, informatifs ou intimistes, généralement courts, parfois enrichis d'hyperliens, qui appellent les commentaires du lecteur ». (OQLF, *Le signet informatique*, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8370242.htm>)

³⁰ Voir la section « Blogues » de la webographie présentée aux pages 51-52 de ce document.

³¹ Pour en savoir plus sur le Web 2.0, vous pouvez consulter l'article « Web 2.0 : évolution ou révolution d'Internet », publié dans le bulletin SISTech du 3 février 2006 (<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/loupe/sistech/0206.asp#1>). Puisqu'une image vaut mille mots, voir aussi la vidéo *The Machine is Us/ing Us*, disponible gratuitement sur YouTube, http://fr.youtube.com/watch?v=NLIGopyXT_g.

³² CHAD, Ken et Paul MILLER (2005). *Do Libraries Matter? The Rise of Library 2.0*, Talis, novembre, http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf.

³³ <http://www.facebook.com/>. Pour des exemples de l'utilisation de cet outil de réseautage social par certaines bibliothèques, voir le billet « Get your library into Facebook », *LibrarianInBlack*, 9 novembre 2007, <http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2007/11/get-your-librar.html>

³⁴ <http://www.myspace.com/>. Pour un exemple de l'utilisation de cet outil par une bibliothèque voir le billet « LIB's on MySpace », *LibrarianInBlack*, 8 février 2007,

http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2007/02/libr_library_on.html.

³⁵ <http://twitter.com/home>. Voir le billet « Twitter in Libraries », *LibrarianInBlack*, 23 août 2007,

<http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2007/08/twitter-in-libr.html>.

³⁶ Par ce terme, on entend « un site Web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer facilement à la rédaction de son contenu ». (OQLF, <http://w3.olf.gouv.qc.ca/terminologie/fiches/8362053.htm>) Le plus célèbre des sites Wikis est certainement Wikipédia (<http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>), « l'encyclopédie librement distribuée que chacun peut améliorer ».

- **la bibliothèque utilise les systèmes les meilleurs et les plus flexibles** : de façon à garantir l'interopérabilité des systèmes, les solutions technologiques adoptées par les bibliothèques doivent être à la fois flexibles et solides. Les bibliothèques doivent être proactives en matière de technologies et rechercher continuellement de nouvelles opportunités pour diffuser leur offre de service sur de nouveaux canaux et auprès de nouvelles clientèles.

Au cours des prochaines années, la présence virtuelle des bibliothèques devra donc s'étendre bien au-delà du traditionnel site Web. Pour Karen Coombs, chef, services Web, bibliothèques de l'Université de Houston, voici les principales caractéristiques de cette future présence Web³⁷ :

- elle dépassera les frontières du site Web de la bibliothèque;
- elle saura répondre aux besoins des utilisateurs et s'y ajuster s'il y a lieu;
- elle exploitera adéquatement la collection numérique de la bibliothèque;
- le site Web de la bibliothèque permettra à ses utilisateurs non seulement de rechercher de l'information mais aussi de collaborer et d'échanger des idées.

4.3- À PROPOS DES ESPACES ET DES SERVICES : VERS UN CARREFOUR DE L'INFORMATION

By embracing these distinct functions, the library as a place can enhance the excitement and adventure of the academic experience, foster a sense of community, and advance the institution into the future. The library of the future remains irreplaceable. (BENNET, Scott et al. (2005) : 9)

Si les rôles et les services des bibliothèques doivent être renouvelés, leur espace réel aussi doit être repensé. Pour Scott Bennett, bibliothécaire émérite de l'Université Yale, certaines zones des bibliothèques doivent ainsi pouvoir être « domestiquées » par les usagers et passer de la perception d'« espaces de travail » à celle de lieu de socialisation, de conversation et d'échanges :

Space that allows students to manage the social dimensions of learning, that domesticates the foundational character of knowledge, and that celebrates the communal character of knowledge will indeed foster learning. (BENNET, Scott et al. (2005) : 22.)

Plusieurs moyens sont à la disposition des gestionnaires et des bibliothécaires pour faire en sorte que l'espace des bibliothèques soit davantage susceptible de favoriser la circulation des connaissances. Parmi ceux-ci, les carrefours de l'information (*information commons* ou *learning commons*) sont de plus en plus populaires au sein des bibliothèques collégiales et universitaires.

Le modèle du carrefour de l'information est issu d'une réflexion menée à la fin des années 1990 par des gestionnaires de collèges et d'universités américains qui se questionnaient sur l'avenir la bibliothèque de leur établissement. L'élaboration du concept, dont les contours demeurent toujours variables, a conféré un second souffle à la bibliothèque académique. Par « carrefour de l'information », on entend ainsi, de façon générale, un espace physique, habituellement, mais pas toujours, situé dans les bibliothèques, et qui comprend³⁸ :

- des postes de travail informatiques équipés de logiciels pouvant supporter une variété d'utilisations;
- des espaces réservés au travail individuel ou de groupe;
- du mobilier confortable;

³⁷ Karen Coombs. (2006). *Planning for now and then*, http://findarticles.com/p/articles/mi_hb4903/is_200610/ai_n18017470.

³⁸ Joan K. Lippincott (2005a) : 64.

- du personnel apte à supporter les activités reliées à l'accès d'information et à l'utilisation des technologies.

Les différents services dont peuvent avoir besoin les étudiants sont le plus souvent regroupés dans cet espace qui constitue ainsi un guichet unique des services leur étant destinés : services de bibliothèques, mais aussi, de reprographie, de soutien pédagogique, etc.

Selon Joan K. Lippincott, directrice associée de la Coalition for Networked Information (<http://www.cni.org/>)³⁹, ces nouveaux types d'espace communiquent une attitude positive aux étudiants. Ils contribuent en effet à briser l'image traditionnelle de la bibliothèque et proposent un environnement confortable qui met de l'avant la communication entre pairs et le recours aux technologies (LIPPINCOTT, Joan K., 2005a : 64).

Au Québec, le Carrefour de l'information Desjardins inauguré en 2004 par le cégep de Shawinigan⁴⁰ constitue certainement un exemple réussi de la transformation d'une bibliothèque collégiale. Il regroupe un éventail de services destinés aux étudiants et au personnel du cégep : bibliothèque, service d'orientation, service d'information scolaire et professionnelle, centre d'aide à la réussite, centre d'aide en français, service d'animation et de développement pédagogique. Le Carrefour contient également un laboratoire informatique, huit salles de séminaire et deux salles de réunion disponibles pour de la formation aux entreprises et pour la population.

Gage de son caractère innovant, le Carrefour s'est mérité plusieurs distinctions et figure dans une prestigieuse publication de l'OCDE parmi 65 espaces novateurs mis en place par des institutions d'enseignement répartis dans 20 pays différents⁴¹.

Selon les sources consultées, les transformations de l'espace des bibliothèques sont d'autant plus stratégiques qu'elles paraissent en lien direct avec une augmentation de la fréquentation des étudiants qui se reconnaissent davantage dans ce nouveau modèle de bibliothèque.

³⁹ Ce regroupement est un projet conjoint de l'Association of Research Libraries (ARL, <http://www.arl.org/>) et d'EDUCAUSE (<http://www.educause.edu/>).

⁴⁰ <http://www.collegeshawinigan.qc.ca/MyScriptorWeb/scripto.asp?resultat=485390>

⁴¹ OCDE (2006). *PEB Compendium of exemplary educational facilities*, www.oecd.org/edu/facilities/compendium.

Chapitre 5 Pourquoi collaborer?

The only solution to budget challenges – and the only means for competitive survival – is collaboration. Campuses must find collaborative means to leverage expertise, reduce costs, and serve a broader audience more effectively. (Brian L. Hawkins, president, Educause)

Si les bibliothèques doivent donc se renouveler en utilisant les technologies comme levier de transformation, elles peuvent aussi faire évoluer leur pratique grâce à la constitution d'alliances et de consortiums. L'une des voies de l'avenir des bibliothèques réside ainsi certainement dans la constitution de réseaux et la mise en commun de ressources.

Différents mécanismes de collaboration peuvent être envisagés : centralisation des activités de traitement (catalogage, indexation, etc.), achats regroupés, partages de banques de données, mise en place d'un service de référence en ligne centralisé, etc. Cependant, certains grands facteurs sont à l'origine de la mise en œuvre d'ententes et de consortiums. Parmi ceux-ci, mentionnons :

- la réduction graduelle des budgets consentis aux bibliothèques, réduction qui a aussi diminué leur capacité à renouveler leurs collections, à transformer leurs locaux, à suivre les développements rapides des TI et, en bout de ligne, à répondre efficacement aux besoins de leurs usagers;
- l'explosion des coûts des ressources documentaires et notamment des abonnements à des banques de données et à des services en ligne;
- les réductions des salaires et des possibilités d'avancement qui font que les bibliothèques sont moins compétitives que le secteur privé pour attirer et retenir le personnel qualifié.

La mise en commun de leurs ressources permet aux bibliothèques partenaires d'accomplir davantage en travaillant ensemble. Ces efforts se traduisent de façon très concrète pour les utilisateurs dans une offre de service à la fois plus importante et plus diversifiée.

5.1- COOPÉRATION, COORDINATION ET COLLABORATION

Toutefois, avant même de se pencher sur les lieux éventuels de la collaboration entre bibliothèques, il importe de clarifier ce qu'on entend réellement par le terme « collaboration » en comparaison avec les concepts de « coopération » et de « coordination ». Selon Murray Shepherd, ancien bibliothécaire de l'Université de Waterloo (Ontario), voici les principales caractéristiques des trois modes d'interaction⁴².

- **Coopération**
 - il s'agit d'un mode moins formel;
 - les partenaires ne poursuivent pas nécessairement des objectifs communs;
 - l'autorité demeure locale;
 - de telles ententes ne représentent pratiquement aucun risque;
 - les communications peuvent être réduites au strict nécessaire.
- **Coordination**
 - nécessite une compatibilité des objectifs poursuivis par chacun des partenaires;
 - s'articule autour d'un projet d'une durée déterminée;
 - des rôles doivent être assignés à chacune des organisations;
 - le projet doit faire l'objet d'une planification structurée;

⁴² http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/Murray20Sheperd.pdf

- des canaux de communications doivent être mis en œuvre;
- le leadership et le contrôle du projet sont partagés;
- un certain partage du risque doit être établi;
- l'apport de chacun doit être reconnu.

- **Collaboration**

- tous les participants doivent supporter une mission commune;
- les relations doivent être clairement établies — dans le cadre d'une structure organisationnelle explicite — et s'articuler autour d'objectifs communs;
- plusieurs projets peuvent être initiés et impliquer des efforts et des résultats à long terme;
- une planification stratégique, incluant le déploiement de processus de collaboration et de mesure du succès des initiatives, doit être établie;
- un partage des responsabilités, du contrôle et du risque entre les partenaires doit être instauré;
- une mise en commun des ressources ou des contrats donnés consentis à des fournisseurs de façon conjointe;
- les bénéfices doivent être distribués à l'ensemble des partenaires;
- des modes de communication doivent être instaurés à différents niveaux.

Pour Shepherd, on le voit, la mise en œuvre d'ententes de collaboration sous-tend des processus plus complexes et plus structurés que des partenariats plutôt basés sur la coopération et la coordination.

5.2- LES FACTEURS DE SUCCÈS DES PROJETS DE COLLABORATION

À la lumière de son expérience en la matière, Murray Shepherd a aussi identifié les six éléments qui, selon lui, contribuent au succès des initiatives de collaboration entre bibliothèques :

1. **les besoins et les bénéfices** : la raison initiale d'entreprendre un projet de collaboration est avant tout la perception d'un besoin (implantation d'un catalogue intégré, nécessité d'acquérir des produits documentaires dispendieux, etc.). Les leaders des initiatives doivent donc être convaincus de leur pertinence et savoir transmettre cette vision à leurs supérieurs ainsi qu'à l'ensemble des employés. Tous doivent être persuadés qu'en travaillant de façon collaborative, les bénéfices seront accrus pour l'ensemble des organisations participantes;
2. **une attitude positive** : tous les participants au projet de collaboration doivent avoir une attitude constructive qui s'appuie sur le respect mutuel et la confiance. Si l'expertise et les connaissances techniques comptent, elles ont moins d'influence, de façon générale, sur le succès du projet que la volonté de s'imprégner de la culture des autres pour comprendre les caractéristiques de leur organisation. Parmi les constats en lien avec l'attitude identifiés par Shepherd au fil des projets qu'il a menés, retenons aussi que :
 - trop de règles rigides nuisent à la collaboration, les partenaires devant plutôt être prêts à faire certains compromis, nécessaires à la survie du projet;
 - construire de bonnes relations de collaboration prend du temps, les personnes impliquées doivent donc savoir se montrer patientes;
 - les leaders du projet doivent savoir impliquer toutes les personnes dont le travail pourrait être transformé à l'issue de l'initiative, des commis, aux gestionnaires, en passant par les techniciens et les bibliothécaires. En étant adéquatement informés, tous seront en mesure de comprendre les bénéfices qu'eux-mêmes, que leurs collègues et que les usagers retireront du processus;
 - l'honnêteté et l'intégrité sont essentielles au succès des ententes;

- les problèmes sont souvent issus d'une compréhension inadéquate des enjeux auxquels chacun des partenaires doit faire face : un leadership efficace et surtout la capacité des participants à faire des compromis viennent en général à bout des embûches;
3. **une communication efficace** : des mécanismes de communication doivent être mis en place à différents niveaux et dans diverses directions : vers le haut des organisations (jusqu'aux dirigeants supérieurs, conseil d'administration, etc.); à l'intérieur de la bibliothèque elle-même, les employés devant être impliqués le plus tôt possible dans le projet; entre les organisations partenaires; et avec la communauté des usagers. Pour ce faire, des voies de communication formelles et informelles doivent être développées et cultivées : réunions réelles ou virtuelles, bulletin de nouvelles du projet, annonces, etc.;
 4. **la vision, la mission et les objectifs** : les résultats attendus du projet de collaboration constituent la vision collective que les partenaires doivent partager. C'est à partir de cette vision que les participants sont ensuite en mesure de formuler une mission et des objectifs — à court et à plus long termes — et éventuellement, des stratégies;
 5. **les ressources financières, humaines et le leadership** : idéalement, le projet de collaboration doit pouvoir bénéficier des fonds suffisants mais, en général, les participants doivent trouver le financement à partir de leur budget d'opération. Il faut aussi tenir compte du fait que le personnel devra développer de nouvelles compétences et s'adapter à de nouveaux outils, ce qui nécessite un leadership adéquat;
 6. **le développement de la communauté** : la mise en place d'une culture de collaboration représente certainement l'enjeu le plus crucial du projet : passer du « moi » au « nous » n'est en effet pas une mince affaire. Des attitudes adéquates, la capacité à faire des compromis et la volonté de faire un succès du projet peuvent par contre contribuer à la création d'un milieu propice à l'émergence d'une telle culture.

En fait, bien au-delà des contraintes technologiques, le facteur humain constitue certainement l'élément le plus critique — et souvent la pierre d'achoppement — des projets de collaboration. Les leaders de tels projets doivent donc savoir lui attribuer les efforts adéquats, notamment en ce qui a trait à :

- la construction de relations basées sur la confiance;
- la volonté d'apprendre au fil du processus de transformation;
- la mise en place d'un leadership adéquat;
- la constitution d'une communauté, établie au-delà des frontières des organisations participantes.

Chapitre 6 Quelques exemples de regroupements et de consortiums

Les progrès vraiment importants et les solutions les plus positives et durables dans le paysage des bibliothèques ont été des solutions de coopération. (DE ROSA, Cathy, Lorcan DEMPSEY et Alane WILSON (2004 ?) : 14)

Plusieurs exemples de regroupements de bibliothèques collégiales, de bibliothèques de différents niveaux académiques (collèges et universités) et de bibliothèques de différents types (municipalités, collèges et universités) existent au Canada et aux États-Unis. Les regroupements présentés ici ont donc été retenus à partir des paramètres suivants :

- **pertinence** : les pratiques instaurées par les regroupements retenus devaient pouvoir être « exportées » au contexte des bibliothèques collégiales du Québec et partant, alimenter la réflexion du CCSR sur son offre de service;
- **innovation** : les initiatives mises en œuvre dans le cadre des projets de collaboration répertoriés devaient être innovantes, c'est-à-dire référer à des usages originaux, encore peu répandus dans le monde des bibliothèques;
- **diversité** : les regroupements retenus devaient aussi avoir mis en œuvre des usages différents les uns des autres;
- **origine** : des efforts ont aussi été consentis à proposer des expériences issues d'institutions basées au Canada et aux États-Unis.

Voici donc les fiches descriptives des dix regroupements et consortiums dont pourrait certainement s'inspirer le CCSR dans la révision de son offre de service aux bibliothèques collégiales du Québec.

6.1- LES REGROUPEMENTS DE BIBLIOTHÈQUES COLLÉGIALES AUX ÉTATS-UNIS

Community College Library Consortium

<http://www.cclibraries.org/>

La Community College League of California est un organisme à but non lucratif qui regroupe, sur une base volontaire, 72 districts de collèges communautaires locaux (*community college districts*) de Californie (<http://www.ccleague.org/l4a/pages/index.cfm?pageid=1>). En partenariat avec le Council of Chief Librarians (<http://www.cclccc.org/>), elle est responsable d'un programme d'achats coopératifs qui s'adresse à l'ensemble des bibliothèques de collèges communautaires du pays : le Community College Library Consortium (<http://www.cclibraries.org/index.html>). Dans le cadre de ce programme, qui permet aux collèges de bénéficier d'importants rabais, plus de 100 bases de données sont rendues accessibles sur Internet aux bibliothèques participantes. Ces ressources en ligne sont utilisées par les étudiants ainsi que par les membres des différents départements dans le cadre de leurs activités pédagogiques et de recherche.

Le site du Consortium présente aux bibliothécaires l'ensemble de l'information relative aux services qui leur sont offerts, un aperçu du contenu de chacune des bases de données, des statistiques sur leur utilisation, les conditions d'obtention des licences, etc.

Une initiative particulièrement digne de mention

Cependant, outre ces éléments qu'on retrouve de façon traditionnelle sur un portail de ce type, le Consortium présente un blogue (<http://www.cclibraries.org/blog/>), mis en ligne au début de l'année 2007. Les nouvelles des activités du consortium ainsi que des annonces d'événements y sont présentées de façon simple et conviviale.

À retenir pour le CCSR

À la fois assez facile à réaliser et peu coûteuse, la **mise en ligne d'un blogue** constituerait certainement une option à considérer par le CCSR pour la diffusion d'information, mais aussi pour inciter les membres de RESDOC à consulter le portail et à y apporter leur contribution. Cependant, pour en favoriser l'achalandage, un blogue doit être alimenté de façon régulière, ce qui doit être pris en compte lors de la décision de son implantation.

Le blogue pourrait par ailleurs constituer l'assise de la plate-forme de collaboration unique évoquée par les bibliothécaires en permettant les échanges entre pairs, en rendant compte, par exemple, d'activités de veille effectuées de façon centralisée par RESDOC et en supportant le partage de documents divers.

Tri-College Library Consortium (Tripod)

<http://trilogy.brynmawr.edu/trico/>

<http://trilogy.brynmawr.edu/trico/offcampus.shtml>

Créé au début des années 1980, Tripod représente l'un des meilleurs exemples de regroupements répertoriés. Initié au départ pour le partage d'un système de gestion intégrée de bibliothèque, le consortium est constitué de trois bibliothèques collégiales : Bryn Mawr College Library, Haverford College Library et Swarthmore College Library.

Parmi les initiatives dignes de mention :

- **le catalogue « enrichi », le service de livraison quotidien et l'entreposage des documents moins consultés** : devant composer avec un manque d'espace, les collèges membres du consortium ont décidé d'entreposer les exemplaires d'ouvrages plus anciens ou moins consultés hors des murs des bibliothèques. Cependant, pour répondre aux besoins de leurs usagers qui appréciaient beaucoup fureter dans les rayons, en choisissant souvent des ouvrages selon leur proximité physique, les collèges ont transformé leur catalogue en s'inspirant du service Web Amazon (<http://www.amazon.ca/>). Les tables des matières des documents, des échantillons de texte, etc. ont ainsi été ajoutés aux notices, ce qui permet aux gens de se faire une idée du contenu sans avoir à consulter le livre imprimé. À noter que pour tester cette solution auprès de leurs clientèles avant de procéder à son implantation complète, les bibliothèques ont créé un catalogue prototypel
- **le système de gestion des ressources électroniques** (*electronic resources management system* ou ERMS) : grâce à l'implantation en 2005 d'un tel système, le consortium donne accès aux clientèles des collèges à des centaines de bases de données, à des périodiques en ligne ainsi qu'à des livres électroniques (*e-books*) (<http://trilogy.brynmawr.edu/guides/>), disponibles à la fois à l'intérieur et à l'extérieur des campus (<http://trilogy.brynmawr.edu/trico/offcampus.shtml>). Tripod a d'ailleurs été l'un des premiers regroupements de bibliothèques académiques à développer localement un tel système et fait figure de pionnier, parmi les institutions de tailles comparables, en matière de gestion des ressources électroniques ;

- **le blogue** : les nouvelles des bibliothèques ainsi que toutes les informations jugées dignes d'intérêt sont présentées sous la forme d'un blogue (<http://trilogy.brynmawr.edu/mt/trinews/>). Mis en ligne dès 2003, celui-ci est alimenté de façon pratiquement quotidienne par les trois collègues et est donc particulièrement dynamique. Les billets sont classés dans les catégories suivantes : bases de données, événements, expositions, annonces (*features*), nouvelles générales, information et société, célébrités ou concours (*kudos*), opinion, profils (biographie du personnel), publications, trucs et « que lisons-nous ? » (*What We're Reading ?*).

À retenir pour le CCSR

La mise en œuvre d'un **catalogue unique** permettrait aux cégeps de réaliser certaines économies d'échelle et rendrait leurs collections disponibles en un seul endroit pour l'ensemble des clientèles. L'implantation d'un tel catalogue collectif a d'ailleurs été évoquée par les répondants comme l'une des actions à entreprendre par le CCSR. Le fait de s'inspirer d'un site populaire et à succès (Amazon) pour enrichir les notices catalographiques traditionnelles constitue par ailleurs l'un des gages de succès des initiatives implantées.

L'idée de procéder par **projet pilote** — ou prototype — est certainement elle aussi à retenir par le CCSR dans le cadre de l'implantation de nouveaux services.

Le **blogue** mis en œuvre par Tripod est enfin tout à fait exemplaire et pourrait certainement inspirer le CCSR lors d'éventuels travaux en ce sens. Il s'agit en effet d'une plate-forme de collaboration plus conviviale que les forums de discussion déjà offerts par RESDOC et qui permet les rétroactions des internautes.

Tri-state College Library Cooperative (TCLC)

<http://www.tclclibs.org/>

Constitué principalement de bibliothèques de collèges américains mais aussi de quelques bibliothèques universitaires (<http://www.tclclibs.org/members>), ce regroupement a célébré son quarantième anniversaire en 2007. Pour supporter sa mission, qui est de contribuer à l'avancement et au développement des étudiants et des professeurs de ses institutions membres en matière d'apprentissage et de recherche, la TCLC s'est donné les grands objectifs suivants :

- faciliter l'échange d'information entre les membres du regroupement;
- encourager les participants à partager les ressources de leur bibliothèque;
- développer des programmes de développement des collections et de partage des ressources de façon coopérative;
- maintenir et encourager la communication et la coopération entre les membres;
- développer d'autres programmes et activités avantageux pour tous.

De grandes actions à effectuer au cours des années 2006-2008 ont été identifiées en octobre 2006 dans la planification stratégique du regroupement⁴³ :

- **relations publiques** : aider les bibliothèques membres dans leurs activités de promotion et de marketing de leurs services
 - réorganiser les activités de son comité de relations publiques;
 - maintenir ses offres pour que des experts viennent donner des conférences et des séminaires à ses membres;

⁴³ <http://www.tclclibs.org/files/forms/Goals%202006%20final.doc>

- identifier les experts au sein de ses institutions partenaires et les convier à partager leurs connaissances et leurs idées grâce à de nouvelles pages Web;
- implanter une plate-forme Web supportant la génération d'idées, plate-forme qui serait utilisée par les bibliothèques membres;
- planifier des ateliers pour l'événement annuel sur la présence Web des bibliothèques;
- **éducation à distance** : aider les bibliothèques membres qui souhaitent mettre en place une offre de service à distance
 - créer des pages Web dédiées à ce projet et qui présentent, par exemple, diverses ressources, une liste des experts en matière de constitution de collections en ligne, etc.;
 - planifier des ateliers pour l'événement annuel en lien avec cette préoccupation;
- **partenariat avec les facultés** : aider les bibliothèques membres qui veulent collaborer avec les facultés et les départements dans la mise en œuvre d'un programme de développement des compétences informationnelles
 - Réorganiser les services d'aide aux lecteurs en lien avec la transmission des compétences informationnelles;
 - Générer des idées pour tisser des partenariats avec les facultés et les départements et faire valoir le rôle pédagogique des bibliothécaires;
 - Créer des pages Web pour partager des idées et des contacts;
 - Planifier des ateliers qui permettent aux membres des départements et des facultés d'apprendre et de travailler avec les bibliothécaires.

Parmi les autres initiatives dignes de mention :

- **le nouveau site** : la TLC a lancé son nouveau site Web en juillet 2007. Parmi les nouvelles fonctionnalités
 - fils RSS pour les nouveautés, les annonces ainsi que la programmation d'activités;
 - forum de discussion offert aux membres (<http://www.tclclibs.org/forum>);
 - une section archives qui conservera les présentations issues des événements du regroupement (http://tclclibs.org/event_archives);
- d'autres fonctionnalités — associées au Web 2.0 — ont été annoncées et devraient être implantées sous peu, comme un clavardoir (chatroom) ainsi que des sites Wikis.

À retenir pour le CCSR

Établir un **plan stratégique concis des nouvelles actions à privilégier** en lien avec les conclusions et les recommandations du rapport des entrevues effectuées et ciblant trois ou quatre grands objectifs génériques qui se déclinent en objectifs plus spécifiques qui eux sont associés à des personnes responsables, à un échéancier de réalisation, etc. Comme l'a fait la TLC mais en lien avec la Fédération des cégeps, le CCSR pourrait ainsi choisir de consentir certains efforts à la **promotion et au marketing** des services de ses bibliothèques membres ainsi que dans le dossier des **compétences informationnelles** des étudiants.

Outre le blogue déjà évoqué, l'utilisation d'autres **applications associées au Web 2.0** et favorisant la participation des internautes (fils RSS, clavardoir et sites Wikis) est aussi une pratique gagnante dont le CCSR pourrait sans doute tirer profit.

WISPALS Library Consortium : a Consortium of Technical College Libraries in Wisconsin

<http://wctclnx.wctc.edu/~wispals/>

Initié en 1989, le consortium WISPALS a pour mission d'offrir à ses collègues membres l'accès à un système de gestion de bibliothèques partagé ainsi qu'à des bases de données et à d'autres ressources à des coûts avantageux; de soutenir leurs activités de partage de connaissances, de compétences et de ressources; et d'assurer leur représentation auprès d'autres regroupements de bibliothèques et d'associations du milieu.

Parmi les principaux bénéfices du membership à WISPALS et les initiatives dignes de mention :

- un service d'achats coopératif;
- des services administratifs centralisés;
- un partage de ressources et de compétences (liste de discussion, site Wiki, blogue du coordonnateur du consortium, etc.);
- un système de gestion de bibliothèque centralisé;
- la référence en ligne Ask?Away : il s'agit d'un service de référence virtuel, disponible 7 jours par semaine 24 heures sur 24, et qui permet aux clientèles de chacune des bibliothèques membres du consortium d'obtenir des réponses à leurs questions par courriel ou par messagerie instantanée;
- le fait d'adhérer à un organisme au service des bibliothèques de collègues techniques (promotion et marketing, représentation, etc.).

À retenir pour le CCSR

Dans le cadre du remplacement de l'actuel logiciel de gestion de bibliothèques, Manitou, le CCSR pourrait envisager l'acquisition d'un **système de gestion centralisé** qui permettrait la mise en œuvre d'un **catalogue unique** et collectif, disponible pour l'ensemble des clientèles des cégeps membres de RESDOC.

La mise en œuvre d'un **service d'achats coopératif** ainsi que d'un **service de référence en ligne centralisé** pourrait aussi être envisagée par le CCSR.

6.2- LES REGROUPEMENTS DE BIBLIOTHÈQUES COLLÉGIALES AVEC D'AUTRES TYPES DE BIBLIOTHÈQUES (UNIVERSITAIRES, DE RECHERCHE, ETC.)

Bien qu'il s'agisse d'un regroupement de bibliothèques de différents types, le CCSR peut certainement s'inspirer de certaines pratiques mises en place par les regroupements et consortiums suivants.

6.2.1 CANADA

The Alberta Library (TAL) Consortium

<http://www.thealbertalibrary.ab.ca/>

Créé en 1997, ce consortium provincial à but non lucratif regroupe plus de 279 bibliothèques de différents types (publiques, universitaires, collégiales, gouvernementales, spécialisées, etc.). La

vision poursuivie par TAL est de « faciliter l'accès universel à l'information et aux idées pour tous les Albertains, dans le cadre d'un modèle coopératif et dynamique qui s'étend au-delà des installations physiques tout en assurant une amélioration de la prestation de services. »⁴⁴

Parmi les initiatives dignes de mention :

Le consortium offre les différents services suivants : la carte TAL (permet l'emprunt dans toutes les bibliothèques membres), le moteur de recherche *TAL Online* (recherche dans les catalogues de chacune d'entre elles), le service collaboratif de référence en ligne *Ask a Question*, l'abonnement à des bases de données, le *Centre de ressources en ligne* (CRL), et des services de développement professionnel (Congrès annuel *Netspeed*, symposiums sur des thèmes spécifiques).

À retenir pour le CCSR

Comme l'un des répondants à l'enquête menée dans le cadre des travaux initiés par le CCSR l'a suggéré, la mise sur pied d'un catalogue collectif pour l'ensemble des institutions du réseau collégial, avec une **carte d'utilisateur RESDOC** qui permettrait l'emprunt dans chacune des bibliothèques constitue certainement l'une des actions à envisager par le CCSR.

British Columbia Electronic Library Network (BC ELN)

<http://www.eln.bc.ca/>

Financé en partie par le gouvernement provincial de la Colombie-Britannique, le British Columbia Electronic Library Network offre différents produits et services à une trentaine de bibliothèques académiques de niveau postsecondaire. La mission du réseau est de développer, promouvoir et maintenir des mécanismes (*system-wide mechanisms*) qui permettent à ses bibliothèques membres de répondre aux besoins d'information des étudiants et des chercheurs de la province et ce, aux plus faibles coûts possibles.

Parmi les initiatives dignes de mention :

- la négociation d'ententes pour l'accès à des bases de données de recherche à des coûts avantageux;
- la coordination de trois bases de données qui sont constituées des collections de plus de 90 bibliothèques publiques et de niveau postsecondaire de la province;
- l'implantation d'une interface de recherche unique et d'un système de réquisition des documents électroniques destinés à améliorer la vitesse de transmission de l'information demandée;
- la gestion du logiciel et des ressources associés au service de référence virtuel provincial AskAway (<http://www.askaway.org/>, <http://eln.bc.ca/askaway/>). Lancée en octobre 2006, l'initiative a d'ailleurs remporté le prix des juges lors de l'édition 2007 des BC Innovation Awards en technologies éducatives, en raison de la collaboration qu'elle a impliquée entre les bibliothèques publiques et de niveau postsecondaire de la province et partant, de l'amélioration des services d'accès à l'information aux étudiants et à l'ensemble de la population. Le service AskAway tire en outre profits de plusieurs applications reliées au Web 2.0 : un blogue⁴⁵, un projet pilote de site Wiki⁴⁶, le service Flickr⁴⁷, pour le partage de photos sur le Web, et le site de réseautage social Facebook⁴⁸.

⁴⁴ LAROUCHE, Hélène (2005). *Consortium : The Alberta Library (TAL)*, Présentation effectuée au 32^e congrès de l'ASTED, Montréal, novembre, http://www.asted.org/congres/congres05/presentations/HeleneLarouche_vendredi.pdf.

⁴⁵ <http://weblogs.elearning.ubc.ca/AskAway/>

⁴⁶ <http://askawaybc.pbwiki.com/>

⁴⁷ <http://www.flickr.com/photos/8103581@N05/>

⁴⁸ <http://www.facebook.com/login.php>

À retenir pour le CCSR

Si le CCSR envisageait l'implantation d'un **service de référence en ligne**, il pourrait être intéressant qu'il s'associe à des **partenaires externes**, les bibliothèques publiques et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) par exemple.

De plus, comme c'est le cas d'AskAway, le projet pourrait constituer un espace propice à **l'expérimentation de certains outils collaboratifs reliés au Web 2.0**, dont le site Wiki ou des services Web populaires, tels Flickr ou Facebook.

Novanet : a Consortium of Libraries (Nouvelle-Écosse)

<http://novanet.ns.ca/>

Établi en 1988, Novanet est un consortium qui regroupe les bibliothèques de dix institutions de niveau postsecondaire — collèges et universités — qui collaborent dans le but d'offrir de meilleurs services aux étudiants mais aussi à l'ensemble des usagers de leur communauté.

Les activités principales du consortium sont :

- la maintenance du système intégré de gestion de bibliothèques, dont un catalogue unique qui regroupe les collections de l'ensemble des bibliothèques participantes;
- le développement d'approches innovantes en matière de partage de ressources;
- des actions en vue de faciliter le développement collaboratif des collections en lien avec les programmes académiques des institutions membres.

Parmi les autres initiatives dignes de mention :

Le consortium Novanet a développé une offre de service à distance particulièrement intéressante (http://novanet.ns.ca/distance_education.html). Parmi ces services, mentionnons :

- le service de référence en temps réel à distance Live Help;
- des tutoriels en ligne dont « Comment rechercher un titre? », « Comment interpréter les résultats d'une recherche? », etc.;
- des livres électroniques dans le domaine des affaires, des soins infirmiers et de l'éducation;
- l'accès électronique aux documents mis en réserve par les enseignants.

À retenir pour le CCSR

À l'instar de Novanet, le CCSR pourrait envisager de développer une **offre de service à distance** pour les étudiants de ses cégeps membres. L'élaboration de **tutoriels en ligne** — ou de capsules d'information — paraît ainsi très intéressante, notamment en ce qui concerne la participation du CCSR au développement des compétences informationnelles des jeunes.

The Bibliocentre (Ontario)

<http://www.bibliocentre.ca/>

Offrant des services documentaires aux collèges ontariens depuis 1968, le Bibliocentre a, depuis ce temps, développé une gamme de produits et services qu'il propose aux bibliothèques canadiennes de tout type.

Le Bibliocentre est financé par l'Ontario Ministry of Education and Training⁴⁹ et son objectif principal est d'assurer aux bibliothèques un accès plus facile et plus rapide à l'information, ce qui est essentiel dans un contexte d'apprentissage. Pour ce faire, le Bibliocentre :

- agit en tant qu'acteur de changement et d'innovation en supportant l'appropriation des nouvelles technologies par ses membres;
- offre des services coopératifs à des coûts intéressants ainsi que l'accès à des ressources d'apprentissage en ligne;
- développe et assure la maintenance de réseaux centralisés;
- supporte le développement et la distribution de ressources pédagogiques;
- le tout, suivant une approche client en continuelle amélioration.

En ce qui concerne les services offerts aux bibliothèques collégiales de façon plus directe (<http://www.bibliocentre.ca/OCAATF.html>), les principaux domaines d'activité du Bibliocentre sont les suivants :

- leadership, planification et coordination;
- acquisition et traitements de documents sous divers formats;
- gestion du système intégré de bibliothèque et offre de service informatique;
- création et maintenance d'un catalogue et d'une base de données centralisées accessibles en ligne et qui facilitent le partage de ressources et le prêt entre bibliothèques;
- évaluation et acquisition de ressources électroniques;
- coordination de session de formation;
- rapport des activités d'acquisition;
- etc.

Le Centre offre en outre à chacune de ses bibliothèques membres la possibilité de personnaliser, selon ses propres besoins, l'offre de service qui lui est consentie. Une bibliothèque pourrait ainsi ne choisir que l'accès aux outils en ligne ou aux services de traitement.

Parmi les autres initiatives dignes de mention⁵⁰ :

- le projet Video-on-Demand Service (VoD ou *video streaming*) : il s'agit d'un système qui permettra à plusieurs usagers des collèges ontariens de recevoir en temps réel un programme vidéo complet ou certains extraits à partir d'un serveur média;
- l'apprentissage en ligne : pour le bénéfice de ses membres, le Centre se penchera sur l'évaluation et l'acquisition d'une solution supportant l'offre de cours en ligne.

À retenir pour le CCSR

Les jeunes étant particulièrement friands d'images et de vidéos, le CCSR pourrait éventuellement songer à développer **un projet de vidéos sur demande** à l'exemple du Bibliocentre. Cependant, à la lumière des entrevues effectuées par le CEFRIO dans le cadre des présents travaux, d'autres projets doivent sans nul doute demeurer prioritaires, notamment l'implantation d'un catalogue unique ou de services centralisés et la mise en œuvre d'une plate-forme de collaboration permettant l'échange d'information, de connaissances, de bonnes pratiques et de documents entre les bibliothèques membres.

⁴⁹ À noter cependant que le Bibliocentre est aux prises avec des difficultés financières importantes.

⁵⁰ Les projets décrits ici sont présentés sur le site du Bibliocentre comme des initiatives futures. Cependant, comme le site ne semble pas avoir été mis à jour de façon régulière, certains de ces projets sont peut-être déjà en cours, voire même terminés.

6.2.2 ÉTATS-UNIS

The Libraries of The Claremont Colleges

<http://libraries.claremont.edu/>

Les Claremont Colleges constituent un consortium qui regroupe cinq collèges, deux institutions d'enseignement supérieur et une organisation centrale, le Claremont University Consortium (<http://www.cuc.claremont.edu/>), organisation qui offre des services partagés à l'ensemble des étudiants, des membres des facultés et des employés des différents établissements. Les Libraries of the Claremont Colleges sont l'une des composantes de ce consortium.

Les principaux buts et les grandes priorités de cette composante sont de :

- contribuer à l'amélioration de l'expérience académique des étudiants;
- faire valoir aux membres des différentes facultés la valeur des bibliothèques et des bibliothécaires en tant que facteurs clés de la démarche d'apprentissage des étudiants;
- Intégrer les ressources et les services des bibliothèques;
- Renforcer leur présence en ligne;
- Étendre le contrôle bibliographique dans le catalogue électronique;
- Développer et préserver les collections;
- S'assurer que les espaces des bibliothèques soient confortables et accueillants;
- Formaliser les fonctions reliées aux archives des bibliothèques;
- Gérer et développer les différentes ressources.

Parmi les initiatives dignes de mention :

Ce consortium de bibliothèques a développé l'offre de service Web la plus intéressante et la plus complète de l'ensemble des regroupements étudiés :

- accès Web au catalogue en ligne avec possibilités de se brancher sur son compte de bibliothèque (*my library account*) et de pouvoir ainsi renouveler ses emprunts, effectuer des réservations, sauvegarder certaines recherches d'information, etc.;
- service de référence multicanal Ask Us : en personne au bureau de référence, par téléphone, courriel et messagerie instantanée;
- recherche dans différentes bases de données à partir de la page d'accueil du site des bibliothèques;
- section « How to » qui présente différents guides en ligne : comment citer une source, trouver un article, joindre un bibliothécaire, etc.;
- Liblog (<http://liblog.libraries.claremont.edu/>), le blogue des bibliothèques des Claremont Colleges;
- application qui permet de retrouver des articles à partir de citations (http://ry6af4uu9w.search.serialssolutions.com/OpenURL_local?SS_Page=refiner&SS_RefinerEditable=yes&SS_styleselector=0&SS_LibHash=RY6AF4UU9W&url_ver=Z39.88-2004&rfr_id=info:sid/serjol:RefinerQuery);
- etc.

À retenir pour le CCSR

Bien que l'ensemble des applications proposées sur le site Web des bibliothèques des Claremont Colleges puissent inspirer le CCSR (catalogue Web unique, blogue, etc.), la section « How to » semble particulièrement intéressante. L'élaboration et la présentation en ligne de **courts documents d'information pratiques** à l'intention des étudiants constitueraient ainsi une action qui pourrait être privilégiée par le CCSR et dont l'ensemble des cégeps membres tireraient certainement profit.

OhioLINK

<http://www.ohiolink.edu/>

L'Ohio Library and Information Network (OhioLINK) est un consortium regroupant 86 bibliothèques collégiales et universitaires de l'État de l'Ohio. Le regroupement poursuit l'objectif d'offrir un accès facile à l'information et un service de livraison rapide des ressources des bibliothèques sur le territoire de l'État.

OhioLINK a développé sept services électroniques principaux :

- un catalogue en ligne;
- un accès Web à différentes bases de données;
- un accès Web à différents périodiques électroniques;
- un répertoire d'images (digital media center);
- une collection de livres électroniques;
- un répertoire des mémoires et des thèses en ligne;
- un service de référence en temps réel « Chat with a Librarian ».

À retenir pour le CCSR

Le **répertoire d'images électroniques** développé par ce consortium paraît très intéressant et pourrait sans aucun doute inspirer le CCSR dans l'implantation d'un projet comparable. Bien que, comme mentionné plus haut, d'autres actions paraissent prioritaires, un tel service serait certainement très utile aux étudiants dans le cadre de la réalisation de leurs travaux scolaires.

Pistes d'actions et recommandations

Est-il possible de penser que la bibliothèque — par l'intégration des technologies de l'information et des communications, par de véritables programmes de formation à l'information qui en soient le corollaire et, surtout, par l'action du personnel professionnel qui devrait dispenser ces programmes en relation avec les professeurs — soit vue de nouveau par les cégépiens comme l'instrument de confiance en matière d'accès à l'information et à la documentation?
(Lajeunesse et Morin (2004) : 229)

À la lumière de l'analyse des études théoriques sur l'avenir des bibliothèques académiques, de l'examen des initiatives de collaboration répertoriées ainsi que des conclusions du rapport des entrevues menées auprès d'intervenants des cégeps du Québec, le CEFRIO est en mesure de proposer certaines pistes d'actions au Centre collégial de services regroupés (CCSR).

Recommandation 1 Privilégier certains grands objectifs et les inscrire dans le plan stratégique du CCSR et de RESDOC

Les travaux menés par le CEFRIO ont démontré que les attentes envers le CCSR sont grandes et que les nouveaux rôles qu'il pourrait adopter sont divers (activités de veille, de formation, de promotion et de marketing, etc.). Pour éviter de disperser ses efforts, le CCSR devrait choisir deux ou trois créneaux porteurs et les inscrire dans sa planification stratégique. Par exemple, comme deux enjeux majeurs — le sous-financement des bibliothèques collégiales et le manque de personnel qualifié — paraissent au cœur de l'évolution de ces bibliothèques, le CCSR pourrait y concentrer ses efforts et tenter de faire avancer ces dossiers.

Recommandation 2 RESDOC : un regroupement rassembleur!

RESDOC doit viser à devenir un regroupement rassembleur qui constitue un lieu d'échanges de l'expertise et devenir ainsi la locomotive de projets communs. Parmi les projets envisagés, la mise sur pied d'un portail collaboratif unique, qui donnerait notamment accès à un catalogue collectif, à un service de référence virtuel, à un blogue, à des capsules d'information ou de formation ainsi qu'à d'autres contenus, semble prometteuse.

À l'égard de l'offre de service Web du CCSR, les exemples de regroupements analysés sont riches d'enseignements. Dans le cadre de la révision de son portail, le CCSR gagnerait ainsi à :

- utiliser des outils de partage et de collaboration associés au Web 2.0 tels que des fils RSS, qui avisent automatiquement les internautes des changements sur le site, ou un blogue par exemple. Les fonctionnalités mises en œuvre doivent ainsi permettre l'interaction avec les internautes et les échanges entre pairs;
- animer le site et mettre le contenu à jour de façon régulière : pour que le portail demeure attrayant pour ses visiteurs, il devra constamment être animé, c'est-à-dire que des mises à jour et des ajouts au contenu devront être effectués fréquemment; que de nouvelles thématiques variées soient proposées aux internautes régulièrement; que des réponses aux questions et commentaires des internautes leur soient transmises dans un délai raisonnable, etc. Bref, il faudra qu'une personne soit dédiée à cette tâche.

Recommandation 3 Contribuer à l'évolution technologique des bibliothèques collégiales

Bien que plusieurs technologies aient été évoquées par les bibliothécaires dans le cadre des entrevues menées par le CEFRIO, le développement de l'accès à distance aux ressources de la bibliothèque constitue l'une des priorités mentionnées par la grande majorité des répondants. Le CCSR et RESDOC gagneraient donc à jouer un rôle en ce sens.

Recommandation 4 Initier des ententes avec les bibliothèques universitaires et BAnQ

Le CCSR devrait tenter d'initier des consortiums et des partenariats avec d'autres organisations pour faire bonifier l'offre de service des bibliothèques collégiales aux étudiants. Des ententes gagneraient ainsi à être établies avec les bibliothèques universitaires ainsi qu'avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

Pour tirer les plus grands avantages d'une collaboration accrue avec ces institutions, le CCSR devrait au préalable identifier les éléments sur lesquels cette collaboration devrait porter : achats et abonnements collectifs, traitement documentaire centralisé, etc.

Recommandation 5 Préconiser une approche intégrée par projets

L'approche par projets, mais intégrée à une stratégie d'ensemble, de même que le concept du projet-pilote gagneraient certainement à être privilégiés par le CCSR dans le cadre de la mise en œuvre de nouveaux produits et services.

Recommandation 6 S'assurer que la Fédération des cégeps travaille à la promotion et au marketing des bibliothèques collégiales

Pour démontrer la valeur stratégique des bibliothèques collégiales à l'ensemble des gestionnaires et des décideurs du milieu, le CCSR doit s'assurer que la Fédération des cégeps prenne le flambeau et déploie des efforts en ce sens. La mission des bibliothèques collégiales devrait ainsi être articulée et défendue de façon centralisée auprès des instances et des clientèles concernées. Pour ce faire, du matériel promotionnel pourrait être développé et diffusé, dans un premier temps, sur les sites des différents cégeps.

Grâce aux travaux qu'il a confiés au CEFRIO, le CCSR bénéficie de pistes d'actions qui contribueront certainement à enrichir la réflexion qu'il mène en lien avec son offre de service aux bibliothèques collégiales du Québec.

Sources consultées

ALBANESE, Andrew Richard (2004). « Campus Library 2.0 », *Library Journal*, avril, p. 30-33, <http://www.libraryjournal.com/article/CA408330.html>

BENNET, Scott et al. (2005). *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*, Council on Library and Information Resources, février, <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf>

CHASE, Darren (2007). « Transformative Sharing with Instant Messaging, Wikis, Interactive Maps, and Flickr », *Computers in Libraries*, vol. 27, no 1, janvier, p. 6-8, 52-54, 56.

COOMBS, Karen A. (2007). « Building a Library Web Site on the Pillars of Web 2.0 », *Computers in Libraries*, vol. 27, no 1, janvier, p. 16-19, <http://www.infoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml>

COOMBS, Karen A. (2006). « Planning for Now and Then », *netConnect*, http://findarticles.com/p/articles/mi_hb4903/is_200610/ai_n18017470

HAWKINS, Brian L. (2005). « We've Got to Work Collaboratively! », *Educause Review*, vol. 40, no 1, janv.-févr. 2005, p. 68, <http://www.educause.edu/apps/er/erm05/erm05112.asp>

JACKSON, Gregory A. (2007). « Compartments, Customers, or Convergence? : Evolving Challenges to IT Progress », *Educause Review*, vol. 42, no 3, mai-juin, <http://www.educause.edu/apps/er/erm07/erm0731.asp>

LAJEUNESSE, Marcel et Daniel MORIN. "Les bibliothèques des collèges publics québécois en 2003". In : Observatoire de la culture et des communications du Québec, *État des lieux du livre et des bibliothèques*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2004, p. 225-234.

LAJEUNESSE, Marcel et Daniel MORIN. "Les bibliothèques des cégeps québécois au tournant des années 2000 : une situation alarmante". *Pédagogie collégiale*, vol. 15, no 2, 2001, p. 14-23.

LAJEUNESSE, Marcel et Daniel MORIN. "Les bibliothèques des collèges d'enseignement général et professionnel du Québec (1976-1999) : l'urgence d'une relance". *Argus*, vol. 29, no 2, 2000, p. 5-21.

LAJEUNESSE, Marcel et Daniel MORIN. "Les bibliothèques de collèges d'enseignement général et professionnel du Québec (1976-1992) : étude des principaux indicateurs". *Documentation et bibliothèques*, vol. 40, no 2, 1994, p. 67-79.

LAJEUNESSE, Marcel et Daniel MORIN. "Les bibliothèques des collèges d'enseignement général et professionnel du Québec (1969-1983) : service pédagogique ou comptoir de prêt". *Argus*, vol. 15, no 2, 1986, p. 33-47.

LAM, Ki Tat et Edward SPODICK (2005). *Library Collaboration and Digital Exploration*, présentation effectuée au JUCC 35th Anniversary IT Conference on Campus Informatization : Challenges and Opportunities, novembre, http://conference.jucc.edu.hk/notes/2.16_Mr_K_T_Lam_and_Mr_Edward_Spodick.pdf

LIPPINCOTT, Joan K. (2002). « Learning Communities for Excellence : Developing collaborative relationships: Librarians, students, and faculty creating learning communities », *College & Research Libraries News*, mars
<http://www.ala.org/ala/acrl/acripubs/crlnews/backissues2002/march/developingcollaborative.htm>

LIPPINCOTT, Joan K. (2005a). « Net Generation Students and Libraries », *Educause Review*, mars/avril, p. 56-66,
<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0523.pdf>

LIPPINCOTT, Joan K. (2005b). « Where Learners Go ». *Library Journal*, vol. 130, no 16, octobre, p. 35-37,
<http://www.libraryjournal.com/article/CA6261428.html>

LONG, Phillip D. et Stephen C. EHRMANN (2005). « Future of the Learning Space : Breaking Out of the Box », *Educause Review*, juillet/août, p. 42-58,
<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/erm0542.pdf>

POMERANTZ, Jeffrey (2006). « Collaboration as the Norm in Reference Work », *Reference & User Services Quarterly*, vol. 46, no 1, automne, p. 45-55,
<http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2006/10/Pomerantz%20Feature.pdf>

RENTFROW, Daphnée (2007). « The Content of Collaboration », *Educause Review*, vol. 42, no 3, mai-juin, p. 8-9
<http://www.educause.edu/apps/er/erm07/erm0736.asp>

SCIGLIANO, Marisa (2002). « Consortium Purchases : Case Study for a Cost-Benefit Analysis », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 28, no 6, novembre, p. 393-399.

SHEPHERD, Murray (1998). *The Truth Is in the Details: Lessons from Library Collaboration*, présentation effectuée au congrès de l'International Association of Technological University Libraries, juin,
http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/1998/THETRUTHISINTHEDTAILSShepherd.doc

SHEPHERD, Murray (2004). *Library Collaboration : What Makes it Works?*, présentation effectuée au congrès de l'International Association of Technological University Libraries, juin,
http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/MurrayShepherd.ppt

WALTERS, William H (2006). « Should Libraries Acquire Books That Are Widely Held Elsewhere? A Brief Investigation with Implications for Consortial Book Selection », *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 32, no 3, févr.-mars,
<http://www.asis.org/Bulletin/Feb-06/walters.html>

BLOGUES

ABRAM, Stephen, *Stephen's Lighthouse*
<http://stephenslighthouse.sirsi.com/archives/2006/01/index.html>

BLYBERG, John, *Blyberg.net*
<http://www.blyberg.net/>

ETCHES-JOHNSON, Amanda, *Blogwithoutalibrary.net*
<http://www.blogwithoutalibrary.net/>

FARKAS, Meredith, *Information wants to be free*
<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php>

HARTMAN, Rochelle, *Tinfoil + Racoon*,
<http://rochellejustrochelle.typepad.com/copilot/>

HOUGHTON, Sarah, *LibrarianInBlack.net*,
<http://librarianinblack.typepad.com/>

Annexe 1 Liste des personnes rencontrées et des cégeps ciblés

Cégeps	Noms	Titres
Abitibi-Témiscaminque	Daniel Marcotte	Directeur général
Abitibi-Témiscaminque	Luc Sigouin	Adjoint au directeur des études
Ahuntsic	Line Boileau	Directrice des études
André-Laurendeau	Isabelle Lamarre	Directrice des études
André-Laurendeau	Marco Caron	Responsable de la bibliothèque
Gaspé-Carleton	Madeleine Tremblay	Responsable de la bibliothèque
Lanaudière	Anne Leblanc	Coordonnatrice régionale des biblio.
Lévis-Lauzon	Pierre Labbé	Directeur des études
Lévis-Lauzon	Jacques Belleau	Adjoint au directeur des études
Lévis-Lauzon	Paule Drouin	Responsable des services publics (bibl.)
Limoilou	Caroline Lessard	Adjointe à la directrice des études
Limoilou	Maud Godin et Alexandra Lavallée	Ancienne/actuelle responsable bibliothèque
Saint-Félicien	Gilles Lapointe	Directeur des études
Saint-Félicien	Alain Savard	Adjoint au directeur des études
Saint-Félicien	Sylvie Dallaire	Responsable de la bibliothèque
Shawinigan	Josiane Sauvé	S.m.f.e., responsable de la bibliothèque
Shawinigan	Jeannine Latour	Adjointe à la directrice des études
Shawinigan	Sylvie Lesieur	Directrice des études
St-Jérôme	Robert Ducharme	Directeur des études
St-Jérôme	Raymonde Trudel	S.m.f.e., responsable de la bibliothèque
Valleyfield	Yves Fontaine	Coordonnateur d.é.
Valleyfield	André Deschamps	S.m.f.e., responsable de la bibliothèque

Annexe 2 Grille d'entrevue adressée aux directeurs généraux et aux directeurs des études

Contexte de l'étude

- Entrevues réalisées pour le Centre collégial de services regroupés (CCSR)
- Le CCSR vise à :
 - mieux connaître les besoins et les attentes de ses collègues membres à l'égard des services offerts par leur bibliothèque
 - dégager leur vision de l'avenir des bibliothèques collégiales;
 - mettre en lumière leurs attentes relativement aux actions du CCSR.

Questions

La perception de l'importance des services de la bibliothèque

1. Quelle importance accordez-vous aux services offerts par la bibliothèque de votre collège?
2. La bibliothèque, comme lieu d'apprentissage, a-t-elle un avenir au sein de votre collège?
3. Est-ce qu'il s'agit, selon vous, de services stratégiques pour la réussite scolaire des étudiants?

(Si oui)

4. Cette importance stratégique est-elle clairement inscrite dans le plan de développement de la bibliothèque, dans le plan stratégique du collège ou dans d'autres documents importants?

(Si non)

5. Dans ce contexte, est-ce que vous pourriez envisager la fermeture de la bibliothèque de votre collège?
6. Si vous aviez des **sommes importantes** à investir dans la bibliothèque, quels seraient les lieux prioritaires de ces investissements? (achats de volumes, abonnements à des bases de données, changement du système informatique, à des périodiques en ligne, ajout de personnel, etc.)

Pouvez-vous chiffrer ce que représentent, selon vous, des **sommes importantes**?

La collaboration

7. Pour les services de bibliothèques, avez-vous déjà envisagé, envisagez-vous ou avez-vous déjà réalisé du réseautage avec d'autres collèges? Avec d'autres institutions (bibliothèques universitaires, publiques, etc.)?
8. Y a-t-il à votre connaissance, sur votre territoire, des expériences de mise en commun de ressources à l'échelle régionale? Quels sont les projets amorcés? Quelles réflexions ont-ils suscitées?

À propos du CCSR

9. Croyez-vous que le CCSR (Resdoc) a un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques collégiales? Précisez.
10. Selon vous, le fonctionnement actuel du CCSR (Resdoc) (processus d'attribution de contrat pour le système informatisé de bibliothèque, ententes de groupe, comités de travail) vous semble-t-il adéquat ? Si non, que proposez-vous?
11. Qu'est-ce que le CCSR (Resdoc) pourrait faire de plus ou de mieux pour contribuer à votre développement?

Pour conclure

12. En terminant, auriez-vous des suggestions de personnes (du réseau collégial de l'extérieur du réseau) qui seraient intéressées à participer à un comité consultatif qui sera appelé à commenter les résultats de l'étude que nous menons?

Remerciements

Annexe 3 Grille d'entrevue adressée aux adjoints aux directeurs des études et aux bibliothécaires responsables des bibliothèques

Contexte de l'étude

- Entrevues réalisées pour le Centre collégial de services regroupés (CCSR)
- Le CCSR vise à :
 - mieux connaître les besoins et les attentes de ses collèves membres à l'égard des services offerts par leur bibliothèque
 - dégager leur vision de l'avenir des bibliothèques collégiales;
 - mettre en lumière leurs attentes relativement aux actions du CCSR.

Questions

La situation actuelle de la bibliothèque

1. Y a-t-il des technologies que vous souhaiteriez implanter dans votre bibliothèque (service de référence en ligne ou par messagerie instantanée, diffusion de listes de nouveautés grâce à des fils RSS, etc.)?
2. Selon vous, quels sont les principaux freins à ce type d'innovation?
3. Ressentez-vous des pressions des étudiants pour que certaines technologies avec lesquelles ils sont familiers (messagerie instantanée, services offerts sur des appareils mobiles, etc.) soient davantage utilisées par votre bibliothèque?
4. Outre les services aux étudiants, votre bibliothèque offre-t-elle des services particuliers, par exemple, aux chercheurs des centres de transfert, aux membres du personnel, à des partenaires externes, etc.?

La vision de l'avenir de la bibliothèque

5. Comment percevez-vous la bibliothèque collégiale du futur?
6. Selon vous, quel serait le profil de compétences idéal recherché pour gérer une bibliothèque collégiale?

La collaboration

7. Comment percevez-vous l'importance du réseautage et de la collaboration entre les bibliothèques collégiales pour permettre par exemple de bénéficier des avantages de la négociation en groupe? Entre les bibliothèques d'autres secteurs (regroupements régionaux par exemple)?
8. Y a-t-il à votre connaissance, sur votre territoire, des expériences de mise en commun de ressources à l'échelle régionale? Quels sont les projets amorcés? Quelles réflexions ont-ils suscitées?

À propos du CCSR

9. Croyez-vous que le CCSR (Resdoc) a un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques collégiales? Précisez.
10. Selon vous, le fonctionnement actuel du CCSR (Resdoc) (processus d'attribution de contrat pour le système informatisé de bibliothèque, ententes de groupe, comités de travail) vous semble-t-il adéquat? Si non, que proposez-vous?
11. Qu'est-ce que le CCSR (Resdoc) pourrait faire de plus ou de mieux pour contribuer à votre développement?

Pour conclure

12. En terminant, auriez-vous des suggestions de personnes (du réseau collégial ou de l'extérieur du réseau) qui seraient intéressées à participer à un comité consultatif qui sera appelé à commenter les résultats de l'étude que nous menons?

Remerciements