

CONSULTATION SUR PLACE

**Ecole nationale supérieure
des sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

**Le réseau des bibliothèques publiques de
Toronto : Toronto Public Library**

Christine Teulé

Sous la direction de Janice Suarez-Mason,
North York Central library

Septembre – Novembre 2000

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



814991B

M 2000 DCB ST 32

**Ecole nationale supérieure
des sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

Le réseau des bibliothèques publiques de Toronto : Toronto Public Library

Christine Teulé

Sous la direction de Janice Suarez-Mason,
North York Central library

Septembre – Novembre 2000

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel du réseau des bibliothèques de Toronto, pour sa disponibilité et sa gentillesse, ainsi que ma responsable de stage, Janice Suarez-Mason, pour son aide précieuse et chaleureuse.

Thanks

I would like to thank all the TPL staff, for being so friendly and available, as well as my supervisor, Janice Suarez-Mason, for her warm and precious help.



TABLE DES MATIERES

1 Introduction	2
1 Le réseau des bibliothèques de Toronto	3
1.1 Historique	3
1.1.1 Les origines	3
1.1.2 La situation avant 1998	3
1.1.3 La fusion (<i>amalgamation</i>)	4
1.2 Le nouveau TPL	4
1.2.1 La nouvelle organisation	4
1.2.2 Le budget	5
1.2.3 Le catalogue informatique	6
2 Quelques services centraux observés au cours du stage	8
2.1 Le service de développement de la collection (<i>collection development</i>)	8
2.2 Les services techniques (bibliographic services)	9
• Acquisitions	10
• Catalogage : 18 ETP	10
• Equipement	11
2.3 Le service de bibliothèque "hors les murs"(mobile library services)	11
• Bibliothèque à domicile (home library)	12
• Bibliothèques de dépôt (deposit collection)	12
• Bibliothèques d'institutions	12
• Bibliobus (book mobile)	12
2.4 Le service du marketing	13
2.5 Answerline	14
3 Deux des bibliothèques observées au cours du stage	15
3.1 La bibliothèque centrale de North York (<i>North York Central Library</i>)	15
3.1.1 Description de la bibliothèque	15
3.1.2 Tâches effectuées	16
3.2 La bibliothèque de Référence du centre ville (Toronto Reference Library)	16
3.2.1 Description de la bibliothèque	16
3.2.2 Tâches effectuées	17
Conclusion	19

Introduction

J'ai été accueillie aux mois de septembre, octobre et novembre 2000 par le réseau des bibliothèques publiques de Toronto, dans le cadre du stage d'étude de l'enssib.

Les bibliothèques de Toronto (Toronto Public Library : TPL) ne sont organisées en réseau que depuis le mois de janvier 1998, et c'est donc un réseau encore en mutation et en recherche d'unité que j'ai eu l'occasion de découvrir.

Le stage que j'ai effectué a eu ceci de particulier que je n'ai pas été affectée dans un service spécifique, mais que j'ai successivement observé le fonctionnement des services et des bibliothèques qui semblaient les plus à même de m'éclairer sur le fonctionnement général du réseau, ainsi que sur les façons de travailler dans les bibliothèques publiques canadiennes. J'ai pris la décision d'une telle organisation de mon stage sur les conseils de ma directrice de stage, Janice Suarez-Mason, car celle-ci estimait qu'il était impossible de comprendre le fonctionnement d'un établissement sans le replacer dans le contexte du réseau. Qui plus est, mon affectation à la Ville de Paris justifiait davantage l'observation d'un réseau de bibliothèques que celle d'un établissement précis. Enfin, j'ai eu l'occasion de travailler 3 ans en bibliothèque avant d'entrer à l'enssib, et cette expérience rendait à mes yeux moins nécessaire la connaissance de la vie d'un service et d'un établissement au quotidien.

Je présenterai donc successivement le réseau dans son ensemble, puis quelques uns des services centraux dans lesquels j'ai travaillé, et enfin deux des bibliothèques qui m'ont fait participer à leur fonctionnement. J'ai délibérément laissé de côté plusieurs services et bibliothèques que j'ai eu également le loisir d'observer, pour ne pas me disperser et pouvoir expliciter plus en détail les aspects qui m'ont le plus frappée.

1 Le réseau des bibliothèques de Toronto

1.1 Historique

1.1.1 Les origines

A la suite d'une loi sur les bibliothèques (*Free Libraries Act*) adoptée en 1882 par la province de l'Ontario, la première bibliothèque de Toronto ouvre ses portes en 1884. Dès 1885 la bibliothèque décide d'acquérir des documents en français et en allemand, posant ainsi les jalons d'une collection qui deviendra riche d'une centaine de langues.

A partir de 1903 les fonds attribués par le philanthrope Carnegie permettent la construction de nouveaux bâtiments à Toronto et dans les communes limitrophes : c'est la naissance d'un ensemble qui continuera à s'étendre au fil des ans, mais qui ne constituera pas un véritable réseau avant 1998.

1.1.2 La situation avant 1998

Depuis 1967 et jusqu'en 1997, Toronto désigne à la fois la commune du même nom, et le *Metropolitan Toronto*, un ensemble regroupant 6 municipalités (Etobicoke, Toronto, York, North York, East York et Scarborough). En 1997 ces communes comptent 96 bibliothèques organisées en 6 réseaux indépendants, ainsi qu'une bibliothèque de Référence (*Metro Toronto Reference Library*), destinée à l'ensemble des 2.3 millions d'habitants du *Metropolitan Toronto*. Chacun des 6 réseaux est alors sous la responsabilité de son propre conseil des bibliothèques (*Library Board*), lui-même sous la tutelle de chacun des 6 conseils municipaux. La

bibliothèque de Référence dépend quant à elle d'un conseil au niveau du *Metropolitan Toronto*. Ce vaste ensemble (1.7 millions de pieds carrés de surface soit environ 153 000 m²) emploie 2848 personnes (1972.47 équivalent temps plein), pour un budget de 122.7 millions de dollars canadiens¹ et des collections de plus de 9 millions de documents. Ces bibliothèques prêtent environ 28 M de documents dans l'année à 1.5 M d'usagers (65% de la population).

1.1.3 La fusion (*amalgamation*)

En 1997, la province de l'Ontario décide de la fusion des 6 municipalités du *Metropolitan Toronto* et de la disparition des 6 niveaux de pouvoir intermédiaires, créant ainsi la nouvelle ville de Toronto. (*City of Toronto Act*).

Dès le 1^{er} janvier 1998, la bibliothèque de Référence et les 6 réseaux de bibliothèques de l'ancien système fusionnent à leur tour en un seul réseau, appelé TPL (*Toronto Public Library*). Il s'agit alors de relever le défi de la mise en commun de 7 organisations différentes, c'est-à-dire d'autant de collections, de catalogues et de façons de travailler.

1.2 Le nouveau TPL

1.2.1 La nouvelle organisation

Sous la tutelle du nouveau et unique conseil municipal, un seul conseil est désormais à la tête du nouveau réseau (annexe 1) : le Conseil des bibliothèques publiques de Toronto (*Toronto Public Library Board*). Celui-ci est composé de 15 membres, dont 7 membres du conseil municipal.

Un directeur (*City Librarian*) est en charge de la gestion du réseau, qui comprend des services centraux (planification, technologie et services techniques, administration, marketing et communication,

¹ 1\$Can = environ 5FF. Tous les montants sont en dollars canadiens

développement), et des bibliothèques regroupées en 4 régions (organigramme annexe 2) :

- le sud, anciennement Toronto
- le nord, anciennement North York
- l'est, anciennement Scarborough et East York
- l'ouest, anciennement Etobicoke et York

Le nouveau réseau fournit 3 niveaux de services :

- 2 bibliothèques de référence (*Toronto Reference Library* et *North York Central Library*)
- 16 bibliothèques de « district » (*district libraries*)
- 79 bibliothèques de proximité (*neighbourhood libraries*)

1.2.2 Le budget

En décembre 1996, une étude intitulée *Fresh start : An Estimate of Potential savings and Costs from the Creation of Single Tier Local Government for Toronto* a été menée en vue d'évaluer les économies susceptibles d'être générées par la création du nouveau Toronto. Un chapitre consacré aux services culturels estime qu'il sera possible de réduire les coûts de fonctionnement grâce à la nouvelle organisation du réseau des bibliothèques, qui comporte notamment :

- la création d'une carte de lecteur unique
- la rationalisation et la concentration des postes de direction
- la consolidation des services de marketing et de relations publiques
- la centralisation des processus de sélection des documents et des tâches techniques (commandes, catalogage, équipement)
- la meilleure utilisation des ressources et du personnel

En effet, on constate que si les dépenses s'élevaient à 122.7 M avant la création du TPL, elles ne s'élèvent plus qu'à 109.8 M en 1999 et 115.13 M en 2000 (annexe 3) Il est cependant difficile d'estimer en quelle mesure ces réductions sont dues à la nouvelle organisation ou à une diminution de la part accordée aux

acquisitions, puisqu'il n'existe apparemment pas de données détaillées avant 1998 pour l'ensemble des bibliothèques.

Le financement du réseau provient en grande partie de fonds publics (la ville de Toronto): 97.9 M en 1999 et 103 M en 2000 (annexe 3). Cependant, 11.8 M en 1999 et 12.1 M en 2000 sont récoltés grâce aux inscriptions, aux amendes et aux sources privées (amis de la bibliothèque, dons de particuliers, entreprises)

15.5 M sont dévolus en 2000 à l'acquisition de documents (annexe 4), répartis notamment entre les services centraux (2.7 M), les 2 bibliothèques de référence (2.8 M) et les bibliothèques regroupées en 4 régions (7.2 M) (annexe 5)

1.2.3 Le catalogue informatique

Un des défis majeurs de la fusion était celui de l'adoption d'un catalogue informatique commun. Chacun des 7 systèmes avait en effet son propre catalogue, ainsi que son propre SIGB. Les 2 plus gros réseaux, East York et North York, avaient cependant le même SIGB, DRA. Il aurait donc été logique de retenir DRA pour le nouveau TPL, mais celui-ci a été jugé trop cher, et c'est Dynix, le logiciel qu'utilisait l'ancien réseau de Toronto, qui a été choisi. Apparemment les véritables raisons de ce choix étaient politiques : il s'agissait de faire une concession à Toronto, relativement hostile à la perte de son indépendance.

Aujourd'hui la fusion des catalogues a été menée à bien, même si évidemment la base n'est pas encore totalement « nettoyée » des doublons et autres inconvénients dus à son hétérogénéité initiale.

Le catalogage est désormais centralisé, et près de 2000 membres du personnel ont été formés à Dynix.

Il est trop tôt pour faire un bilan détaillé des conséquences de la création du nouveau TPL à partir de 6 réseaux indépendants et d'une bibliothèque de référence. Pour l'instant, malgré les efforts de rationalisation et d'unification menés depuis janvier 1998, le

réseau n'a pas encore totalement trouvé sa cohérence, et le personnel continue à résister aux pressions centralisatrices de la hiérarchie. En fait, il semble que 2 discours coexistent : la fierté d'avoir réussi à créer un des réseaux les plus importants d'Amérique du Nord (12 M de documents, 25 M d'articles empruntés, 1.4 M d'utilisateurs inscrits) est nuancée par une certaine nostalgie d'indépendance, et par la conscience des sacrifices consentis.

En étudiant le fonctionnement de certains services centraux et de 2 des bibliothèques du réseau, j'ai pu cependant prendre la mesure des éléments de réussite de la nouvelle organisation, ainsi que du chemin qu'il restait à parcourir en vue d'une plus grande homogénéité.

2 Quelques services centraux observés au cours du stage

2.1 Le service de développement de la collection (*collection development*)

Ce service dépend du service «planification» (*planning and support*). Il a en charge la sélection des documents à acquérir et divise les sélections en 5 domaines (annexe 7):

- adultes : avec une répartition selon qu'il s'agit de best-sellers, de livres de poche, de périodiques, de demandes de lecteurs, de fonds centrés sur les gays et lesbiennes, les noirs, les juifs, etc.
- français et autres langues : tous supports, pour adultes, adolescents et enfants, apprentissage des langues
- enfants et adolescents
- matériels électroniques : cédéroms, livres électroniques, livres sur l'informatique, sélection de sites Internet...
- documents de niveau recherche et de référence : histoire locale, publications gouvernementales, collections spéciales, catalogues universitaires et spécialisés, etc.

Il est à noter que certaines services ayant en charge des fonds spécialisés (fonds Arthur Conan Doyle, collection de science-fiction Merril par exemple) acquièrent leurs documents indépendamment du service de développement des collections.

Pour chacun de ces domaines, il existe des responsables pour chacune des 4 régions, ainsi que pour les 2 bibliothèques de référence. Ces «coordinateurs» travaillent de différentes manières, en fonction du système qui était en cours dans leur région avant la fusion. Soit ils répercutent les demandes du personnel des bibliothèques, soit ils travaillent avec des équipes de sélectionneurs

coupés du terrain. En ce domaine, il n'a pas encore été possible d'unifier les façons de procéder.

Un long document datant de juin 2000 établit la politique documentaire du réseau.

Pour résumer, on pourrait dire que le TPL cherche à trouver un équilibre entre :

- la volonté de construire une véritable collection, avec des documents variés et de qualité, équitablement répartis sur l'ensemble du réseau. (Lors des réunions hebdomadaires de sélection auxquelles j'ai assisté, j'ai été frappée par l'utilité d'avoir une vision globale des acquisitions au niveau du réseau)
- la nécessité de répondre à la pression du public, très demandeur de best-sellers à la durée de vie limitée. Ainsi, dès qu'un document a plus de 5 réservations par exemplaire, la bibliothèque acquiert des documents supplémentaires. Globalement, j'ai constaté une proportion bien supérieure de documents de ce type dans les collections canadiennes que dans les collections françaises. Le sentiment qu'il faut avant tout satisfaire la demande des «clients» semble plus forte, mais la production éditoriale est également plus riche en romans «populaires».

2.2 Les services techniques (bibliographic services)

Les services techniques dépendent du service de la technologie et des systèmes bibliographiques (Technology and bibliographic systems cf annexe 2).

Ils regroupent en un seul bâtiment le service des acquisitions, du catalogage et de l'équipement, et ce seulement depuis juin 1999. Avant la fusion en effet chacun des 7 systèmes (les 6 réseaux et la bibliothèque de Référence) prenait en charge les opérations techniques, de façon plus ou moins centralisée. Comme chaque organisation était différente, il a fallu du temps pour pouvoir mettre en place un système centralisé, et harmoniser les habitudes de travail de chacun.

Désormais les services techniques emploient 108 équivalent temps plein et traitent 650 000 documents par an, soit de 100 000 à 120 000 titres. L'organisation est la suivante (annexe 6) :

- **Acquisitions**

Il s'agit en fait d'un service de commande des documents, la sélection étant faite par le service de développement de la collection (voir ci-dessus), qui transmet les titres sélectionnés au service acquisitions. Ce service assure la passation des commandes, l'envoi des factures, la réception des documents, le contact avec les fournisseurs, la saisie ou la récupération d'une première notice de catalogage. Il emploie 38 personnes, qui se répartissent entre :

- les commandes urgentes (*rush*) : 11 ETP², c'est-à-dire les best-sellers, les demandes de lecteurs, les prix littéraires, etc. Les documents «urgents» bénéficient d'un traitement accéléré tout au long de leur parcours dans les services techniques. En général ces documents sont achetés en grande quantité et sont traités en quelques jours.
- Les commandes «générales» : 13 ETP. Il s'agit du processus classique, pour tous les formats.
- Les «séries» : 13 ETP, c'est-à-dire les périodiques et journaux.

- **Catalogage : 18 ETP**

Ce service réduit le catalogage à son strict minimum. Quelques minutes seulement suffisent souvent à la récupération des notices, la plupart du temps à partir du catalogue de la bibliothèque du congrès. Si les sources fournissent un résumé, celui-ci est conservé, et très peu de manipulations sont nécessaires à l'adaptation des notices aux spécificités locales. La cotation en Dewey est faite indépendamment de l'identité des collections, malgré certaines protestations des responsables de services dans les bibliothèques. Apparemment, une cote est jugée «vraie» ou «fausse», sans prise

en compte du niveau de spécialisation de telle ou telle collection. Seule la bibliothèque de Référence a un système de cotes spécifiques, en raison du nombre important de ses documents et du niveau de spécialisation de son fonds.

Le catalogage est divisé entre les imprimés et les non-imprimés, mais tout le personnel est polyvalent. En raison de la diversité des langues dans lesquels les documents sont achetés, il arrive que le service fasse appel à des linguistes extérieurs, pour une langue particulièrement rare. Chaque membre du personnel catalogue en moyenne 70 à 150 documents par semaine. Hormis les urgences, les documents sont traités selon leur ordre d'arrivée.

- **Equipement**

Ce service emploie 31 personnes, qui répartissent leur travail entre les imprimés et les non-imprimés. Les livres ne sont ni couverts ni renforcés, et simplement équipés d'étiquettes de cotes et de code-barres.

J'ai passé une journée dans chacun de ces 3 services, ce qui m'a permis de constater que de tels services, totalement coupés du public et des collections en circulation, étaient relativement mal perçus du personnel, qui se sent confiné à des tâches ennuyeuses et répétitives. Beaucoup regrettent l'ancien système, qui offrait semble-t-il plus de variété dans les tâches.

2.3 Le service de bibliothèque "hors les murs"(*mobile library services*)

Il dépend de la planification, et fournit 4 types de services :

² équivalent temps plein

- **Bibliothèque à domicile (*home library*)**

A destination des personnes âgées, à mobilité réduite ou handicapées, ce service permet de lutter contre l'isolement, en partenariat avec des agences (*home care agencies*) cherchant à maintenir le plus de gens possible chez eux, et de leur éviter d'être placés dans des maisons de retraite. Un profil des usagers est établi, ce qui permet de leur proposer une fois par mois une vingtaine de livres, dont des livres enregistrés pour les aveugles, des livres imprimés en gros caractères. Ce service est amené à se développer en raison du vieillissement de la population.

- **Bibliothèques de dépôt (*deposit collection*)**

Pour 3 ou 4 mois, 100 à 200 livres sont déposés dans un hôpital, une maison de retraite, etc. Il n'y a pas de personnel sur place, mais des profils d'usagers sont établis.

- **Bibliothèques d'institutions**

Une bibliothèque provisoire est installée dans un hôpital ou autre, avec du personnel présent quelques jours par semaine. Ce service était propre à la région de North York. Il a été décidé de le supprimer pour des raisons budgétaires plutôt que de l'étendre à l'ensemble du réseau. Pour des raisons politiques, il sera cependant maintenu dans un hôpital pour enfants et un hôpital pour anciens combattants.

- **Bibliobus (*book mobile*)**

Le TPL possède 2 bibliobus. Alors qu'il existe près d'une centaine de bibliothèques sur le réseau, ne devrait-on pas supprimer ce service ? Après étude, la responsable du service a constaté qu'il existait encore des zones très isolées et que les bibliobus permettaient d'atteindre ceux qu'intimident les bibliothèques. Elle a donc décidé de garder et même d'étendre le service.

Les collections destinées à ces 4 services sont réparties entre 4 locaux du réseau, avec certains documents, comme les livres enregistrés, réservés au service de bibliothèque à domicile.

2.4 Le service du marketing

Son rôle :

- - Il produit les documents d'information et de communication à destination du public : brochures, prospectus, affiches, marque-pages, etc. Cependant, il n'emploie qu'une dizaine de personnes (rédacteurs et designers), et de nombreux documents sont encore produits localement dans les différentes bibliothèques.
- Il coordonne les relations avec les médias
- Il organise les opérations promotionnelles (*launches*)
- Il publie également " *What's on* ", le journal d'information du réseau, publié à 100 000 exemplaires tous les 3 mois, de 70 pages environ.
- Il élabore, en partenariat avec une agence de communication, le nouveau logo du TPL.

J'ai eu l'occasion de travailler avec ce service dans le cadre de la réflexion sur mon mémoire, et de participer et d'assister notamment à l'opération de promotion du programme de la bibliothèque pour les 3 ans à venir. J'ai pu constater la difficulté d'un si petit service à contrôler la cohérence de la pléthore de documents produits au sein du réseau, à définir une ligne graphique, et à faire face aux différentes demandes de promotion des nombreux projets en cours. Cependant, le service peut se féliciter d'éditer un journal qui fait autorité, riche, complet et attrayant, et d'avoir réussi à publier le 1^{er} guide général du réseau.

2.5 Answerline

Answerline est un service centralisé de renseignements par téléphone et courrier électronique, qui emploie 1 directeur, 2 bibliothécaires, 3 assistants à plein temps, 13 assistants qui partagent leur temps entre Answerline et les autres services, 3 temps partiels. Il répond à des questions très variées, à condition qu'elles ne demandent pas des recherches excédant 15 minutes, et qu'elles ne fassent pas appel à une interprétation. Le personnel utilise toutes sortes de documents de référence (collection d'environ 1600 documents à disposition du personnel), ainsi que des ressources électroniques, et a répondu en 1999 à environ 208 000 appels téléphoniques et 3045 courriers électroniques. En écoutant les échanges téléphoniques entre les membres d'Answerline et les usagers, j'ai été frappée par l'efficacité de ce service et la diversité des questions posées («que signifie ...», «qui a écrit...», «comment s'écrit...», «quel temps faisait-il en...», «qui a inventé...», «où se trouve...», «quelle est la composition de...», etc.) J'ai mis en annexe (annexe 8) une liste d'exemples de questions régulièrement posées et des sources utilisées.

3 Deux des bibliothèques observées au cours du stage

3.1 La bibliothèque centrale de North York (*North York Central Library*)

3.1.1 Description de la bibliothèque

La bibliothèque de North York est une des 2 bibliothèques dites de «référence» du réseau , et l'une des 2 plus importantes. Elle est située dans l'ancienne municipalité de North York, et compte 14 864 m², 6 étages, 540 places assises hors fauteuils, 250 000 volumes pour la plupart en libre accès et 18 km de rayonnages. Elle est ouverte 59 heures par semaine et emploie 88.4 ETP. Elle reçoit environ 1.4 M de «visiteurs» par an, et prête environ 1.3 M de documents à 80 162 usagers inscrits. Son budget d'acquisitions s'élève à 754 674 \$Can en 1999 et 732.736 en 2000.

Elle comporte les sections suivantes :

- «butinage» (*browsery*)
- «affaires» (*business and urban affairs*)
- documents sur le Canada (*canadiana*)
- enfants (*children's services*)
- adolescents (*the Hub*) et accès Internet (*gateway services*)
- langues, littérature et arts (*language, literature and fine arts*)
- centre d'information sociale (*link community information*)
- sciences et technologie (*science and technology*)
- société et loisirs (*society and recreation*)

3.1.2 Tâches effectuées

Outre la participation aux renseignements aux lecteurs, j'ai eu plus particulièrement l'occasion de procéder au désherbage de la collection de livres documentaires français pour enfants. J'ai pour cela utilisé un document édité par le service de développement de la collection, «*Weeding guidelines*», préconisant pour chaque domaine de la Dewey la durée de vie des documents, et les critères pour les retirer de la collection.

Cette collection ayant été quelque peu négligée depuis quelques années, j'ai découvert une collection dont la plupart des ouvrages dataient de la fin des années 80 ou du début des années 90. Beaucoup étaient en mauvais état, et périmés dans leur contenu. Ne pouvant respecter les consignes du document «*Weeding guidelines*», au risque d'amputer la collection des trois quarts de ses ouvrages, j'ai dû adopter des critères moins sévères. Ainsi, j'ai repéré des éléments décisifs pour retirer un ouvrage : absence de mention d'Internet pour un document sur les nouvelles technologies, absence de mention du SIDA pour des documents sur les dangers de l'héroïne, description de l'URSS avant son éclatement, etc. Cette tâche s'est avérée plus ardue qu'il n'y paraissait au départ, en particulier du fait de la centralisation de la sélection des ouvrages : il m'était impossible de savoir dans quels domaines ces ouvrages seraient remplacés et d'intégrer mon travail dans la politique documentaire générale.

3.2 La bibliothèque de Référence du centre ville (*Toronto Reference Library*)

3.2.1 Description de la bibliothèque

Cette bibliothèque est l'ancienne *Metro Toronto Reference Library*, la plus importante bibliothèque du réseau, et celle qui acquiert les documents du niveau le plus élevé. Elle se veut

véritablement une bibliothèque de référence, et la grande majorité de ses documents ne sont pas empruntables. Sa construction date de 1973 et se rapproche de celle de North York : 6 étages répartis autour d'un grand hall central, même architecte. Elle a un budget d'acquisitions de 2.15 M en 1999 et de 2.1 M en 2000.

3.2.2 Tâches effectuées

La bibliothèque de Référence organise régulièrement des expositions sous vitrine, aux différents étages du bâtiment. J'ai pour ma part conçu une exposition de ce type, sur la vie et l'œuvre d'Anne Hébert, cette écrivaine québécoise décédée en janvier 2000, et très connue au Canada.

La première partie de mon travail a consisté à élaborer une bibliographie des œuvres d'Anne Hébert (français, anglais et autres traductions) et des ouvrages critiques qui lui ont été consacrés (annexe 9). À la demande de ma responsable, cette bibliographie ne concernait que les documents détenus par la bibliothèque de Référence. Ce travail m'a permis de me familiariser avec la recherche documentaire sur le catalogue du réseau, et avec les collections en libre accès et en magasin.

J'ai ensuite rédigé une biographie de l'auteur, à partir de nombreux articles de journaux et d'encyclopédies en français et en anglais (annexe 10). Devant produire le texte en anglais, j'ai sollicité l'aide de mes collègues, qui m'ont également aidée à comprendre la concision et la clarté nécessaires à ce type de document, destiné à être placé à l'intérieur de la vitrine.

Enfin, j'ai fait agrandir des photos d'Anne Hébert, des articles de journaux en français et en anglais, et sélectionné les ouvrages à exposer, avant de disposer le tout dans la vitrine.

Cette exposition, si modeste soit-elle, m'a paru extrêmement gratifiante. Contrairement aux tâches traditionnelles effectuées en bibliothèque «à l'arrière», ce type de réalisation donne une

visibilité et une reconnaissance plus évidentes, et suscite des réactions du personnel et des usagers.

Conclusion

La diversité des projets en cours au sein du TPL, la complexité de son organisation et la richesse des services proposés, ont rendu ce stage à la fois passionnant et déroutant.

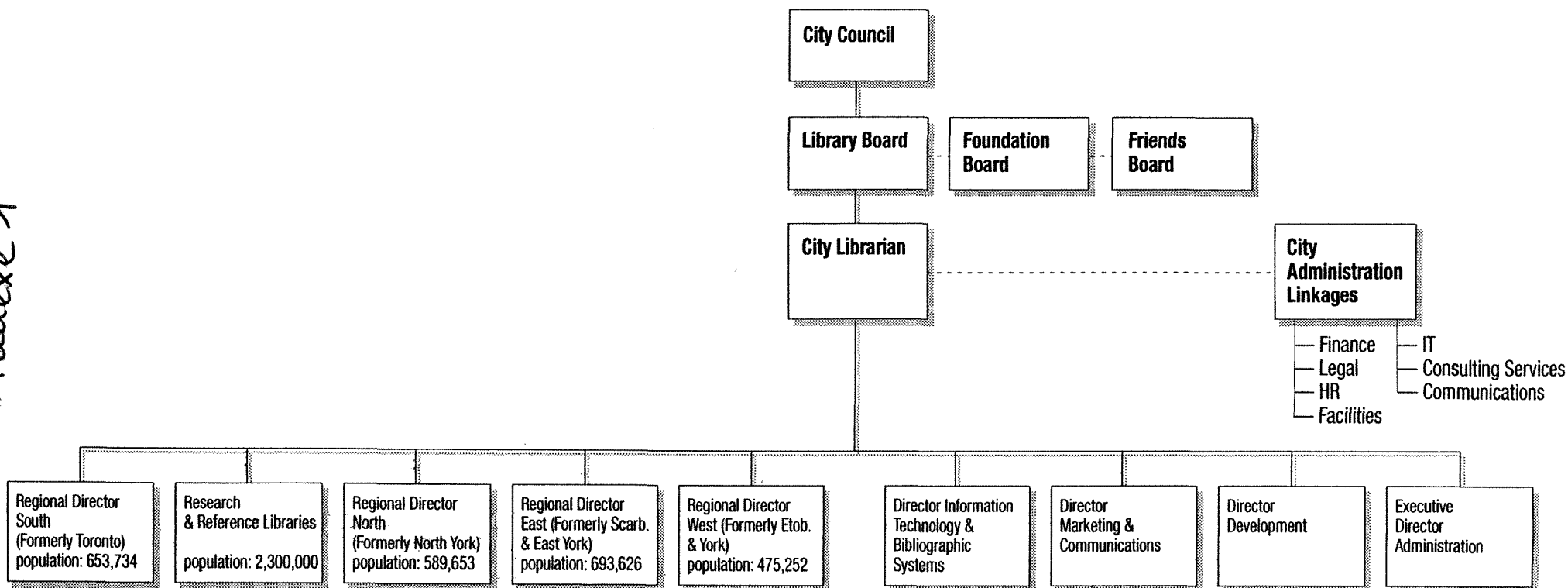
Mais surtout, le réseau des bibliothèques publiques de Toronto m'a frappée par son caractère encore mouvant, comme si les deux années et demie qui se sont écoulées depuis sa création avaient à peine suffi à apprendre à travailler en commun, à regrouper les services, et à trouver une identité commune, à partir d'une telle hétérogénéité initiale. Tous les discours du personnel font encore référence à cet événement majeur : l'*amalgamation*, leitmotiv qui oppose l'avant et l'après janvier 1998. Même si les dirigeants ont décidé qu'il fallait tourner la page « fusion » et proclamer un nouveau départ avec l'annonce très médiatisée des projets pour les 3 ans à venir, le TPL tâtonne encore, et c'est peut-être la création d'un logo, depuis si longtemps retardée, qui sera le signe d'une nouvelle cohérence.

ANNEXES

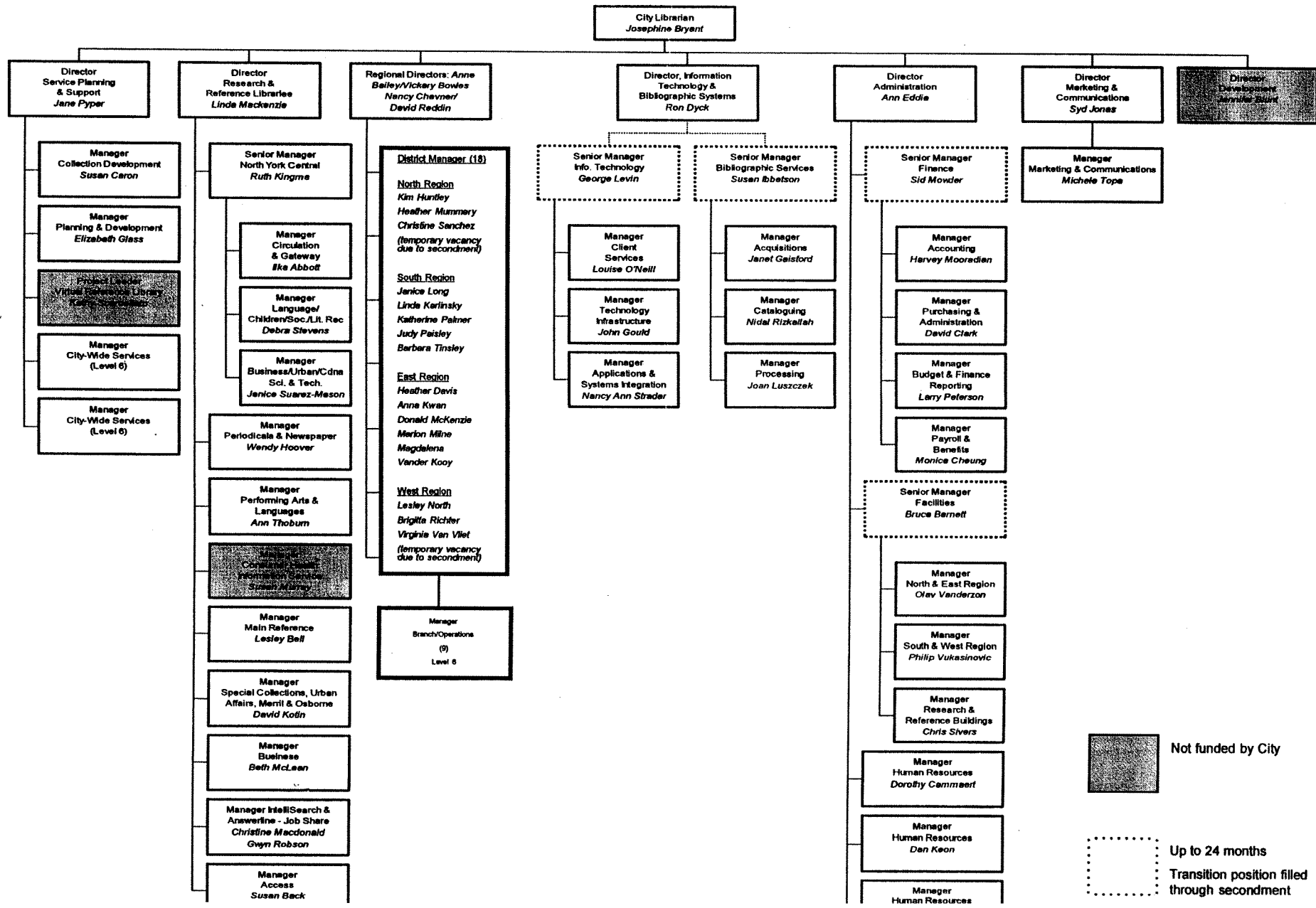
- Annexe 1 : Organigramme général**
- Annexe 2 : Organigramme détaillé**
- Annexe 3 : Budget de fonctionnement**
- Annexe 4 : Budget par catégorie**
- Annexe 5 : Budget d'acquisitions**
- Annexe 6 : Organigramme des services techniques**
- Annexe 7 : Répartition de la sélection des documents**
- Annexe 8 : *Answerline* : exemples de questions**
- Annexe 9 : Bibliographie d'Anne Hébert**
- Annexe 1à : Biographie d'Anne Hébert**

Toronto Public Library Proposed Organization Structure

Annexe 1



Toronto Public Library - Organization



Annexe 2

TORONTO PUBLIC LIBRARY 2000 OPERATING BUDGET SUMMARY

Major Feature Groups	1999 Approved Budget	2000 Approved Budget	1999 vs 2000 Increase/(Decrease) Amount %	
Personnel Services	\$ 79,002,200	\$ 84,201,359	\$ 5,199,159	6.6%
Materials and Supplies	2,019,535	2,037,688	18,153	0.9%
Furnishings and Equipment	0	0	0	0.0%
Library Materials	13,474,177	13,555,477	81,300	0.6%
Services and Rent	15,254,864	15,310,082	55,218	0.4%
Other Expenditures	54,000	34,000	(20,000)	(37.0%)
Gross Expenditure	\$ 109,804,776	\$ 115,138,606	\$ 5,333,830	4.9%
Grants	\$ 5,868,110	\$ 5,581,860	\$ (286,250)	(4.9%)
Fines and User Fees	4,472,115	4,631,800	159,685	3.6%
Other Revenues	1,511,651	1,889,336	377,685	25.0%
Total Revenues	\$ 11,851,876	\$ 12,102,996	\$ 251,120	2.1%
Net City Funding Budget	\$ 97,952,900	\$ 103,035,610	\$ 5,082,710	5.2%

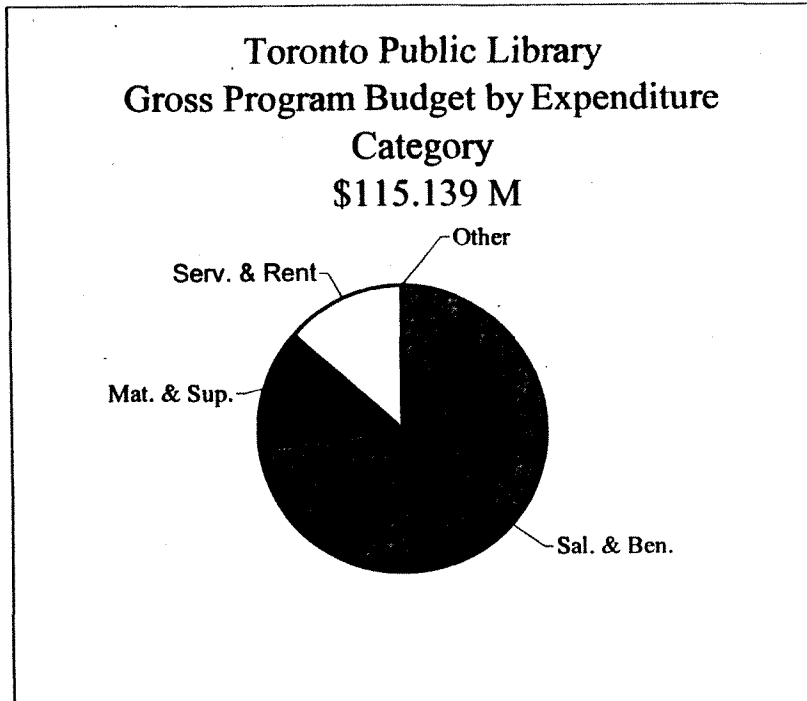
Note : Pay equity wages adjustment not yet included.

Toronto Public Library

Gross Expenditures by Expenditure Category - Graph!

Category Cost (\$000's)

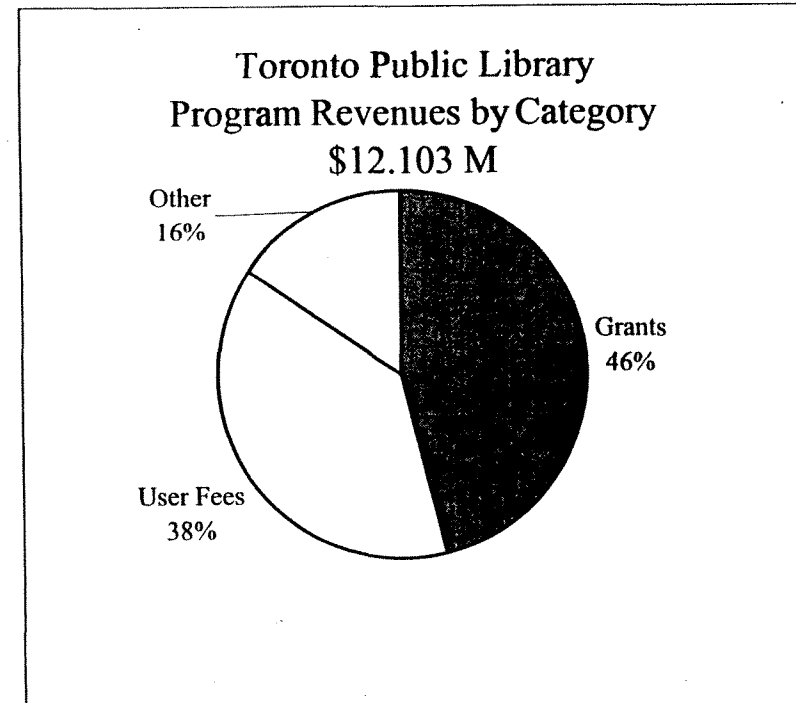
Sal. & Ben.	84,201
Mat. & Sup.	15,593
Serv. & Rent	15,310
Other	34



Revenues by Category - Graph!

Category Cost (\$000's)

Grants	5,582
User Fees	4,632
Other	1,889



Annexe 4

Chart 1

Comparison of 1999 and 2000 Library Materials Budgets		
	1999	2000
LMB	12,956,914	12,772,539
Bindery	148,263	145,743
Development Charges	350,000	637,195
Sunnybrook	8,320	8,320
CHIS	19,000	0
Total	13,482,497	13,563,797

Chart 2

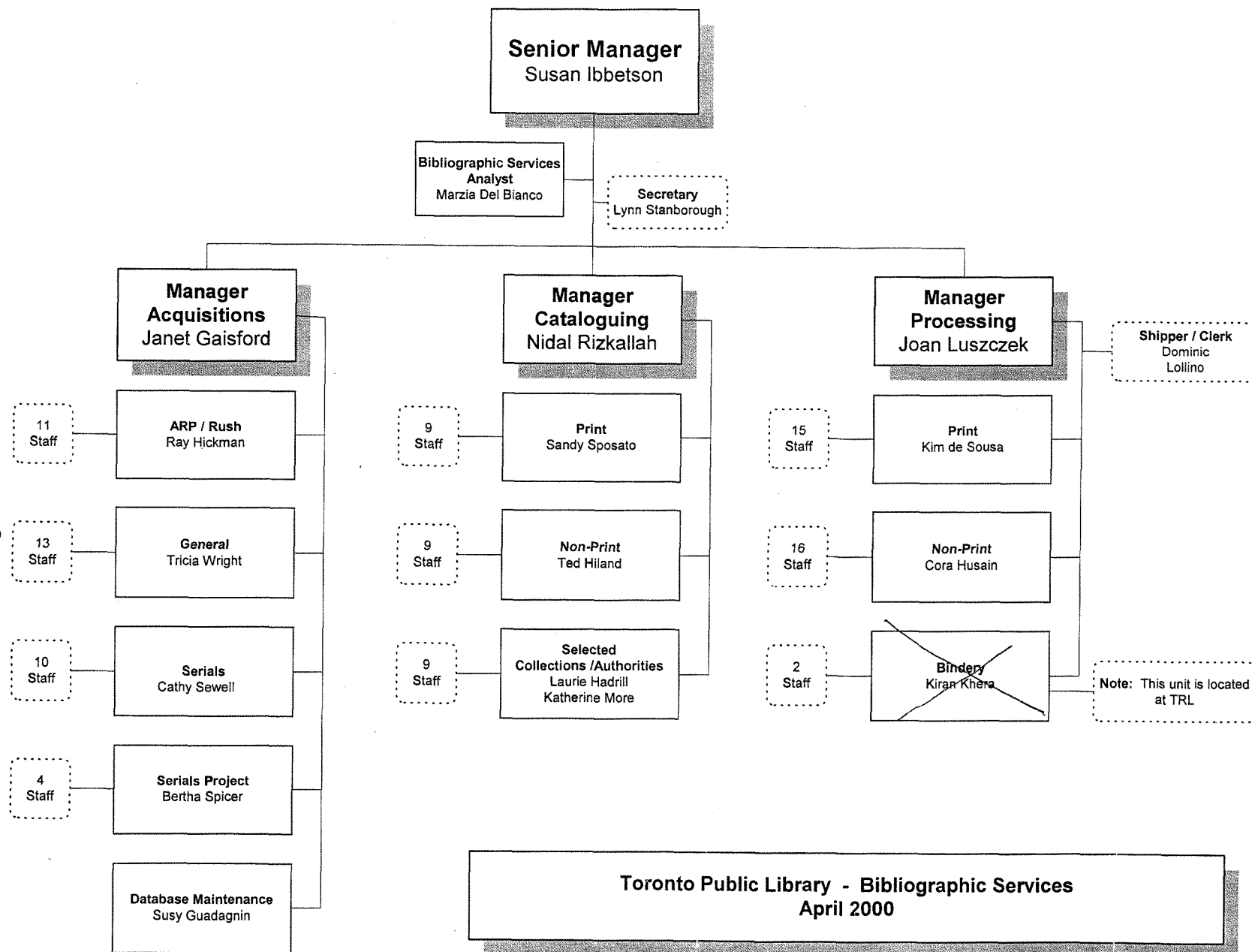
Budgets	1999	2000
Centralized (Off-the-Top)		
Shipping	120,000	120,000
GST	144,000	144,000
Networked Electronic	613,999	806,176
Professional Tools	58,926	101,190
Bestsellers/High Demand	481,107	505,754
Collection Development	376,626	486,130
Literacy Services	77,175	101,151
Home Library Services	243,456	239,317
ESL	189,793	206,891
Centralized Total	2,305,082	2,710,609
R&R		
NYCL	754,674	732,736
TRL (including ME + OS)	2,144,537	2,099,087
R&R Total	2,899,211	2,831,823
Regions	7,744,916	7,230,107
Sunnybrook	8,561	8,320
CHIS (moved)	33,601	0
Development Charges	342,863	637,195
Bindery	148,263	145,743
Budget Total	13,482,497	13,563,797

Please note: In the allocation charts in Appendix 3 the 1999 budget for the regions has been adjusted to match 2000. All 2000 budgets include foreign exchange.

Drop 140,000 from

+ 90,000

Anuexe 6



Collection Coordinators' Responsibilities

Adult Coordinators			French & MLC Coordinator	Children's & Teen Coordinator	Electronic Materials Coordinator	R&R Coordinator
Susan Rickwood 395-5508	Jeanne Mak 395-5521	Margaret Henry 395-5519	Diane Dragasevich 395-5705	Leslie Koster 395-5701	Joanne Lombardo 395-5522	Janet Rogers 395-5527
Coordinates Materials Review Committee	Purchase alert report	Chairs Adult Materials Selection Committee (includes teen nonfiction)	Coordinates French and Multilingual selectors	Chairs Children's Materials Selection Committee (includes teen fiction)	Chairs Electronic Materials Selection Committee	Chairs Research & Reference Materials Selection Committee
Samples from authors, publishers, etc.	General print reference		Adult, children's and teen multilingual materials		Electronic materials – networked and CD-ROMs	Coordinates academic and specialized catalogues
Author/publisher queries	Standing orders (regional)	Coordinates adult publishers catalogues	Adult, children's and teen French materials	Coordinates childrens publishers catalogues	Computer Books	R&R liaison (including Special Collections)
Large print	English periodicals (regional)	Bestsellers	French and multilingual periodicals	Children's/teen paperbacks – ARP and non-ARP	E-books	Serials (R&R level)
Focus collections: Gay/Lesbian Native Black & Caribbean Jewish Mosaic Children's	Professional material and staff requests	Adult print replacements	ESL materials	Children's/teen replacements	Internet site selection	Periodicals (R&R level)
AV – ARP and non-ARP	Community information	Unabridged audiobooks	Adult Literacy materials	Children's/teen AV (with S. Rickwood)	PAC lists	Local history
AV – replacements	Adult Paperbacks – ARP and non-ARP	Abridged Audiobooks – ARP	Language-Learning materials	Kits	Liaison with consortia	Government Publications
Customer requests	Study notes	Talking books		Audiobooks		Donations contact
Local newspaper reviews	Maps			Children's periodicals		
	Copyright					

Shared Duties (contact the Coordinator for the type of material involved):

Budget – package, allocation and monitoring
 Meetings with publishers' reps
 Collection development projects
 Selection Profiles
 Collection Management (e.g., assessment, weeding)

Annex 7

Annexe 8

SAMPLE ANSWERLINE QUESTIONS

Where can I get companies sorted by postal code for Toronto?

- ☐ The Toronto Region Top Employers Guide (published by the Board of Trade) (now called Contact Toronto)

Can you tell me what the X stands for in "Generation X?"

- ☐ Stumpers! Answers to Hundreds of Questions That Stumped the Experts (edited by Fred R. Shapiro)

Is there a hospital in New Liskeard, Ontario? If there is, could you get me their address and telephone number?

- ☐ Guide to Canadian Healthcare Facilities (Canadian Healthcare Association)

Where can I find a listing in Toronto of seniors' apartments for my mother?

- ☐ Directory of Community Services in Toronto Blue Book (Community Information Toronto)—now also available through the TPL catalogue

Could you find me the address of the Alton Public School and anything else you can find? It's in Ontario.

- ☐ Scott's Directory of Canadian Schools

What countries drive on the left?

- ☐ Guinness Book of Answers

I have a job interview at Garrett Energy Corporation in Burlington. Can you give me some really quick information about them over the phone or do I have to come in?

- ☐ Canadian Directory of Service Companies (Dun & Bradstreet)

Can you give me some chemical information on salicylic acid? Just the technical name, its uses, etc. I don't need too much detail.

- ☐ Hawley's Condensed Chemical Dictionary

Was the Zamboni ice machine invented by a Canadian?

- ☐ Eureka! Scientific Discoveries and Inventions That Shaped the World

Anne Hébert : a selected bibliography
Anne Hébert : bibliographie sélective

❖ *Writings by the author / Oeuvres d'Anne Hébert*

French / Oeuvres en français

➤ **Novels and short stories / Romans et nouvelles**

- Aurélien, Clara, Mademoiselle et le Lieutenant anglais : récit . Paris : Seuil, c1995.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.100
- Les chambres de bois. Paris : Seuil, 1958.
REF-STACKS Request 819.33 H238.2
- L'enfant chargé de songes : roman. Paris : Seuil, c1992.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.9
- Les enfants du sabbat : roman. Paris : Seuil, c1975.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.4
- Est-ce que je te dérange? : récit. Paris : Seuil, c1998.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.101
- Les Fous de Bassan : roman. Paris : Seuil, 1982.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.7
- Héloïse : roman. Paris : Seuil, 1980.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.6
- Kamouraska : roman. Paris : Seuil, [c1970]
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.3
- Le premier jardin : roman. Paris : Seuil, c1988.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.8
- Le torrent, suivi de deux nouvelles inédites. Montréal : Editions HMH, 1963.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238

➤ **Poems / Poésie**

- Le jour n'a d'égal que la nuit. [Montréal] : Boréal, 1992.
Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24.5
- Poèmes pour la main gauche. [Montréal] : Boréal, 1997.
Call : (TRL) REF-MAINREF-Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24.7
- Les songes en équilibre : poèmes. Montréal : Les Éditions de l'arbre, [1942]
REF-STACKS Request 819.13 H24
- Le tombeau des rois : poèmes. Québec : Distribué par L'Institut Littéraire du Québec, 1953.
REF-STACKS Request 819.13 H24.2

➤ **Drama / Théâtre**

- La cage ; suivi de L'île de la Demoiselle. Montréal : Boréal, 1990.
REF-STACKS Request 819.23 H24.2
- Le temps sauvage, La mercière assassinée [et] Les invités au procès : théâtre. Montréal : Editions HMH, 1967.
REF-STACKS Request 819.23 H24

English / Traductions en anglais

➤ **Novels and short stories / Romans et nouvelles**

- Am I disturbing you? ; translated by Sheila Fischman. Toronto : Anansi, 1999.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.101 1999
- Aurélien, Clara, Mademoiselle, and the English Lieutenant ; translated by Sheila Fischman.
Concord, Ont. : Anansi, c1996.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.100 1996
- Burden of dreams ; translated by Sheila Fischman. Concord, Ont. : Anansi, 1994.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.9 1994
- Children of the black sabbath ; translated by Carol Dunlop-Hebert. Don Mills : Musson Book Company, c1977.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.5
- The first garden ; translated by Sheila Fischman. Toronto : Anansi, 1990.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.8 1990

- **Heloise : a novel ; translated by Sheila Fischman. Don Mills, Ont. : General Pub., 1982.**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.6 1982
- **In the shadow of the wind : a novel ; translated by Sheila Fischman. Toronto : Stoddart, 1983.**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.7 1983
- **Kamouraska : a novel ; translated by Norman Shapiro. Toronto : Musson Book Co, [1973]**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.3 1973
- **The silent rooms, a novel ; translated by Kathy Mezei. Don Mills : Musson, 1974.**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.2 1974
- **A suit of light ; translated by Sheila Fischman. Toronto : House of Anansi Press, 2000.**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238.101
- **The torrent; novellas and short stories ; translated by Gwendolyn Moore. Montréal : Harvest House, [c1973]**
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 1973

➤ **Poems / Poésie**

- **Anne Hébert : selected poems ; translated by A. Poulin, Jr. Text in French with English translation. Toronto : Stoddart, 1988.**
Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24.4
- **Day has no equal but the night : poems ; translated by Lola Lemire Tostevin. Concord, Ont. : Anansi, 1997.**
Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24.5 1997
- **The tomb of the kings ; translated by Peter Miller. Toronto : Contact Press, [c1967]**
REF-STACKS Request 819.13 H24.2 1967

Other languages / Traductions dans d'autres langues

➤ Novels and short stories / Romans et nouvelles

- De sneeuw van Kamouraska : roman ; vertaald door A.L.S.-Frans. Amsterdam : Thoth, c1991.
REF-STACKS Request 819.33 H238.3 1991 \b DUT
- De zeezotten : roman ; vertaald door A.L.S.-Frans. Amsterdam : Thoth, c1988.
REF-STACKS Request DUT HEB
- Dietro il gelo dei vetri : romanzo ; traduzione di Daniella Selvatico Estense. [Milano]: Mondadori, [1972]
REF-STACKS Request ITA HEB
- Havet var lugnt : roman ; fran franskan av Karin Nyman. Mamo : Berghs Förlag AB, 1985.
REF-STACKS Request 819.33 H238.7 1985 \b SWE
- Kamouraska. Athens : Ekdoseis Zacharopoulos, 1990.
REF-STACKS Request 819.33 H238.3 1990 \b GRE
- Kamuraska ; traduccion de J.Ma. Martinez Monasterio. [Barcelona] : Ediciones G.P., [1977], c1972
REF-STACKS Request SPA HEB
- Vanvidsfuglene ; pa dansk ved Lisbeth Ostergaard. Norhaven : Centrum, 1984, c1982
Opencirc 5th Fl DAN HEB

❖ *Writings about the author / A propos d'Anne Hébert*

- Knight, Kelton W. Anne Hébert : in search of the first garden. New York : P. Lang, 1999.
Open Shelf-3rd Fl 819.83 H24 K54
- Bishop, Neil B. Anne Hébert, son oeuvre, leurs exils : essai. Talence, France : Presses universitaires de Bordeaux, 1993.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 B39
- Anne Hébert II : dossier de presse, 1942-1986. Sherbrooke, Québec : Bibliothèque du séminaire de Sherbrooke, 1986
REF-STACKS Request 819.33 H238 A55
- Paterson, Janet M. Anne Hébert : architexture romanesque. [Ottawa] : Les Presses de l'Université d'Ottawa, c1985.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 P13
- Roy, Lucille. Entre la lumière et l'ombre : l'univers poétique d'Anne Hébert. Sherbrooke, Québec : Naaman, [1984]
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 R598
- Emond, Maurice. La femme à la fenêtre : l'univers symbolique d'Anne Hébert dans Les chambres de bois, Kamouraska et Les enfants du sabbat. Québec : Presses de l'Université Laval, 1984.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 E52
- Russell, Delbert W. Anne Hébert. Boston : Twayne, c1983.
REF-STACKS Request 819.33 H238 R79
- Harvey, Robert. Kamouraska d'Anne Hébert : une écriture de la passion ; suivi de Pour un nouveau torrent. Lasalle, Québec : Hurtubise HMH, c1982.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 H13
- Thériault, Serge A. La quête d'équilibre dans l'oeuvre romanesque d'Anne Hébert. Hull, Québec : Editions Asticou, c1980.
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 T34
- Bouchard, Denis. Une lecture d'Anne Hébert : la recherche d'une mythologie. [Montréal] : Hurtubise HMH, [c1977]
Open Shelf-3rd Fl 819.33 H238 B594

- Lacôte, René. Anne Hébert. Paris : P. Seghers, 1969.
Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24 L11
- Le Grand, Albert. Anne Hébert : de l'exil au royaume. [Montréal] : Presses de l'Université de Montréal, [1967]
REF-STACKS Request 819.13 H24 L24
- Wyczynski, Paul. Poésie et symbole : perspectives du symbolisme, Emile Nelligan, Saint-Denys Garneau, Anne Hébert, le langage des arbres. Montréal : Librairie Déom, [1965]
Open Shelf-3rd Fl 819.09 W91
- Robert, Guy. La poétique du songe. [Montréal] : A.G.E.U.M., [c1962]
Open Shelf-3rd Fl 819.13 H24 zr

Anne Hébert : 1916 – 2000

Anne Hébert was born in Saint-Catherine de Fossembault, a village near Québec City, on 1 August 1916. Raised in a literary household, she received her early education at home from a private tutor and from her father, the poet and literary critic Maurice Hébert.

She began writing poetry in her adolescence with the advice and guidance of both her father and her cousin, the poet Hector de Saint-Denys Garneau. *Les songes en équilibre*, Anne Hébert's poetic's debut, was awarded the Prix David in 1943, the year after its publication. Between 1945 and 1954 she became involved in theater, radio, and film. She collaborated in the presentation of *Trois de Québec* in Radio-Canada in 1953 and in the same year joined the National Film Board staff, becoming in August 1954 a writer of screenplays, a position which she held again in 1959 and 1960.

Her first celebrated book of poetry, *Le tombeau des rois*, was published in 1954. By that time she had declared she would not marry or have children, in order to dedicate herself to her art. It was also in 1954 that she left Québec City to live in France for the first time. There she met English-Canadian writer Mavis Gallant, and the two women became friends for the rest of their lives. From then on she moved back and forth between Québec, which she used for the setting of her work, and France, which was her creative space. When her mother died in 1977, she moved permanently to Paris and lived there for over 20 years until she learned of her own imminent death and moved back to Québec.

In 1970 she published her second novel, *Kamouraska*, a passionate tale of love, murder and repression set in 19th century rural Québec. It was made into a film by Claude Jutra, and was translated into several languages. In *Children of the black Sabbath*, a novel that deals with a young novice who is possessed by the devil, as well as in her later works, she explored from within the fundamental solitude of the heart, and the dark and violent side of human passion : *Héloïse* recounts the tale of a Paris vampire, and *Les fous de Bassan* deals with the reaction of several people to a savage crime. For the latter work, translated as *In the shadow of the wind*, Anne Hébert received the France's Prix Fémina in 1983.

Her 1992 novel, *L'enfant chargé de songes*, translated as *Burden of dreams*, received the Governor General Award for French fiction. After an absence of nearly twenty years, she returned to poetry with the 1994 publication *Day has no equal but night*. Paul Monaghan, reviewing the book in *Booklist*, lauded Anne Hébert as "a visionary descendant of [French poet Arthur] Rimbaud". Two months before she died of cancer at the age of 83, on January 22, 2000, she was nominated for the Giller Prize for her last work, *Am I disturbing you ?*

Anne Hébert was "one of a small handful of Canadian writers you can call classics", Alberto Manguel said on learning of her death. "I can't think of another writer in English or French in Canada who can combine the craft of language and exploration of the human psyche the way she can."