

École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

Un Intranet pour un réseau coopératif
de lecture publique au Québec

Pascale FÉLIZAT

Directeur de mémoire : Monsieur Dominique LAHARY
Bibliothèque Départementale de Prêt du Val d'Oise

1998

Remerciements

Je remercie chaleureusement la direction et toute l'équipe du CRSBP Montérégie, y compris ma compagne de bureau Isabelle Lizotte, de m'avoir accueillie parmi eux et consacré un peu de leur temps précieux.

Je remercie la directrice ainsi que tous les membres de la société DRA de leur gentillesse et tout particulièrement Marc-Olivier Dupuis qui m'a permis de reproduire ici un document de travail.

Je remercie également Réjean Savard de m'avoir accueillie et facilité l'accès à la bibliothèque de l'Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information de l'Université de Montréal.

Ce stage, qui m'a ouvert de nombreuses perspectives, aura été d'un apport professionnel exceptionnel et mon intérêt pour Montréal et le Québec n'est sans doute pas prêt de s'éteindre !

Résumé : Un intranet pour un réseau de lecture publique au Québec

Les technologies de l'information affectent en profondeur les bibliothèques y compris dans leur fonctionnement interne. Ce mémoire présente une expérience innovante de mise en place d'un Intranet destiné à améliorer l'efficacité professionnelle d'un réseau de petites bibliothèques publiques au Québec (Canada). Le Centre Régional de Service aux Bibliothèques Publiques de la Montérégie inc. qui met en place ce projet pilote est une entreprise privée à but non lucratif desservant les bibliothèques de municipalités de moins de 5000 habitants. Cet Intranet permettra d'améliorer les échanges d'informations entre ce centre et ses bibliothèques affiliées y compris pour faciliter les transactions de prêt entre bibliothèques. Il offre également une interface utilisateur unique à l'ensemble des nombreux services offerts à ces bibliothèques.

Descripteurs RAMEAU :

Intranets
Bibliothèques publiques - Québec (Canada)
Coopération entre bibliothèques
Internet

Abstract : An Intranet for a collaborative network of small public libraries in Quebec

New technologies have a big impact on public libraries even from the point of view of their management. This document is about a pilot project of implementing an Intranet for a collaborative network of small libraries in Quebec (Canada). The « Centre Régional de Services aux Bibliothèques Publiques de la Montérégie inc. » is a non profit organisation for public libraries serving communities with population under 5000. This organisation sets up this Intranet for at least two main reasons. It can improve information exchange with its member public libraries (included transactions for interlibrary loan). It provides also a comprehensive and unique interface for all the services offered to these libraries.

École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

Un Intranet pour un réseau coopératif
de lecture publique au Québec

Stage effectué au

Centre Régional de Services aux Bibliothèques Publiques
de la Montérégie (Québec)

sous la direction de Jacqueline Labelle
responsable de la gestion des systèmes d'informations

Pascale FÉLIZAT

Directeur de mémoire : Mr Dominique LAHARY
conservateur adjoint à la Bibliothèque Départementale de Prêt du Val d'Oise

1998

ANNEXES DU MEMOIRE

Rapport de stage

Les CRSBP du Québec et le CRSBP Montérégie Inc.

Stage effectué du
15 septembre au 30 novembre 1997

au

Centre Régional de Services aux Bibliothèques Publiques
de la Montérégie (Québec)

sous la direction de Jacqueline Labelle
responsable de la gestion des systèmes d'informations

1997

Mémoire d'étude :

Un Intranet pour un réseau coopératif de lecture publique au Québec

Sommaire :

1. INTRODUCTION GÉNÉRALE	4
2. INTERNET ET PETITES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES	7
3. BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX D'ACCÈS À L'INTERNET	10
3.1 Société de l'information et bibliothèques publiques, généralités	10
3.2 Bibliothèques publiques et accès universel en Amérique du Nord	12
3.2.1 Programmes d'accès aux États-Unis	12
3.2.2 Programmes d'accès au Canada	13
3.2.2.1 Recommandations du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information	13
3.2.2.2 Le programme d'accès communautaire, PAC	15
3.2.2.3 Le fonds de l'autoroute de l'information, FAI	16
3.2.3 Le FAI et les bibliothèques de la région de la Montérégie au Québec	17
3.3 Une conclusion	19
4. INTRANETS ET BIBLIOTHÈQUES	21
4.1 Intranets et Extranets	21
4.1.1 Définitions	21
4.1.2 Avantages généralement admis	23
4.1.2.1 Avantages techniques	23
4.1.2.2 Avantages pour les membres de l'organisation	23
4.1.2.3 Avantages au niveau du management de l'organisation	23
4.1.3 Problèmes	23
4.2 Degré actuel d'investissement des bibliothèques	24
4.2.1 Introduction	24
4.2.2 Le cas des bibliothèques universitaires ou des bibliothèques de taille importante	25
4.2.2.1 Un exemple européen, Loughborough University (UK)	25
4.2.2.2 Un exemple américain : Barclay Law Library (New-York)	25
4.2.2.3 Un exemple canadien : Queen's University Libraries (Ontario)	26
4.2.3 Conclusions tirées des expériences universitaires	29
4.3 Le cas des organismes coopératifs desservant les bibliothèques, une introduction	30
4.3.1 Réalité mouvante de ces organismes coopératifs	30
4.3.2 Répartition des responsabilités État-Région dans la prestation de services	31

4.3.3 Un contexte d'évolution des partenariats	32
4.3.4 Investissement des technologies réseaux par les organismes coopératifs	33
4.4 Grands domaines d'utilisation professionnelle des Intranets-Extranets par les bibliothèques	34
4.4.1 Support technique et professionnel	34
4.4.2 Management des documents et données internes de l'organisation	35
4.4.3 Interface utilisateur à un service	36
4.4.4 Support de la diffusion d'informations et documents électroniques	36
4.5 Intranets-Extranets et nouvelle économie de l'information	37
5. UN EXEMPLE CONCRET : LA MISE EN PLACE D'UN INTRANET AU CRSBP MONTÉRÉGIE INC.	40
5.1 Présentation générale	40
5.1.1 Le projet en novembre 1997	40
5.1.2 Premiers éléments de réalisation technique	41
5.1.3 Nécessité de l'emploi d'une méthodologie	42
5.2 Contexte et objectifs de la mise en place du projet	43
5.2.1 Le point de vue de la direction	44
5.2.1.1 Objectifs de management interne	44
5.2.1.2 Objectifs liés à la clientèle des bibliothèques	45
5.2.1.3 Autres objectifs	46
5.2.1.4 Importance de préciser les objectifs de départ	46
5.2.2 Le point de vue des bibliothèques affiliées	46
5.3 Eléments de l'Intranet par grands domaines	47
5.3.1 Management de l'information interne	47
5.3.1.1 Documents internes du CRSBP	47
5.3.1.2 Mises à jour de données concernant les bibliothèques affiliées	49
5.3.1.2.1 Statistiques de la bibliothèque affiliée	49
5.3.1.2.2 Liste des bénévoles	50
5.3.1.3 Inscriptions aux activités proposés par le CRSBP	50
5.3.2 Interface utilisateur à des services du CRSBP	50
5.3.2.1 Echanges de collections et Prêt Inter-Biblio	51
5.3.2.2 Animation	52
5.3.2.2.1 Activités promotionnelles	53
5.3.2.2.2 Conférences, ateliers et spectacles	53
5.3.2.2.3 Reproductions d'œuvres d'art	53
5.3.2.2.4 Matériel pour l'heure du conte	53
5.3.2.2.5 Animation du livre pour jeunes	53
5.3.2.2.6 Rencontres d'écrivains	53
5.3.2.3 Choix et gestion des abonnements aux périodiques	54
5.3.2.4 Catalogue des prêts spéciaux	54
5.3.2.5 Fournitures	55
5.3.2.6 Info-Biblio	55
5.3.2.7 Autres services pour l'avenir	56
5.3.3 Formation et information professionnelles	56
5.3.3.1 Manuels et autres documents techniques	56
5.3.3.1.1 Guide de gestion de la bibliothèque affiliée	56
5.3.3.2 Autres documents techniques	61
5.3.3.3 Programmes de formation	61
5.3.3.3.1 Programme biblioforme de formation continue du personnel	61

5.3.3.3.2 Nouvelles technologies et formation à distance	61
5.3.3.4 Informations sur l'avancée des nouvelles technologies en bibliothèque	62
5.3.4 Support au fonctionnement quotidien de la bibliothèque affiliée	63
5.3.4.1 Aide au développement technologique	63
5.3.4.2 Aide aux développement des collections	65
5.3.4.3 Aide à la sélection de sites Web	65
5.3.5 Support de la communication et des échanges dans le réseau	65
5.4 Quelle hiérarchie des priorités	66
5.5 Conclusion de l'étude	67
6. CONCLUSION GÉNÉRALE	68
7. BIBLIOGRAPHIE	71

1. Introduction générale

L'importance grandissante dans nos sociétés du développement des technologies de l'information et de la communication affecte en profondeur les bibliothèques publiques. Les métiers évoluent et surtout les organisations se modifient, aussi bien dans leur fonctionnement interne que dans l'accroissement et la diversification des liens qu'elles doivent entretenir avec l'extérieur. L'environnement dans lequel s'inscrivent les bibliothèques publiques devient très concurrentiel en même temps que les publics se transforment dans un contexte général de réduction des dépenses publiques au point que l'on puisse légitimement se poser la question de la survie de ces institutions sur le long terme.

Ces transformations affectent également les réseaux de petites bibliothèques publiques. En Amérique du Nord, souvent sur la base de programmes gouvernementaux de développement de points d'accès communautaires à Internet, certaines expériences novatrices sont déjà tentées même si la majorité des réalisations rapportées sont encore le fait de grosses bibliothèques publiques en zone urbaine ou encore de bibliothèques universitaires ou spécialisées.

Dans l'analyse des vastes transformations affectant le monde des bibliothèques publiques, l'observation de ce qui se passe pour ces petites bibliothèques situées loin des grands centres urbains présente de multiples intérêts :

On est bien souvent dans des situations extrêmes (budget, infrastructures, formation des personnels) ce qui fait que si on arrive à trouver des réponses pour faire survivre et évoluer ces bibliothèques, on a résolu une bonne part des problèmes posés à la lecture publique en général.

La tradition de travail coopératif en réseau et de partage des ressources de ces bibliothèques, différente de celle du monde universitaire, peut constituer un apport réel pour l'ensemble de la communauté des bibliothèques de lecture publique dans un contexte où l'effort à fournir pour s'adapter à l'émergence des bibliothèques numériques ne correspond souvent pas aux moyens réellement disponibles.

Enfin, la question de la survie de ces bibliothèques est directement liée à des préoccupations générales de maintien des équilibres dans l'aménagement des territoires comme de défense d'un accès universel à l'information et au savoir, problèmes politiques particulièrement sensibles dans le contexte social et géopolitique actuel.

Ces technologies de l'information et de la communication - moyen potentiellement prodigieux de renforcer les liens entre individus comme entre organismes distants mais aussi de désenclaver des zones géographiquement éloignées des grands centres d'activités - semblent arriver à point nommé pour servir les objectifs traditionnels des petites bibliothèques de lecture publique. Mais elles sont tellement adaptées à ces objectifs qu'elles peuvent tout aussi bien les renforcer que les mettre en situation de concurrence féroce.

Ces bibliothèques, bien souvent parents pauvres de leurs homologues des grandes villes, pourront-elles relever le défi de la modernisation et de la professionnalisation à grande vitesse qui leur est imposé pour pouvoir offrir un jour à leur public les bienfaits en matière

d'amélioration de l'accès à l'information que ces technologies portent en elles à l'évidence ?

Ce mémoire rend compte d'un cas particulier celui du développement actuel des Centres Régionaux de Services aux Bibliothèques Publiques (CRSBP), qui sont, au Québec, l'équivalent de nos Bibliothèques Départementales de Prêt, et en particulier de l'un d'eux, le CRSBP de la Montérégie, qui met en place un Intranet destiné à améliorer l'efficacité professionnelle de son réseau de 81 bibliothèques publiques. Cette utilisation particulière des nouvelles technologies se situe dans la droite ligne des nombreuses réalisations innovantes de cet organisme dont le souci constant au fil des années a été de se donner les moyens d'échapper aux nombreuses contraintes (budgétaires, organisationnelles, environnementales...) qui pesaient sur lui pour continuer à faire progresser la qualité des services offerts au sein de son réseau.

Ce projet de mise en service d'un Intranet dans le cadre d'un réseau de lecture publique est intéressant à plus d'un titre :

- parce qu'il est lié à un modèle particulier d'organisation, de type petites et moyennes entreprises à but non lucratif liées en réseau coopératif¹, encore assez peu fréquent dans le monde de la lecture publique et que ce modèle semble présenter de nombreux avantages dans le contexte que nous vivons
- parce qu'il s'agit de technologies particulièrement adaptées à la situation de ces bibliothèques géographiquement éloignées de leur centre ressource
- parce qu'il offre de nouvelles chances de survie aux petites bibliothèques en renforçant l'efficacité des organismes coopératifs auxquels elles sont liées
- parce qu'il prépare et annonce la mise en oeuvre de nouveaux types de services au public liés à l'émergence des bibliothèques numériques mais aussi aux profonds changements affectant nos sociétés.

Cette expérience originale montre la voie d'une solution possible au délicat problème de l'insuffisance des moyens nécessaires au bon développement technologique de nombre de bibliothèques publiques :

- s'appuyer sur des entreprises prestataires de services relativement indépendantes des instances gouvernementales, très investies dans les technologies et capables de jouer le rôle de régulateurs et d'organiseurs d'une coopération devenue plus que jamais nécessaire.
- se servir, pour échanger avec eux et fonctionner en organisation professionnelle virtuelle, des mêmes infrastructures en réseau dont il s'agira plus tard de faire bénéficier le public.

Dans une première partie nous ferons un état très rapide de l'impact des nouvelles technologies sur les bibliothèques publiques en Amérique du Nord et en particulier des questions liées à l'avenir des petites bibliothèques publiques dans ce contexte.

Nous ferons ensuite le point sur les programmes d'accès communautaires à Internet qui en Amérique du Nord et au Québec ont précisément permis depuis peu à nombre de ces petites bibliothèques de commencer à envisager d'autres modes de fonctionnement et d'autres services à leurs usagers.

¹ Les CRSBP québécois sont de part leur statut des entreprises privées à but non lucratif. Ils sont associées en Regroupement des CRSBP depuis 1986.

Après une introduction générale au thème des Intranets professionnels en bibliothèques publiques, nous présenterons enfin et de la façon la plus détaillée possible l'expérience de mise en service d'un Intranet-Extranet au CRSBP Montérégie à son stade actuel de développement c'est à dire l'élaboration d'un cahier des charges des services à mettre en oeuvre sur cet Intranet.

Une bonne partie de l'intérêt de cette mise en place venant du fait, on l'a dit, qu'elle s'inscrit dans la stratégie de développement d'un organisme bien particulier qu'est le CRSBP Montérégie, nous avons placé à la suite de ce document (et comme « rapport de stage ») une description des CRSBP du Québec et de celui de la région de la Montérégie en particulier.

2. Internet et petites bibliothèques publiques

L'importance de l'impact du développement des technologies de l'information et de la communication sur le monde des bibliothèques est une évidence. Une bibliographie des articles parus sur le thème de l'Internet et des services d'information et de bibliothèques sur la période 1994-1995 publiée récemment (Liu, 1997) montre, outre l'explosion exponentielle du nombre des publications, la très grande variété de domaines d'étude et de réflexion sur le thème.

Tandis que notre monde se transforme en une communauté globale interconnectée, l'usage d'Internet modifie déjà les rôles, paradigmes et culture organisationnelle des bibliothèques et des bibliothécaires.

Il ne peut bien sûr être question ici de réaliser une synthèse de l'état de la situation des petites bibliothèques rurales en Amérique du Nord, du point de vue notamment de leur usage effectif d'Internet, mais seulement d'esquisser dans ses grandes lignes le contexte général dans lequel ces bibliothèques évoluent aujourd'hui.

Au Etats-Unis, un rapport statistique annuel (Bertot, 97) permet de préciser la situation des bibliothèques publiques en général du point de vue de leur connexion à l'Internet. La situation jusqu'en 1996 montrait notamment un retard des bibliothèques desservant des communautés de moins de 25 000 habitants², ainsi que des disparités régionales. En particulier, les bibliothèques publiques desservant des municipalités de moins de 5000 habitants avaient significativement moins de chances (59%) d'utiliser l'Internet que celle desservant des populations de plus de 100 000 habitants. Grâce à de nombreux dispositifs de subventions (voir le chapitre suivant sur les programmes d'accès) la situation a depuis beaucoup évolué : quasiment toutes les bibliothèques publiques, y compris les plus petites, en Amérique du Nord seront dotées d'ici un an d'au moins un micro-ordinateur connecté à l'Internet.

Cette situation sans précédent ne peut que concourir, à plus ou moins long terme, à une refonte en profondeur des activités traditionnelles des bibliothécaires. De l'avis général en effet, le métier de bibliothécaire est en passe de subir de grandes modifications. « Les nouvelles technologies impliquent de nouveaux rôles : résister est futile » titre la canadienne Rébecca Jones dans sa présentation d'interventions faites en mars dernier à la conférence « Computers in libraries » organisée près de Washington, DC aux Etats Unis.

Les valeurs traditionnelles de service, qualité, accès universel et coopération ne sont pas menacées à moins que les bibliothécaires eux-mêmes ne les perdent de vue. Ce sont les manières de traduire ces valeurs en opérations et activités qui vont, elles, subir des modifications profondes. L'environnement de travail d'un bibliothécaire a en effet changé et se caractérise notamment par :

- un accès accru à l'information
- une vitesse accrue dans l'acquisition de cette information

² Ces bibliothèques, et quoique le terme soit contesté, sont souvent nommées « rural libraries » aux Etats-Unis (Vavrek, 95).

- une complexité accrue des opérations de localisation et d'analyse de ces informations, ainsi que d'établissement de liens entre ces informations
- une technologie en perpétuel mouvement
- des problèmes de standardisation des matériels et logiciels
- une formation continue des usagers et des personnels
- des investissements substantiels dans la technologie

En fait, cette adaptation nécessaire des professionnels des bibliothèques pose de nombreux problèmes qu'analyse June Abbas (Abbas, 97), en dépit du nombre encore limité d'études sur l'attitude des bibliothécaires vis à vis d'Internet et leur usage réel de ces technologies.

Elle propose également une liste commentée de nouveaux rôles pour les bibliothécaires dont nous faisons ici une traduction libre à titre indicatif de leur variété : le bibliothécaire comme intermédiaire au futur et au passé ; le bibliothécaire comme pédagogue ou inspirateur ; le bibliothécaire comme gestionnaire ou ouvrier du savoir ; le bibliothécaire comme organisateur des ressources en réseaux ; le bibliothécaire comme intervenant dans le développement des politiques concernant l'information ; le bibliothécaire comme partenaire d'une communauté ; le bibliothécaire comme filtre des sources d'informations ; le bibliothécaire comme collaborateur des producteurs de sources électroniques ; le bibliothécaire comme technicien de l'accès aux réseaux d'informations ; le bibliothécaire comme consultant au service individualisé... !

Cette évolution des rôles sous l'effet de l'apport technologique est aussi le fait des autres professions touchant à la production et à l'utilisation de l'information et des documents. On assiste à de nouveaux partages d'expériences en matière d'utilisation de l'information numérique³ mais aussi à de nouveaux recouvrements de zones d'influences.

En fait les bibliothécaires se trouvent en situation de concurrence accrue et doivent faire face à des efforts importants de modernisation dans des contextes budgétaires souvent difficiles. Une synthèse des tendances et problèmes des bibliothèques et services d'information du Canada en 1995 (Haycock et Brigham, 95), qui analyse notamment les situations de chacune des provinces du Canada, montre des situations contrastées : l'investissement des bibliothèques dans la promotion de l'accès du public à l'Internet est déjà important à cette date, mais les coupures dans les subventions gouvernementales ne sont pas rares. La tendance globale est de multiplier les partenariats pour pouvoir continuer à évoluer.

Qu'advient-il dans ce contexte des petites et moyennes bibliothèques d'Amérique du Nord ? De l'avenir radieux à la disparition pure et simple les opinions sont on ne peut plus partagées.

Glen E. Holt fournit une analyse complète et très intéressante des tendances susceptibles d'affecter de façon importante l'avenir de ces bibliothèques (Holt, 95) : budget, personnel, capacité à faire face aux changements technologiques... Il montre en particulier que la nature même des communautés que ces bibliothèques desservent est en passe de subir de profondes transformations. Et ce sont précisément les utilisateurs traditionnels de ces bibliothèques, ceux qui en sont actuellement le principal soutien, qui sont les plus visés par ces transformations dans les années à venir.

Les choix de développement qui ont été fait jusqu'à présent par ces bibliothèques - privilégier les livres par rapport à la qualité du personnel - ne seraient plus du tout adaptés

³ Cf, par exemple, l'intervention de Jack Kessler dans FYI ejournal du 15 septembre 97, qui considère en vrac les nouvelles similarités des métiers de consultants en information, indexeurs, catalogueurs, avocats, écrivains, designers graphiques, éditeurs, imprimeurs, ingénieurs, professeurs et artistes !

à l'évolution prévisible des publics. Un travail important de formation des personnels est nécessaire ainsi qu'une sensibilisation active des décideurs⁴ à l'idée de l'importance de disposer de personnel très qualifié. Dans les régions éloignées (et avec la réduction globale du nombre d'écoles en bibliothéconomie), la formation permanente nécessaire du personnel est difficile à assurer quoique des outils de formation à distance existent et se multiplient.

En fait, la connexion au réseau Internet de ces bibliothèques apparaît comme une étape nécessaire de leur survie en tant qu'institution véritablement adaptée aux besoins de leur communauté.

Cette connexion leur permet en effet de s'engager dans de nouvelles formes de partage des ressources entre bibliothèques et de professionnalisation qui ne pourront que bénéficier à leur public. Ce mémoire est là pour décrire un exemple de réalisation effective en ce sens.

Mais elle leur permet également de participer de façon renouvelée à la vie de leur communauté⁵ ainsi que de progresser vers leur transformation nécessaire en centre d'information communautaire permettant aux usagers d'accéder à de l'information gouvernementale et sociale (fichiers et informations concernant les associations...) et de satisfaire leurs besoins en formation permanente.

Pour reprendre les termes de la conclusion de l'article de G.E. Holt : « A l'âge des technologies de l'information, les petites et moyennes bibliothèques ont un potentiel énorme. Celles qui ont de bons leaders auront un brillant avenir. Ces bibliothèques doivent changer. Si elles ne le font pas, elles disparaîtront certainement de la scène ».

Dans le cas particulier des bibliothèques desservant les communautés de moins de 5000 habitants la situation est encore plus drastique. La qualité et le dynamisme des structures coopératives qui ont permis jusqu'à présent le développement de ces petites bibliothèques sont aujourd'hui plus que jamais nécessaires.

⁴ et des « trustees » aux Etats-Unis et dans les provinces anglophones du Canada, i.e. les membres influents de la communauté qui soutiennent la bibliothèque en aidant notamment à rassembler des fonds pour assurer leur meilleur fonctionnement.

⁵ Eventuellement comme partenaire à part entière d'un réseau communautaire.

3. Bibliothèques publiques et programmes gouvernementaux d'accès à l'Internet

3.1 *Société de l'information et bibliothèques publiques, généralités*

Prenant pour acquis l'importance de l'impact du développement actuel des technologies de l'information et de la communication sur leurs pays, de nombreux gouvernements dans le monde se préoccupent d'accompagner par diverses mesures. les changements en cours voire même d'en faire un axe majeur de leur politique. Les bibliothécaires prennent naturellement part à la réflexion en défendant le rôle des bibliothèques publiques comme éléments privilégiés des dispositifs publics visant au développement d'une « société de l'information »⁶.

En ce qui concerne le Québec et à l'instar de nombreuses autres commissions du même type tenues dans d'autres pays, la Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec a fait connaître au gouvernement québécois sa position concernant le développement de l'Inforoute québécoise⁷. Elle insiste notamment sur le fait que le l'Inforoute québécoise doit être bâtie dans la perspective du citoyen-utilisateur et non selon des motifs purement économiques.

Un autre rapport récent de ce type émanant de la Commission Bibliothèques et Information et rédigé pour le Ministère de la Culture, des Médias, et des Sports en Grande Bretagne, propose également⁸ une brève synthèse des divers discours gouvernementaux à travers le monde⁹ concernant le développement d'une société de l'information et le rôle que les bibliothèques peuvent être amenées à y jouer. Ces discours seraient remarquablement

⁶ « société de l'information » ou « société du savoir », une autre expression que l'on trouve dans un rapport récent du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information du gouvernement fédéral du Canada (Information Highway Advisory Council) : « A l'aube du XXIème siècle, le Canada et le monde connaissent une profonde transition qui touche tous les aspects de la vie humaine. Une nouvelle *société du savoir* remplace la société industrielle qui a dominé durant la majeure partie des XIXème et XXème siècles. Il s'agit d'une transformation fondamentale. Le degré de réussite du Canada à faire la transition influera sur les succès enregistrés par le pays et le peuple canadien au cours du prochain siècle. Il déterminera si les Canadiens pourront atteindre des objectifs socio-économiques et culturels qui leur sont propres. Il n'y a plus de temps à perdre : le Canada doit prendre sans tarder des mesures judicieuses pour accélérer la transition /.../ La société du savoir n'existe pas encore. Elle demeure une projection des bienfaits que peut avoir la technologie de l'information et des communications qui est en train de transformer le monde. Comme toute autre technologie, rien ne garantit que celle-ci aura des effets positifs. Le résultat final dépend des personnes qui appliquent la technologie et qui font appel à leur volonté, à leur passion, à leur ingéniosité et à leur sens moral pour en façonner les usages ». <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ih01647f.html#400>.

⁷ Elle répondait à une consultation générale proposée en juin 96 par la Commission de la Culture sur le thème des « enjeux du développement de l'Inforoute québécoise ».

⁸ à l'adresse <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/appendix1.html> ; le rapport date d'octobre 97.

⁹ Les rapports examinés proviennent des pays suivant : Australie, Canada, Danemark, Union Européenne, Finlande, Allemagne, Islande, Irlande, Japon, Pays-Bas, Norvège, Singapour, Suède, Thaïlande et USA.

similaires à travers les pays et s'accorderaient pour dire que l'accès au savoir et à la culture, la capacité des personnes à se former tout au long de leur vie¹⁰ seront des éléments très importants du développement de leur pays au 21^{ème} siècle.

Concernant la responsabilité des Etats en matière de promotion et de régulation du développement d'une telle « société de l'information », le champ des questionnements et des réalisations est aussi considérable que complexe.

Si la tendance générale est indéniablement d'harmoniser les politiques nationales avec la demande des entreprises transnationales en faveur de la libéralisation économique, la dérégulation et la standardisation technique, les gouvernements semblent essayer cependant pour la plupart de marier les lois du marché, les subventions et la coopération pour atteindre certains objectifs dont celui de « l'accès universel » aux autoroutes de l'information. Ce problème majeur se décompose au moins en deux problèmes : égalité de l'accès aux réseaux d'informations mais aussi égalité de l'accès aux services circulant sur ces réseaux.

C'est dans ce cadre que plusieurs programmes gouvernementaux utilisent les bibliothèques publiques comme points d'accès publics aux autoroutes de l'information et financent leur raccordement à l'Internet. C'est le cas des Etats-Unis et du Canada, mais aussi d'autres pays comme l'Australie, la Finlande, l'Allemagne, la Suède, la Thaïlande...

Les objectifs sont multiples : il s'agit de permettre l'accès à l'Internet de tous les citoyens, indépendamment de leurs revenus et dans des lieux leur permettant de se familiariser avec ce nouvel outil¹¹, mais aussi de préparer la possibilité d'une consultation par tous et sur tout le territoire de services de base dont l'accès à des services gouvernementaux.

¹⁰ « lifelong learning », en anglais.

¹¹ Les bibliothèques publiques sont des structures de ce type - des lieux publics et polyvalents capables de permettre « l'alphabétisation numérique » des citoyens dans de bonnes conditions - mais il en a d'autres : centres communautaires, écoles et autres établissements éducatifs...

3.2 Bibliothèques publiques et accès universel en Amérique du Nord

3.2.1 Programmes d'accès aux Etats-Unis

Aux Etats-Unis, comme ailleurs, les organismes gouvernementaux doivent tenir compte des variations (selon les régions, les classes sociales...) concernant l'accès aux services téléphoniques de base¹², mais aussi se préoccuper des infrastructures publiques de type communautaire, leur capacité et leur caractère adéquat. Les dispositifs de subventions ont dû être adaptés aux besoins nouveaux en matière de développement de ces infrastructures.

En ce qui concerne les bibliothèques publiques le « Library Service and Technology Act, LSTA » est venu remplacer le « Library Service and Construction Act, LSCA ». Ses missions, traduites par deux types de subventions¹³, sont :

- d'établir des objectifs pour le 21^{ème} siècle de nature à garantir que toute personne aux USA puisse être desservie par une bibliothèque procurant à tous ses usagers un accès à l'information à travers des réseaux électroniques
- de procurer des horaires d'ouverture adéquats, des aides, du personnel, des collections et des accès électroniques à l'information pour ces établissements.

Les subventions LSTA sont de 150 millions de dollars pour chaque année fiscale de la période 1997-2002, 91,5% de cette somme étant allouée aux organismes gérant les bibliothèques dans chaque état (« state library agencies »). La subvention qui avoisine 2 millions 750 000 dollars par Etat dépasse en taille les subventions allouées par l'industrie privée.

Nous ne pouvons pas dans le cadre de ce mémoire effectuer un vrai point de la situation des Etats-Unis concernant les différents dispositifs de dotation d'accès Internet et leur degré actuel d'application aux bibliothèques publiques. Un article récent (Saupp, 97) nous donne cependant quelques indications supplémentaires sur leur ampleur et leurs modalités dans le cas particulier de la Pennsylvanie. En 1997, 188 bibliothèques « rurales » (i.e. desservant des municipalités de moins de 25 000 habitants) de cet Etat ont déjà été dotées d'un poste connecté à Internet. La subvention LSTA se doublant de deux autres sources de financement :

- une dotation allouée en mai 1996 par la société Bell Atlantic de 750 000 dollars au « Pennsylvania Department of Education Commonwealth Libraries for local libraries » pour permettre l'accès public à Internet.
- des subventions promises dans le cadre du « Telecommunication Act » dont l'objectif est faire en sorte que les bibliothèques aient accès aux services avancés de télécommunications à des taux moindres que ceux existants par ailleurs.

Il s'agit bien là, selon les termes de Kathryn Saupp, du « gâteau budgétaire » le plus gros jamais partagé par les bibliothèques publiques depuis le boom de leur développement dans les années cinquante et soixante.

¹² En 1996, 6 millions de foyers n'avaient pas le téléphone aux Etats-Unis (Bertot et coll., 96)

¹³ Ces subventions sont l'« information access through technology grant » et l'« information empowerment through special services grant ». Une évaluation de l'efficacité de ces subventions est effectuée chaque année. Cf. Bertot et coll. : *The 1996 national survey of public libraries and the internet : Progress and issues. Find report, july 1996*. Le rapport correspondant à l'année 97 est sur le point de paraître.

Aux Etats-Unis, on peut donc affirmer que le problème de l'acquisition de matériel et du paiement des coûts de télécommunications est en passe d'être résolu. La balle est maintenant clairement dans le camp des responsables de ces petites et moyennes bibliothèques.

3.2.2 Programmes d'accès au Canada

3.2.2.1 Recommandations du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information

Sous l'égide du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information, le Canada a, lui aussi, choisi très tôt de faire de l'aménagement de l'autoroute de l'information et de l'édification d'une société et d'une économie du savoir, un axe important de sa politique nationale de développement.

A titre indicatif du niveau des débats en cours, nous rendons compte ici des dernières recommandations formulées par le Comité consultatif sur la question particulière de l'accès universel¹⁴. Au Canada, cette question se pose actuellement dans ces termes :

« Comme nous sommes appelés à voir la concurrence remplacer le régime des monopoles locaux et vu les travaux en cours visant l'élaboration d'une stratégie nationale sur l'accès, quelles mesures le gouvernement et le secteur privé doivent-ils prendre pour faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes jouissent d'un accès équitable et abordable aux services essentiels ? »

Selon le Comité, outre la question de la nécessité de mettre en place un mécanisme officiel en vue de définir l'accès dans une société du savoir, une stratégie d'accès à l'Inforoute doit, pour être efficace, répondre au moins à deux préoccupations en matière de politique gouvernementale :

- 1) assurer l'accès aux services de télécommunications et de radiodiffusion de base qui représentent les « rampes d'accès » des Canadiens à l'Inforoute.

A ce niveau les Canadiens auraient atteint un degré d'universalité parmi les plus élevés du monde. Selon les données internationales sur les taux de pénétration du téléphone, des services de radiodiffusion et de la câblodistribution, le Canada figure en tête, ou tout près dans les trois secteurs. Une vigilance est néanmoins nécessaire en matière de juste concurrence dans la distribution des services de radiodiffusion et de presse et en matière d'abordabilité des coûts d'accès aux réseaux de télécommunication.

- 2) favoriser l'accès aux nouveaux réseaux et services qui font leur apparition sur l'Inforoute et en particulier sur Internet.

A ce niveau, les préoccupations sont multiples et concernent les bibliothèques à plus d'un titre. Il s'agit notamment de :

- LA QUESTION D'UNE PARTICIPATION EQUITABLE A LA SOCIETE DU SAVOIR

¹⁴ Cf la publication du Comité d'orientation sur l'accès, avril 1997. <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ih01632f.html>

L'accès à Internet est pris comme une première étape de toute démarche gouvernementale en vue d'assurer une participation équitable à la société du savoir. Toute politique d'évaluation de l'accès à l'Inforoute devrait donc se pencher sur l'accès à Internet (Rec. 4.3) i.e. :

- surveiller par des dispositifs d'indicateurs statistiques l'accès à l'Internet de ceux qui vivent dans des régions éloignées, les personnes à faible revenu, les handicapés (Rec. 4.4)
- étant donné que l'efficacité de l'accès au contenu repose largement sur la rapidité d'accès, surveiller le déploiement d'un accès à grande vitesse à Internet et l'arrivée sur le Web de nouveaux services vidéo (Rec. 4.5)
- en ce qui concerne les régions rurales et éloignées, élaborer des moyens visant à offrir l'accès à Internet sans frais d'interurbain¹⁵ (Rec. 4.6)
- donner suite à l'initiative des communications de pointe par satellite afin de favoriser l'accès par satellite à l'Internet dans les écoles, les bibliothèques, les centres communautaires et autres établissements locaux (Rec. 4.7)
- maintenir l'objectif de créer d'ici l'an 2000, des centres d'accès publics dans les 5000 collectivités rurales ou éloignées dont la population varie entre 400 et 50 000 personnes¹⁶ (Rec. 4.8)
- compte tenu de la question cruciale de savoir si ces centres seront viables sur le long terme, accorder une priorité à la fourniture de ressources nécessaires à la mise sur pied et au maintien de centres d'accès communautaires dans les lieux auxquels les gens ont facilement accès (Rec. 4.9)
- étant donné que la majorité des personnes à faible revenu vivent dans les villes et qu'il est possible de les joindre sans dépenses excessives, étendre la création de centres communautaires viables aux quartiers urbains dépourvus de tels centres (Rec. 4.10).

- LA QUESTION DE L'IMPORTANCE ET DES MODALITES DU MAINTIEN D'UN DOMAINE PUBLIC

Le Comité consultatif est d'avis que des lieux électroniques publics et polyvalents sont essentiels à la santé démocratique de la société du savoir naissante. Il faut donc notamment assurer le maintien des réseaux communautaires et des lieux publics sur l'Inforoute (Rec. 4.11) et élaborer des politiques et modalités concernant l'octroi de contributions financières aux fournisseurs à but non lucratif de services d'accès à Internet pour la prestation électronique de services et de renseignements gouvernementaux au public (Rec. 4.12).

- LA QUESTION DE L'ALPHABETISATION NUMERIQUE DES CITOYENS

Compte tenu de l'objectif de « Rescol » de faire en sorte que chaque école canadienne ait un accès complet à Internet d'ici la fin de 1998, le Comité consultatif demande aux gouvernements, au monde de l'éducation et au secteur privé de travailler ensemble afin d'atteindre cet objectif (Rec. 4.14) de favoriser l'élaboration de didacticiels et de programmes d'enseignement communautaires en direct de grande qualité que l'on puisse consulter dans les centres d'accès publics, sur les réseaux communautaires et sur l'Internet (Rec. 4.15) mais aussi fournir des ressources à chaque bibliothèque publique afin de maintenir des centres d'accès publics viables et de donner la chance d'acquérir des connaissances fondamentales et des compétences en informatique et sur Internet aux gens, qui autrement seraient privés de services (Rec. 4.16).

Sont évoqués également par ce texte du Comité d'orientation sur l'accès, la question importante de l'accroissement des contenus et services canadiens et de langue française et

¹⁵ Au Canada les frais de communications téléphoniques sont gratuits lorsqu'on reste à l'intérieur d'une même zone urbaine.

¹⁶ Cet objectif particulier est notamment couvert par le programme d'accès communautaire PAC, dont il est question plus bas.

la question de la vigilance nécessaire concernant l'accès des personnes handicapées que nous ne développons pas ici car ils n'intéressent qu'indirectement les bibliothèques.

Il est à noter que ces divers objectifs sont à atteindre sur la base de collaborations très ouvertes entre les gouvernements et diverses entreprises et industries du secteur privé, divers organismes communautaires, des groupes de consommateurs et de défense de l'intérêt public, etc.

Issus de positions politiques globales des diverses instances gouvernementales, deux dispositifs de subventions concernent actuellement les bibliothèques publiques au Québec :

- un dispositif de niveau fédéral (Canada), le « Programme d'Accès Communautaire », PAC
- un dispositif de niveau provincial (Québec), le « Fonds de l'Autoroute de l'Information », FAI

3.2.2.2 Le programme d'accès communautaire, PAC

Le programme d'accès communautaire¹⁷ est une initiative d'Industrie Canada, un organisme gouvernemental, qui a pour objectif de créer un réseau national de sites d'accès communautaires afin que les collectivités puissent offrir à leur population un accès à l'Internet à un prix abordable, et bénéficier des compétences requises pour l'utiliser efficacement : les ordinateurs sont placés dans un lieu communautaire tel qu'une bibliothèque, une école ou un centre communautaire. Tout membre de la collectivité peut les utiliser et avoir accès à l'Internet.

Les objectifs précis du programme sont :

- donner aux collectivités rurales du Canada un meilleur accès à l'Inforoute, moins cher aussi, et les sensibiliser davantage aux possibilités de créations d'emplois et de croissance qu'elle offre
- favoriser la mise au point de nouveaux instruments et services électroniques d'apprentissage, par et pour des collectivités rurales.
- offrir des possibilités de formation sur l'Internet aux entrepreneurs, aux employés, aux éducateurs, aux étudiants et aux autres personnes des régions qui souhaitent améliorer leur compétences en gestion de l'information et en utilisation des réseaux
- encourager la prestation électronique de services gouvernementaux et autres et recevoir les commentaires des résidents sur le mode de prestation qu'ils préféreraient.

Ce programme s'adresse aux organismes à but non lucratif canadiens tels que les établissements d'enseignement, les centres communautaires, les réseaux libres communautaires (« freenets » en anglais) et les bibliothèques publiques. Les gouvernements territoriaux et les administrations municipales sont également admissibles à ce programme.

¹⁷ Nos informations proviennent d'un guide d'élaboration des propositions du programme d'accès communautaire également disponible par voie électronique à l'adresse : <http://pac.unb.ca> ; consulter également le site Web du Programme d'accès communautaire à l'adresse <http://cent.unb.ca>.

La collectivité desservie par le centre d'accès à l'Internet subventionné doit cependant remplir un certain nombre de conditions : avoir un accès limité ou inexistant à Internet, avoir un taux de chômage qui se situe continuellement bien au dessus de la moyenne nationale, souffrir d'un désavantage important par rapport aux autres localités de la province pour permettre un accès abordable à Internet en raison des frais d'interurbain requis pour accéder au noeud Internet le plus proche, ou pour des raisons économiques ou autre.

Le principe de la subvention est le financement par moitié du projet jusqu'à un plafond de 30 000\$ (environ 150 000F) sur 18 mois. Au budget de février 1997, le gouvernement a annoncé qu'il versait 30 millions de dollars supplémentaires dans ce programme.

De façon intéressante, le Programme d'accès communautaire ne fait pas que subventionner la mise en place d'un centre d'accès à l'Internet. Il publie également une série de guides d'accompagnement destinés à aider les collectivités rurales et éloignées à établir leur centre. Ces guides très complets (nous ne citons ici que les grands titres) se répartissent en trois grandes sections :

Partie 1 : Comment se brancher à Internet

Comment se brancher, renseignements techniques ; Mise sur pied et gestion du site d'accès communautaire ; Création du Comité d'accès à Internet.

Partie 2 : Susciter l'intérêt du public

Partenariat et viabilité future ; Groupes d'intérêts ; Promotion de votre collectivité sur l'Internet ; Relations publiques et publicité.

Partie 3 : Rester en contact

Ressources en direct et notions élémentaires sur l'Internet.

On voit que les aspects de gestion, de promotion, de formation et de survie sur le long terme de ces centres ne sont pas oubliés.

Bien que cette subvention ait été encore peu utilisée dans le cas des bibliothèques publiques québécoises, elle peut également concerner bon nombre de petites et moyennes bibliothèques publiques du Québec.

3.2.2.3 Le fonds de l'autoroute de l'information, FAI

Ce programme de subventions québécois¹⁸ a été mis sur pied afin de soutenir sur quatre ans, de 1994 à 1998 des projets d'infrastructures et de développement technologique ainsi que des applications et des contenus.

Créé le 1^{er} juin 1994, il a été placé sous l'égide du Secrétariat de l'autoroute de l'information dépendant du Ministère de la Culture et des Communications du gouvernement provincial du Québec, le 2 Août 1995. Depuis cette date (première phase du programme), un peu plus de la moitié des 110 millions de dollars canadiens promis (environ 500 millions de francs) ont été engagés. 47 millions ont été accordés à des entreprises comme Alis technologies, le Groupe Conseil EDUPLUS, le consortium UBI, le Libertel (un « freenet ») de Montréal,... les bibliothèques recevant pour leur part 7 millions (environ 30 millions de francs) pour offrir l'accès à l'Internet (Amiot, 97).

¹⁸ Voir notamment le site du Secrétariat de l'autoroute de l'information <http://www.sai.gouv.qc.ca>

Avec l'arrivée de Louise Baudoin en janvier 96 à la tête du Ministère de la Culture et des Communications, l'Inforoute québécoise a changé d'orientation pour accorder la priorité au développement de contenus francophones (Mondoux, 96). Pour cette deuxième phase dotée d'une enveloppe de 60 millions supplémentaires à répartir également entre des subventions et des garanties de prêt, on procède cette fois par concours, les candidats devant soumettre leur dossier avant une date fixe après laquelle tous les dossiers sont examinés simultanément.

Le FAI reçoit, dans cette deuxième phase, 370 demandes et accorde des subventions à 59 organismes. La très grande majorité sont accordés à des organismes communautaires sans but lucratifs et à des projets de sites Web destinés à la communauté francophone. Le programme aborde actuellement sa phase trois qui se terminera le 31 décembre 1998.

3.2.3 Le FAI et les bibliothèques de la région de la Montérégie au Québec

Le Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie (CRSBP Montérégie)¹⁹ a reçu mission du Ministère de la Culture et des Communications de gérer l'intégralité du programme pour la région. Il produit à ce titre une brochure concernant le Fonds de l'autoroute de l'information et son programme d'aide financière aux bibliothèques publiques dont nous reprenons ici les principaux éléments.

L'objectif global du programme, dans sa partie concernant les bibliothèques, est de donner un accès à Internet aux usagers des 968 bibliothèques publiques du Québec²⁰, le Ministère de la Culture et des Communications visant à terme l'implantation d'Internet dans 80% des bibliothèques admissibles au programme.

Outre le fait de permettre la familiarisation à l'utilisation d'Internet, l'implantation de postes internet dans ces bibliothèques publiques doit permettre au public de consulter de multiples fichiers et collections de bibliothèques (publiques, scolaires, académiques)²¹ et d'utiliser des banques de données multimédia. Elle doit aussi, ce qui est moins classique (en France tout au moins) permettre au citoyen de recourir aux services gouvernementaux et servir à confectionner des banques d'informations communautaires.

Le programme est plus qu'une aide financière aux municipalités, c'est un soutien complet à l'implantation d'Internet dans leurs communautés via leurs bibliothèques publiques et ce soutien c'est le CRSBP qui l'assume de part le mandat que lui a accordé le Ministère.

Au titre de promoteur du projet, le CRSBP assume en effet la gestion de la participation financière du Ministère ; reçoit et valide, via un comité de gestion²², les projets soumis par les municipalités et organismes ; négocie et signe les conventions déterminant les conditions de la participation financière du Fonds de l'autoroute de l'information aux projets.

¹⁹ voir la partie « rapport de stage » à la fin de ce document.

²⁰ Le Québec (7 millions 400 000 habitants en 1997) est l'une des provinces du Canada les plus peuplées avec l'Ontario (11 millions 400 000 habitants). Le Canada compte environ 30 millions d'habitants répartis en 12 provinces.

²¹ Par Telnét mais aussi de plus sous interface web et à partir de serveur Z3950. Début 1998, la masse critique de 100 serveurs de ce type sera atteinte dans les bibliothèques du Canada (Lunau, 97).

²² Ce comité est composé du directeur général du CRSBP, Mr Boivin, d'un représentant de l'Association des bibliothèques publiques de la Montérégie et d'un représentant de la Direction régionale de la Montérégie du Ministère de la Culture et des Communications.

La subvention couvre :

- 1) l'achat d'un ordinateur de marque reconnue et de tous ses accessoires
- 2) le contrat d'entretien sur site de ce poste sur trois ans
- 3) les logiciels de navigation
- 4) l'installation d'une ligne téléphonique réservée à Internet
- 5) la configuration des équipements et l'installation des logiciels, la formation et la promotion
- 6) l'intégralité des coûts d'accès à Internet pour la première année

En retour la municipalité s'engage notamment à utiliser équipements et logiciels subventionnés aux fins pour lesquels ils sont destinés et à offrir l'accès à Internet à tous les citoyens et citoyennes, par sa bibliothèque municipale²³, pendant une durée minimum de 3 ans.

A la demande de la municipalité, le CRSBP peut également fournir un support à l'implantation, selon des coûts²⁴ partiellement remboursés par la subvention et bénéficiant des économies d'échelle réalisées sur l'ensemble des bibliothèques desservies.

Ces services sont notamment :

- l'installation et la configuration des logiciels sur place avec le serveur internet choisi par la municipalité²⁵
- la distribution de matériel promotionnel et de documentation (tapis de souris, guide internaute, guide des usagers, affiches...)
- la formation à l'utilisation et à la gestion d'Internet pour les membres du Comité du club Internautes.

Cette formation comporte notamment :

- 1) une initiation à toutes les procédures de création, promotion et gestion administrative du club y compris la gestion budgétaire²⁶ et le recueil de données statistiques sur l'utilisation du poste par le public. Cette formation qui s'adresse aux bénévoles prenant en charge le club²⁷, fait l'objet d'un certain nombre de réunions sur site organisées par les membres du service de soutien au réseau des bibliothèques affiliées.
- 2) la formation des personnes intéressées par la prise en charge du club : didacticiel Windows 95 distribué sur CD-rom, « bulletin Internet » distribué par courrier électronique et surtout formation d'une journée à Internet pour deux membres du comité de gestion du club.

Le CRSBP assure en outre une assistance technique par téléphone au personnel de la bibliothèque au cours des 12 premiers mois de fonctionnement²⁸. Il accueille également

²³ Il est à noter que les clubs internautes peuvent même fonctionner en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque.

²⁴ Prestation de « services à la carte », voir la partie « rapport de stage de ce document.

²⁵ En fait l'achat du matériel et des logiciels - et même des bureaux supportant le poste ! -, peuvent être effectués par le CRSBP.

²⁶ Le CRSBP recommande la gratuité des heures de navigation sur Internet mais les impressions peuvent être facturées. Les usagers devant réserver leur heure ou demi-heure de consultation, un système de pénalités, éventuellement payant, existe également pour éviter les abus à ce niveau.

²⁷ Ce « Club Internautes » est généralement géré par des personnes différentes de celles qui s'occupent de la gestion de la bibliothèque. Le danger d'une dissociation bibliothèques/club Internautes est réel et la nécessité d'une synergie entre la bibliothèque et le club est l'un des points sur lesquels le personnel du CRSBP insiste particulièrement dans ses interventions.

²⁸ Les municipalités peuvent prendre ensuite un contrat annuel de soutien technique auprès du CRSBP.

une page d'accueil normalisé pour chacune des bibliothèque affiliées sur son propre site Web²⁹.

Dans la région de la Montérégie, 40 bibliothèques publiques autonomes (i.e. desservant une municipalité de plus de 5000 habitants et ne dépendant donc pas du CRSBP) et 81 bibliothèques affiliées au CRSBP de la Montérégie sont admissibles au programme.

A ce jour (fin de la deuxième année du programme qui en comporte trois) 49 des 81 bibliothèques affiliées au CRSBP en ont déjà bénéficié. Deux bibliothèques non affiliées ont par ailleurs bénéficié de l'aide du CRSBP pour installer leurs centre d'accès.

L'objectif de 80% des bibliothèques affiliées du CRSBP Montérégie dotées d'un poste connecté à Internet sera probablement atteint à la fin de l'année 1998, transformant en profondeur les conditions de travail dans ces bibliothèques et la nature des services qu'elles pourront rendre à leur public.

3.3 Une conclusion

On voit donc qu'il existe un effort massif, et surtout très encadré, pour doter les bibliothèques publiques d'Amérique du Nord, et en particulier celles situées loin des grands centres urbains, de centres d'accès publics à l'Internet.

Au Québec, cet effort - y compris, il faut le souligner, dans le cas de bibliothèques publiques de taille plus importante - a pu s'appuyer sur les prestataires de services aux petites bibliothèques très organisées que sont les CRSBP.

L'implantation des points d'accès à l'Internet se fait sur une base qu'on peut peut-être appeler semi-subsventionnée : les services sont facturés aux municipalités en sus du contrat les liant au CRSBP mais ces dernières bénéficient, et des subventions gouvernementales, et des économies d'échelle permises par le dynamisme et la nature coopérative des CRSBP.

Un bilan de ces expériences (étude de la composition du comité de gestion et du public de ces centres, de leur évolution dans le temps, des relations entre le centre d'accès et la bibliothèque qui l'héberge, de leur impact sur la communauté, etc.) présenterait sans doute de nombreux intérêts, la fin du cycle d'implantation devant intervenir dans moins de deux ans.

Il est bien évident, et quoiqu'il en soit du résultat d'un futur bilan de ces programmes d'accès, que le dynamisme des Etats Unis et du Canada en matière d'Inforoutes et de dotation des bibliothèques publiques en postes d'accès à Internet contraste tristement avec la situation européenne et notamment française.

Un retard sur lequel Pierre Laffite, auteur d'un rapport récent sur l'entrée de la France dans la société de l'information, s'exprime sévèrement³⁰, mettant en particulier l'accent sur l'inadéquation des modes d'administration à la française pour faire face à l'innovation. Selon lui « les efforts de rattrapage de notre retard dans la marche vers la société de

²⁹ Une mise à jour de cette page en collaboration avec les bibliothèques est prévue une fois par an.

³⁰ Pierre Laffite est sénateur des Alpes-Maritimes et Président de la fondation Sophia-Antipolis, son rapport a été rédigé dans le cadre de l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques. Nous le citons : « Les formules nuancées ou les expressions diplomatiques ne sont plus de mise. Il faut crier et être brutal quand on a mal pour l'avenir de son pays et de sa culture » (Laffite, 97).

l'information doivent être décentralisés, concertés (à l'instar de ce qui se passe dans les « smart communities » ou communautés réactives américaines regroupant petites et grandes entreprises, consultants, usagers, collectivités publiques...) et enfin fondés sur l'esprit d'entreprise qu'il faut, impérativement, développer dans notre pays ».

4. Intranets et bibliothèques

4.1 Intranets et Extranets

4.1.1 Définitions

Comme l'Internet, l'Intranet est une structure complexe construite autour d'une composante technologique normalisée et d'une composante sociale favorisant l'échange d'informations. La seule différence avec l'Internet est que cet échange est réservé à une organisation donnée. On peut accéder à l'Internet à partir d'un Intranet mais pas le contraire à moins d'être dûment autorisé à le faire. Ce dernier cas correspond à l'Extranet, bébé de l'année 97 après que l'Intranet ait été celui de l'année 96, selon les termes du journal électronique Internet Trend Watch for Libraries³¹. En entreprise, l'Extranet permet d'ouvrir son Intranet à certains de ses clients et partenaires, qui pourront, via l'usage de mots de passe, accéder à tout ou partie de cet Intranet.

On trouve sur le Web de multiples définitions de ce qu'est un Intranet, nous en reproduisons ici quelques unes afin de préciser un peu ce que recouvre le terme:

“ Un Intranet est un système d'information interne qui utilise l'Internet et le World Wide Web pour stocker et rendre accessible de l'information présentant un intérêt pour le personnel. Les Intranets se développent encore plus vite que l'Internet. Des centaines d'entreprises et d'organismes prennent avantage des récentes avancées technologiques pour fournir à leur personnel l'information dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Les Intranets peuvent contenir des politiques et procédures, des répertoires d'adresses, des informations budgétaires, des comptes rendu de réunion, des calendriers d'occupation des salles et autres informations importantes. Les Intranets peuvent aussi être utilisés pour procurer des services en interne tels que le remboursement de dépenses, les demandes d'achat, les propositions de candidature, l'enregistrement de bénéfices, l'inscription à des séances de formation.”

(in What is an Intranet? http://www-iso.ucsd.edu:80/projects/library_intranet/intrafaq.html).

“Les Intranets sont de simples réseaux (“net”) à l'intérieur d'une frontière organisationnelle (“intra”) utilisant la technologie de l'Internet et des solutions standards pour collecter et disséminer de l'information. Les Intranets peuvent être utiles à toute organisation qui doit s'appuyer sur l'approvisionnement de tous ses membres en informations à jour en utilisant une interface cliente conviviale et manœuvrable intuitivement.”

(in What is an Intranet? <http://www.wu-wien.ac.at/usr/h91/h9151216/gvt/virtual.html>)

Un Intranet, comme l'Internet, est un concept global aux multiples propriétés, et non un objet tangible. Il nécessite et utilise un ensemble varié de logiciels et matériels mais aucun d'eux n'est vital pour son fonctionnement /.../ Un Intranet sert donc de plan directeur durable. Comme un modèle conceptuel, il tolère et demande tout à la fois le renouvellement et l'évolution de tous ses composants tout en restant intact. Il semble logique de subdiviser un Intranet en composantes

³¹ Adresse <http://www.itwfl.com/jun97.html>

logiques plus petites, appelons les “domaines”. Une institution peut se subdiviser en domaine académique, administratif, social, ou autre, chacun d’eux ayant ses propres capacités et ses attributs. Chacun peut être administré séparément (mais de façon interdépendante) de l’ensemble /.../ Un Intranet peut inclure des matériaux en réseaux mais aussi des choses auxquelles on accède physiquement /.../ il est logique d’incorporer les cassettes, livres, CD, équipement de laboratoire, etc comme des aspects physiques de son Intranet. S’ils peuvent être un jour transmis plus aisément, ils seront incorporés électroniquement.

(In What IS an INTRAnet??? http://media.dickinson.edu/Inventing_an_INTRAnet.html)

En fait le mot “Intranet” est utilisé pour désigner des réalités assez diverses : la technologie internet peut être utilisée à plein ou se restreindre à l’usage du courrier électronique et de la diffusion de pages Web, le réseau peut comporter quelques postes dans un même bâtiment ou un très grand nombre d’ordinateurs répartis sur une zone géographiquement très étendue...

Le mot Intranet est devenu un terme à la mode depuis 1996, et on l’emploie dès lors qu’il s’agit d’un réseau utilisant les protocoles standard de l’Internet et destiné à une fonction particulière ou un groupe de personnes donné. Par exemple, quelques pages Web donnant accès à certaines ressources locales de type opac ou CD-Rom dans une bibliothèque pourront être nommées Intranet. La frontière, s’il y en a une, entre Internet et Intranet peut-être alors bien mince.

En fait, dans sa version complète ou tout au moins la plus répandue (Intranet d’entreprise), un Intranet comporte certains ingrédients supplémentaires :

- La présence d’une barrière (firewall) interdisant l’accès au réseau à des personnes non identifiées comme membres ou clients à part entière de l’organisation³².
- Un certain niveau de participation collective au système³³ notamment dans la production, la consultation et la mise à jour de données utiles à l’organisation.

Un simple serveur de pages Web diffusant de l’information à un groupe de personnes non identifiées dans un endroit donné est une version très affaiblie du concept d’Intranet car elle ne comporte ni applications interactives (recherche, demande et entrée de données...) voire même réalisées en collaboration ("work flow", applications géographiquement distribuées...) ni communications à base de courrier électronique entre participants de ce réseau.

La troisième définition citée précédemment nous permet d’introduire, outre l’extension théorique d’un Intranet au domaine social et même matériel d’une organisation, un autre aspect d’un Intranet : le fait qu’il puisse avoir valeur d’environnement virtuel permettant à son utilisateur de se représenter et de comprendre la structure, les objectifs et les ressources d’une organisation ou d’une fonction donnée dans cette organisation. Un bon exemple de l’importance de cet aspect “interface unique pour les activités et services d’une

³² L’Université de Californie à San Diego (<http://orpheus.ucsd.edu/libnet>) utilise le mot Intranet pour désigner son réseau interne bien qu’il soit très ouvert et essentiellement tourné vers la communication d’informations. Seul un petit nombre des pages HTML produites par la communauté ne peuvent être lues depuis un poste extérieur à l’Université. L’interactivité est réduite à la recherche (dans des annuaires, etc) et à certains formulaires de type vote pour l’attribution de prix.

³³ L’un des intérêts – ou dangers selon le point de vue – d’un Intranet serait d’ailleurs, qu’il introduirait de nouvelles formes de communications latérales et briserait les barrières de communication entre départements jusqu’à modifier de façon notable la façon dont une organisation travaille.

organisation” est l’Intranet du service d’information du journal d’Atlanta³⁴ qui reproduit en fait le bureau type d’un journaliste (voir la page d’accueil reproduite en annexe).

4.1.2 Avantages généralement admis

4.1.2.1 Avantages techniques

Ce sont ceux de l’environnement Internet : la possibilité de combiner aisément de multiples média (texte, images, son, vidéo), la facilité d’utilisation des navigateurs, le fait que tous les types de matériel puissent intégrer le réseau, la simplicité et la rapidité de l’usage des pages HTML pour diffuser du contenu statique, un bon environnement pour le développement d’applications client-serveur, etc...y compris la continuité naturelle entre ce qui est disponible dans l’organisation et ce qui est disponible dans l’univers très riche de l’Internet.

4.1.2.2 Avantages pour les membres de l’organisation

On cite généralement une communication accrue entre les membres de l’organisation, une collaboration plus importante entre groupes disparates ou éloignés, un meilleur partage des ressources et un meilleur accès à l’information (diffusion plus rapide, présentation améliorée, possibilité d’effectuer des recherches dans un corpus de documents).

4.1.2.3 Avantages au niveau du management de l’organisation

La question de la rentabilité effective de la mise en place d’un Intranet est un vaste problème. On peut toutefois citer parmi les avantages attendus : certaines formes de bénéfices telles que des économies sur le coût du papier, des réductions de temps au niveau des cycles de processus décisionnel, une réduction des heures nécessaires à l’administration et à l’entrée de données, une augmentation de la productivité due à un meilleur partage de l’information et de l’expérience.

4.1.3 Problèmes

Si le coût de mise de place peut-être considéré comme relativement faible au moins au niveau des équipements nécessaires, le coût de maintenance d’un Intranet est le vrai problème et ceci d’autant plus que l’on utilisera toute la palette des technologies Internet, en particulier la possibilité de consulter et mettre à jour des données.

Un autre problème important est de s’assurer que les personnes auxquelles il est destiné vont effectivement l’utiliser, ce qui suppose suivi et formation des utilisateurs au départ mais aussi une véritable stratégie à long terme pour faire en sorte que ce nouvel outil s’intègre véritablement aux habitudes de travail quotidiennes.

³⁴ donné en exemple à l’adresse <http://sunsite.unc.edu/slanews/'intranets/ajc/HOME.HTM>

4.2 Degré actuel d'investissement des bibliothèques

4.2.1 Introduction

Nous nous intéressons ici aux Intranets-Extranets destinés aux membres professionnels ou clients identifiés d'une bibliothèque ou d'un centre de services aux bibliothèques (Intranets professionnels) et non aux Intranets destinés au public d'une bibliothèque.

L'intérêt de l'utilisation d'un Intranet à visée professionnelle dans le domaine des bibliothèques et des centres de documentation est régulièrement signalé dans les colloques et congrès depuis 1996, les bibliothèques spécialisées américaines ayant été parmi les premières à investir ce nouvel outil.³⁵

Encore une rareté dans les bibliothèques en 1996, les Intranets seraient devenus depuis, beaucoup plus communs mais il n'existe cependant encore pas, à notre connaissance, de publication spécifique recensant et discutant des expériences de mise en place de véritables Intranets en bibliothèques. Des numéros spéciaux de revue électroniques existent³⁶ et le sujet semble régulièrement donné aux étudiants en sciences de l'information³⁷, mais les données retirées de ces sources sont assez faibles.

On peut donc penser qu'on est encore dans la phase de démarrage de ce type d'expérience même en Amérique du Nord. Une expertise, un bon niveau d'informatisation et un budget minimum sont en effet indispensables pour investir ces technologies, de même sans doute qu'un fonctionnement affirmé de type prestation de services.

Leur expérience des catalogues et bases de données accessibles en ligne, du travail en collaboration et de la production de services font toutefois des bibliothèques des candidats naturels pour l'utilisation du nouvel outil de partage des ressources qu'est l'Intranet. Comme pour une entreprise privée, cet Intranet peut servir à la communication et la production d'informations liées au fonctionnement même de l'organisation mais aussi à des domaines d'activités spécifiques des bibliothèques dont la production d'information interne sur des conférences, la diffusion des politiques et procédures à tout le personnel, des revues d'ouvrages, des réponses aux questions documentaires les plus fréquemment posées...(Fleming, 1996).

Mais on peut penser que c'est bien la nécessité accrue de coopérer et de partager les ressources entre bibliothèques qui sera sans doute à la base d'un investissement toujours plus grand des bibliothèques dans ces technologies réseaux.

³⁵ Par exemple, une intervention au Online's meetings proceedings 96 (Barbera, 1996) et la journée d'étude ADBS du 14 octobre 1997 sur " Intranet : un nouvel enjeu pour les professionnels de la documentation " (<http://www.adbs.fr/adbs/prodserv/jetude/html/prog1410.htm>). Voir aussi le site de l'Association des Bibliothèques Spécialisées (SLA) des USA qui propose notamment une bibliographie à jour sur l'Intranet (<http://www.sla.org/membership/irc/intranet.html>).

³⁶ dont le numéro d'août 96 d'*Internet trend watch for libraries*, (<http://www.itwfl.com/aug96.html>), et en novembre 96 un article dans *Ariadne* (<http://www.ariadne.ac.uk/issue6/intranets/intro.html>).

³⁷ Nous en avons trouvé au moins deux exemples au Canada, à l'Université d'Alberta (Ho, 1997) et à l'Université de Toronto.

Si on met à part le domaine particulier des centres de documentation d'entreprises³⁸, les bibliothèques naturellement visées par ce type d'infrastructure sont :

- les bibliothèques universitaires ou publiques importantes, réparties en diverses unités géographiquement distantes
- mais aussi, et c'est le cas qui nous occupe ici, tout type d'organisme coopératif dont la mission est de desservir plusieurs bibliothèques.

Nous examinerons d'abord le premier cas pour lequel nous avons pu trouver quelques exemples concrets de mise en place. De tels exemples manquent dans le cas des organismes coopératifs. Le chapitre suivant consacré à ce deuxième cas est donc conçu comme une introduction générale à la description du cas particulier de la mise en place d'un Intranet au CRSBP de la Montérégie présenté dans la dernière partie de ce mémoire.

4.2.2 Le cas des bibliothèques universitaires ou des bibliothèques de taille importante

4.2.2.1 Un exemple européen, Loughborough University (UK)

Jon Knight dans son article "Intranets and libraries" examine plus particulièrement le cas des bibliothèques universitaires pour lesquelles bien souvent "l'Intranet est déjà là si ce n'est qu'on ne savait pas que ça s'appelait comme ça quand on le développait !". Dans le cas des bibliothèques universitaires il reste en effet bien souvent à mettre en oeuvre de nouveaux services sur une infrastructure déjà existante.

Parmi ces services liés au fonctionnement de la bibliothèques, citons avec lui :

- L'accès aux statistiques d'usages des différentes ressources (livres, périodiques, bases de données sur CD-Rom...). Le personnel de la bibliothèque de l'Université de Loughborough (UK) et uniquement lui, a ainsi à sa disposition des données remaniées et mises en forme à sa demande provenant de fichiers enregistrant les connexions aux divers CD-Rom disponibles³⁹.
- L'accès aux rapports et revues écrits par les membres du personnel de la bibliothèque, ou toute autre information touchant à la gestion de la bibliothèque.
- L'archivage de listes de discussion interne permettant aux nouveaux arrivants d'être au courant des problèmes passés de l'institution, l'existence de ces listes permettant par ailleurs de réduire sensiblement le nombre de réunions.
- La possibilité d'établir des Newsgroup comme support de groupe de travail.

4.2.2.2 Un exemple américain : Barclay Law Library (New-York)

³⁸ Ces centres de documentation d'entreprises ne sont d'ailleurs pas souvent à l'origine de la création d'un Intranet mais doivent plutôt y adapter leurs services en défendant avec une énergie renouvelée leur rôle de professionnels de l'information (Brochard-Canope, 1997).

³⁹ Le script utilisé prélève les informations entrées dans un formulaire de demande HTML précisant quel CD-Rom est concerné, sur quelle plage horaire et dans quel département, et les utilise pour extraire les données adéquates des fichiers de connexion.

Un autre exemple est celui de la Barclay Law Library du Syracuse University College of Law (New-York, USA), présenté dans Internet Trend Watch for Libraries (Masters, 96)⁴⁰. Il s'agit cette fois d'un exemple d'usage intensif du concept d'Intranet puisque il devient l'environnement obligatoire de toute production et accès aux documents⁴¹ nécessaires au personnel de la bibliothèque : manuels de procédures, documents résumant les droits et devoirs de chaque responsable, formulaires internes (tels que les formulaires de demande d'absence, formulaires de demande de prêt Interbibliothèques...), textes en tous genres produits par le personnel, discussion en ligne, calendrier...

Chaque département de la bibliothèque a sa propre page d'accueil qui lui donne accès aux informations et ressources dont il a besoin. Cette page spécifique est choisie par le système en fonction de l'adresse IP de la machine cliente demandant l'accès à l'Intranet. Dans le cas du département des services bibliographiques par exemple cette page propose des répertoires d'adresses, des formulaires et des sites Web utiles au travail quotidien, y compris un moyen, pour chacun des membres du service, d'accéder à ses propres signets.

Cet Intranet comprend également des applications interactives. L'une des premières mises en service sur l'Intranet a été le calendrier de présence du personnel mis à jour par tous.

De façon intéressante dans ce cas, c'est la bibliothèque qui développe un environnement pour l'échange d'informations desservant d'abord ses besoins propres mais destiné à terme à accueillir la production des autres membres de l'université, secrétariat, professeurs et étudiants. Non contente de bâtir et organiser cet environnement pour ses propres besoins, elle se charge de l'étendre à tous et assume la formation nécessaire des utilisateurs.

4.2.2.3 Un exemple canadien : Queen's University Libraries (Ontario)

Le site des bibliothèques de l'Université de Queen à Kingston en Ontario⁴² propose un bilan très intéressant de sa propre expérience de mise en place d'un Intranet professionnel. En voici les principales étapes dans le temps :

- 1990-1995 : COMMUNICATION INTERNE UTILISANT DES OUTILS ELECTRONIQUES
Multiples listes de diffusion " Libstaff " réservées au personnel des bibliothèques et sites FTP.
- JUIN 1995 : SITE DES BIBLIOTHEQUES DE QUEEN SUR LE WEB
Ce premier site est destiné aux bibliothécaires comme au public.
- AOÛT-NOVEMBRE 1995 : IDEE D'UNE PAGE WEB DESTINEE AU PERSONNEL SEULEMENT
La majorité du personnel acquiert du matériel capable de supporter Netscape, le coordinateur des services techniques soumet au directeur administratif une

⁴⁰ Voir aussi, le site produit par la Barclay Law Library : <http://www.law.syr.edu/library/intranet/index.html> et, pour d'autres exemples d'Intranet universitaires la page maintenue par l'Université du Saskatchewan (Canada) <http://library.usask.ca/~scottp/intranet/resources.html>.

⁴¹ Ces documents sont mis au format HTML et ajoutés au site web en automatique.

⁴² Site des bibliothèques de l'Université de Queen : <http://stauffer.queensu.ca/> ; le rapport sur l'Intranet est à http://stauffer.queensu.ca/~foxe/ola/sec1_int.htm. Ce site propose des liens vers une copie des pages d'accueil de leur Intranet comportant des exemples concrets de documents chargés sur cet Intranet. Nous reproduisons en annexe ces pages d'accueil précédées d'un résumé en français de l'architecture du site.

“ proposition pour une page Web administrative ”, des messages sont échangés à ce sujet sur les listes de diffusion.

- DECEMBRE 1995 : LANCEMENT DE “ STAFFWEB ”

De concept simple :

1. L'accès est restreint en limitant les connexions au répertoire (et sous-répertoires) des stations de travail dont l'adresse IP tombe dans le domaine de l'Université. Il n'y a pas de liens public à la page du Staffweb.
2. Le contenu se limite à procurer au personnel une navigation conviviale dans de l'information intéressant le système des bibliothèques de Queen :
 - sites web “ extérieurs ” contenant de l'information liée à l'emploi, aux bibliothèques ou aux bibliothécaires
 - pages du site public de la bibliothèque mais néanmoins utiles au personnel (documents concernant la politique de développement de la bibliothèque, manuels d'utilisation pour faire des recherche dans le catalogue, index des revues, etc)
 - liens directs vers les sites FTP de la bibliothèque

- JANVIER 1996- : “ STAFFWEB ” CONTINUE DE SE DEVELOPPER ET DE S'ETENDRE

Les bibliothécaires prennent l'habitude de “ penser réseau ”. Sont ajoutés au site :

- 1- des données de gestion, générées électroniquement mais distribuées sur papier à l'origine. Ex. des statistiques de circulation mensuelle (*maintenant disponibles seulement via Intranet*)
- 2- des bases de données, construites et maintenues sur une seule station de travail mais contenant de l'information de type administratif utile à tous. Ex. L'inventaire de l'équipement des différents départements (*mis sur le Web à date régulière*)
- 3- des documents, écrits en Wordperfect et stockés à l'origine sur les sites FTP. Ex. Des guides d'installation de logiciels (*maintenant complètement convertis ou écrit directement comme des documents Web*)
- 4- des documents “ administratifs ” auparavant sous traitement de texte, imprimés et distribués sous la forme de copies papier. Ex. rapports de conseils d'administration et documents de travail, manuel de procédures (*la plupart de ces documents sont maintenant écrits directement pour le Web*)

l'Intranet est également utilisé pour procurer des liens temporaires aux pages web en développement - dont les pages destinées au site web public - nécessitant test et avis des bibliothécaires.

Les dernières évolutions vont dans le sens d'une utilisation plus basique et interactive de l'Intranet :

1. Bulletin de liaison “ Systems Solutions ! ”

- Le personnel des bibliothèques est encouragé à y publier ses problèmes et demandes d'aide plutôt que solliciter par de fréquents appels téléphoniques le personnel du “ Library systems ”
- Les personnes en charge du “ Library systems ” y publient toutes leurs réponses de façon à ce qu'elles puissent être lues par tous.
- Elles chargent également sur ce bulletin un compte-rendu de toutes leurs activités journalières de façon à ce que les superviseurs ou leurs collègues dans chaque département puissent être au courant de ce qui est fait, identifient les besoins en formation, ainsi que les types de problèmes et besoins en cours dans l'ensemble de l'organisation.

2. Site Web du département “ Library Systems ”

- Écrit et maintenu par les techniciens de ce département qui y incluent les liens aux ressources internet qui leurs sont utiles

- Constitue une source d'information pour les départements (calendriers des formations, inventaire du matériel disponible)
- Inclut maintenant des listes des problèmes techniques fréquemment rencontrés et les moyens d'y remédier (but : augmenter l'autonomie du personnel)

La partie la plus intéressante de ce rapport très complet de mise en place d'un Intranet en bibliothèque universitaire est l'évaluation du succès de ce projet par rapport aux objectifs initiaux. Nous la traduisons ici en quasi intégralité en raison de son intérêt.

Le bilan global de l'expérience est mitigé. A la question notre Intranet est-il un succès ? la réponse est en effet :

“ oui, d'une certaine façon ” :

1. Il constitue une grande amélioration sur la distribution de documents via FTP :
Les documents Web sont faciles à trouver, ils peuvent être visualisés tout de suite, leur contenu est rendu plus lisible par la mise en forme graphique du format HTML.
2. Certaines informations sont plus accessibles qu'avant :
Elles sont accessibles plus tôt voire même immédiatement (le bulletin de liaison), directement, à tout le personnel, à travers toute l'organisation et dans un format lisible par tous.
3. Il est possible que certains membres du personnel soit plus informés de ce que font ou projettent de faire leurs collègues :
Certains rapports de comités sont distribués à tout le système et non seulement aux membres du comité ou de la direction.
Le travail nécessaire à la maintenance du système informatique est évident à quiconque prend le temps de feuilleter l'avalanche de notes produites sur le bulletin électronique “ Systems Solutions ! ”
4. Il procure un moyen d'accès à la version définitive de documents
La dernière version d'un manuel de procédures sera toujours présente sur le Web. Staffweb peut servir de bureau central et de services d'archives pour les rapports et documents de la bibliothèque.

Mais aussi **“ non, pas vraiment ” :**

1. “ Staffweb ” n'est finalement utilisé que très peu
Il est en fait très utilisé par un petit groupe de personnes (le personnel du “ library systems ”), quelques uns l'utilisent un peu ou juste quand nécessaire, la plupart du personnel de la bibliothèque ne l'utilise pas du tout ou ne se rappelle même pas qu'il existe. Les raisons de ce faible degré d'usage seraient à trouver dans les raisons suivantes:
 - a) Un développement effectuée par une seule personne au départ puis par les membres du Library Systems ou du service de catalogage seulement. *Il est possible que Staffweb ne satisfasse pas les besoins et intérêts de la plupart des responsables, bibliothécaires, et techniciens des divers départements.*
 - b) Le fait que les responsables de bibliothèques utilisent leur personnel (ou d'autres voies encore de communication) pour obtenir l'information dont ils ont besoin. *Staffweb n'est pas un outil qu'ils utilisent eux-mêmes et par conséquent ils n'aident pas à son intégration dans l'environnement quotidien de la bibliothèque.*

- c) Le fait qu'une promotion et une publicité continues soient requises. *Il n'est pas sûr que des annonces sporadiques suffisent.*
 - d) Le manque de lien public vers Staffweb affaiblirait la capacité du personnel à retenir son existence et son adresse.
 - e) Certains membres du personnel manquent toujours d'un PC (en particulier avec imprimante) réellement accessible.
2. " Staffweb " n'a pas réduit la production ou le stockage du papier
3. La participation des départements à la production d'informations sur l'Intranet reste limitée ce qui compromet son usage comme outil de communication améliorée de l'information au sein de l'organisation.
 Les départements ne sont pas convaincus que leur propre documentation (comptes-rendus de réunions, décisions concernant les politiques et procédures...) intéresse tout le monde, ou est même seulement appropriée à être diffusée à d'autres départements. Trop peu de techniciens savent écrire des pages HTML et il n'y a pas d'outil réalisant ce reformatage en automatique à la bibliothèque⁴³. *Placer du contenu sur le Web devient complexe ou ne se fait simplement pas parce que l'expert en HTML n'a pas le temps.*
 Sans investissement large dans la construction même de l'Intranet, celui ci reste sans intérêt, une sorte de " jouet de quelqu'un d'autre " pour beaucoup des membres du personnel de la bibliothèque.
4. Des conflits entre information accessible par tout le système et confidentielle peuvent réduire l'éventail des documents ajoutés à l'Intranet
5. Ajouter plus de documents finit par rendre la recherche d'informations plus difficile
6. Ce n'est pas parce qu'on rend accessible l'information à des gens qu'ils vont forcément la lire, en faire un usage ou même la trouver du premier coup !

4.2.3 Conclusions tirées des expériences universitaires

L'usage en bibliothèque universitaire d'un Intranet à visée professionnelle semble présenter de nombreux intérêts particulièrement en tant qu'organe de liaison entre les services informatiques et le reste du personnel de la bibliothèque. C'est cet aspect également qui est privilégié dans une autre expérience récente de mise en place d'un Intranet en bibliothèque universitaire cette fois aux Etats-Unis⁴⁴ (Boeglin, 97).

Si cet Intranet favorise indéniablement l'accès à l'information et aux documents de l'organisation, leur présentation, leur archivage, la question d'une amélioration réelle, par le biais d'un Intranet, de la collaboration et de la communication entre bibliothèques de sections reste un point plus délicat.

L'adoption par tous de cet outil comme nouveau système nerveux de l'organisation ne va en effet pas de soi. Une véritable stratégie est nécessaire qui passe notamment par :

⁴³ Il y a bien sûr actuellement quantité d'éditeurs HTML qui pourraient contribuer à régler ce problème.

⁴⁴ Au Ann Arbor District Library, Michigan.

- La détermination de quelle information le personnel a vraiment besoin et ce qu'il souhaite obtenir des sources électroniques
- L'implication de tout le personnel, à tous les niveaux de la hiérarchie
- Une promotion très régulière de l'Intranet

La mise en place d'un Intranet soulève par ailleurs nombre d'interrogations parmi lesquelles :

- La question de savoir si c'est effectivement de la compétence des bibliothécaires de mettre en place cet outil pour l'usage de la communauté qu'il dessert (i.e l'ensemble de l'université y compris les étudiants)
- Des questions liées à la définition même de cet Intranet (quelles frontières et pourquoi ?) aussi bien à l'intérieur (information confidentielle ou non définitive qu'on hésite à placer sur le Web) qu'à l'extérieur (quelles relations avec des clients privés de la bibliothèques, quelle intégration des programmes d'éducation à distance etc).

4.3 Le cas des organismes coopératifs desservant les bibliothèques, une introduction

4.3.1 Réalité mouvante de ces organismes coopératifs

Il existe en Amérique du Nord (USA et Canada) divers organismes chargés d'organiser la coopération entre bibliothèques. A la différence des équivalents français, ces organismes sont le plus souvent des entreprises privées fonctionnant comme des prestataires de services. Il serait sans doute intéressant, dans le contexte actuel de développement du travail coopératif dans établir une typologie. Le programme d'enseignement " Library Cooperation and Networks " du professeur Terry Weech du Graduate school of library and information science à Urbana dans l'Illinois⁴⁵ porte précisément sur ce thème et nous en reproduisons le sommaire en annexe.

Ces organismes coopératifs peuvent desservir uniquement des bibliothèques publiques ou, comme aux Etats-Unis, former des regroupements mixtes du point de vue du type des bibliothèques participantes. Ils peuvent gérer eux mêmes des ouvrages comme dans le cas des CRSBP Québécois ou fournir simplement des services nécessaires au bon fonctionnement des bibliothèques.

Dans la gamme des services à offrir deux niveaux au moins seraient en effet à distinguer : celui de la province (le Québec étant une province du Canada, l'équivalent est un État aux USA) et celui de la région à l'intérieur de cette province ou de cet État. Le partage des responsabilités en matière de services de chacun des niveaux n'est pas toujours bien net pour deux raisons au moins :

- Le fait que dans certains cas, l'organisme du niveau de l'État (ou de la Province) soit absent, comme c'est le cas au Québec aujourd'hui.

⁴⁵ <http://alexia.lis.uiuc.edu/gslis/courses/syllabi/434.html>

- Le fait que le développement des réseaux et de l'information numérique induise de nouveaux services ou une nouvelle façon de produire ces services et nécessite par conséquent une recomposition des diverses structures chargées de promouvoir la lecture publique, une redéfinition de leurs responsabilités respectives et des liens de partenariat qu'ils entretiennent.

4.3.2 Répartition des responsabilités État-Région dans la prestation de services

Au Québec on a un CRSBP par grande région et un regroupement de ces CRSBP au niveau provincial. Chaque CRSBP coexiste au niveau régional avec des associations de bibliothèques publiques autonomes mais qui, à l'inverse des CRSBP, ne sont pas constituées en organismes véritablement opérationnels. Il y a peu de mélanges des genres, chaque type de bibliothèque s'alliant dans le meilleur des cas avec celles de sa catégorie, et surtout il n'y a actuellement pas d'organisme ministériel spécifiquement dédié à promouvoir les bibliothèques, y compris en leur fournissant un certain nombre de services.

Cette situation contraste actuellement avec celle d'autres provinces du Canada qui ont, elles, en plus d'organismes coopératifs régionaux du type CRSBP, un organisme de niveau provincial producteur de services aux bibliothèques publiques.

On trouve un bon exemple de structure à deux niveaux, provincial et régional, en Ontario⁴⁶. Dans cette province, le Service des bibliothèques de l'Ontario est un service commun pour toutes les bibliothèques publiques de cette province. Nous avons établi une liste des services proposés sur son site web en annexe. On observe que, dans ce cas particulier, les domaines suivants de services sont couverts par la structure de niveau provincial :

- 1) Une aide au service de référence effectué par les bibliothécaires à leurs usagers dont notamment un accès, avec mot de passe, au serveur de base de données en ligne américain EBSCOhost⁴⁷.
- 2) Une aide à la formation professionnelle
- 3) Une aide à l'information professionnelle dont des nouvelles et textes importants de l'actualité professionnelle
- 4) Un accès à d'autres services connexes
Notamment l'accès à des notes d'activités du Ministère de l'éducation

Le site donne également accès aux deux centres de services aux bibliothèques publiques desservant le réseau des petites bibliothèques en Ontario. Ces deux services, de niveau régional et développés par la section "partenariat culturel" du Ministère de la citoyenneté, de la culture et des loisirs de l'Ontario, sont des équivalents des CRSBP Québécois du point de vue de leurs missions comme de leur modes de fonctionnement. Leurs prestations sont similaires : catalogues bibliographiques régionaux, fourniture de matériel, formation, dépôts de livres, prêt inter-bibliothèques, service de référence par

⁴⁶ On rappelle que l'Ontario est une province du Canada (11,4 millions d'habitants en 1997, capitale Toronto). Voir le site web <http://www.sols.on.ca/index.html>

⁴⁷ EBSCOHost est un service en ligne ciblé sur le public des bibliothèques publiques. Il offre un accès convivial à une base de données de 2000 revues en texte intégral, 1000 en pleine image, aux articles résumés et indexés de 4000 revues et à des extraits de plus de 11000 autres revues.

téléphone (en association avec une bibliothèque publique plus importante dans le cas de l'Ontario-Nord), consulting, marketing⁴⁸ ...

Autre province anglophone du Canada mais dix fois moins peuplée que l'Ontario⁴⁹, le Nouveau Brunswick a une structure de lecture publique équivalente, avec 61 bibliothèques publiques sous la direction de 5 bibliothèques régionales elles mêmes dépendantes d'un service de niveau provincial, le "Service aux bibliothèques du Nouveau Brunswick"⁵⁰.

Les missions de ce service commun sont globalement identiques à son équivalent en Ontario si ce n'est qu'il prend également en charge certaines des responsabilités de niveau régional.

Ces missions sont précisément :

- d'administrer la Loi sur les bibliothèques
- de coordonner le financement des commissions régionales de bibliothèques
- d'établir les directives et les normes du réseau de bibliothèques et de superviser leur application
- de fournir des services spécialisés aux régions de bibliothèques, tels le catalogage et la classification, les prêts entre bibliothèques à l'extérieur du réseau...
- de s'occuper de l'informatisation des bibliothèques du réseau
- de tenir un catalogue collectif des fonds documentaires des bibliothèques publiques
- d'identifier et de documenter les questions d'importance provinciale et nationale pour les bibliothèques
- d'assurer la liaison entre les régions de bibliothèques et le ministère
- d'offrir la formation et le perfectionnement professionnel du personnel de bibliothèque
- de coordonner et faciliter le marketing des bibliothèques publiques.

Au Québec, le regroupement des CRSBP, tient lieu de service de niveau provincial à de nombreux égards.

4.3.3 Un contexte d'évolution des partenariats

Les nouvelles ressources et possibilités offertes par l'Internet aux organismes coopératifs les conduisent à rechercher de nouveaux partenariats.

Le New York State Electronic Doorway Library (EDL) Network⁵¹, est un exemple de collaboration de ce type. EDL est un réseau virtuel destiné à fournir au public un point d'accès Internet unique à tous les sites des bibliothèques de New-York (Spadaro, 1997). Sa réalisation est le fruit de la coopération de neuf organisations régionales prestataires de services pour différents types de bibliothèques - publiques ou non, il s'agit d'organismes coopératifs mixtes à la mode américaine- de l'État de New-York, appelées les "3Rs" (Reference and Research Resource Councils).

Les services proposés par ces organismes coopératifs mixtes sont similaires à ceux des CRSBP québécois :

⁴⁸ Pour des informations complémentaires sur ces services voir leurs sites web. Service aux bibliothèques de l'Ontario-Nord : <http://library.on.ca/olsnindex.html> ; Service aux bibliothèques de l'Ontario-Sud : <http://library.on.ca/solsindex.html> .

⁴⁹ Nouveau Brunswick : 762 000 habitants en 1997, capitale Saint-John

⁵⁰ Les bibliothèques régionales ont également une desserte de type bibliobus. Le « Service aux bibliothèques du Nouveau Brunswick » dépend du Ministère des municipalités, de la culture et du logement de cette province. Site web : <http://www.unb.ca/web/netlearn/english/n/nbpl/nbplf.shtml>.

⁵¹ Adresse <http://www.nyedl.net/>

- Recherche en ligne
- Prêt inter-bibliothèques de livres et de revues
- Liste d'abonnement à des périodiques
- Catalogue régionaux
- Programmes d'éducation continue pour le personnel des bibliothèques membres
- Formation et support technique à la mise en service de matériels et logiciels
- Fournitures
- Gestion des fonds gouvernementaux d'informatisation au niveau régional
- Rationalisation du développement des collections
- Consulting

Mais ils ont aussi leurs particularités :

- Accès à des bases de données et documents électroniques
- Programmes de développement des bibliothèques des hôpitaux et de développement de l'accès à l'information liée à la santé
- Promotion des archives historiques de la région (" Documentary Heritage Program ")
- Communication d'informations destinées aux petites et moyennes entreprises (journal électronique " Newline "...)

Ces organismes sont également prestataires d'accès Internet à prix réduits pour leurs bibliothèques membres et maintiennent des sites incluant des liens régionaux. Leur collaboration pour le projet EDL, qui consiste notamment à charger chacun sur leur serveur une même carte clickable de l'État de New-York, leur permet de résoudre trois problèmes au moins :

- simplifier et rendre plus cohérent aux yeux du public l'accès aux sites de toutes les bibliothèques de l'État de New-York.
- partager la charge des connexions à leur sites sur plusieurs serveurs au lieu d'un seul
- partager la charge de mise à jour des liens généraux, chaque 3Rs, se contentant de maintenir ses propres liens régionaux.

Cette première collaboration entre réseaux coopératifs régionaux doit se poursuivre par la mise en place d'une base de données sur les diverses bibliothèques de l'État de New York et le partage de ressources virtuelles.

4.3.4 Investissement des technologies réseaux par les organismes coopératifs

On voit par ces exemples canadiens et américains, qu'il y a en Amérique du Nord, et à la différence peut-être de la France, non seulement des organismes qui sont véritablement des organismes prestataires de services aux bibliothèques d'une région mais qui investissent dans l'utilisation d'Internet pour réaliser leurs prestations auprès de leur clientèle.

Les services fournis sont globalement identiques même si les organismes qui les soutiennent (réseau de type CRSBP ou réseau mixte) et l'architecture administrative dans laquelle ils s'insèrent diffèrent selon les cas. On voit également que sous la pression des développements actuels de la technologie, ces organismes établissent de nouveaux partenariats.

Il est difficile de savoir si de tels organismes ont actuellement en projet des Intranets à visée professionnelle. Aucun des sites qui nous ont servi à présenter ces exemples (Ontario Library Service et New York State Electronic Doorway Library Network) ne

mentionne la mise en service d'un Intranet pour desservir sa clientèle de bibliothèques participantes.

Mais le site du service des bibliothèques de l'Ontario propose un accès réservé aux bases de données en ligne EBSCO, et l'un au moins des réseaux coopératifs new-yorkais (le Southeastern New York Library Resources Council) nous informe qu'il travaille actuellement aux projets suivants :

- L'accès à son catalogue via l'Internet
- L'achat du logiciel Site Search permettant de construire et/ou d'accéder à des bases de données distantes ou locales comme des archives, les minutes et codes locaux, une base de données des revues disponibles, des répertoires de membres et des bases de données régionales en texte intégral.
- la négociation de droits pour l'accès à des bases de données en ligne parmi lesquelles des revues en texte intégral (via Information Access Company), Books in Print, MLA bibliography, des bases de données liées à la santé etc.

Une part de ces futurs services ne peuvent être qu'à accès réservé aux membres du réseau coopératif ce qui semble indiquer la nécessité de l'établissement d'une infrastructure permettant de supporter cet accès réservé.

4.4 Grands domaines d'utilisation professionnelle des Intranets-Extranets par les bibliothèques

Les grands domaines d'usage professionnel d'un Intranet ou de tout autre forme de sous-réseaux⁵² que nous présentons ici ne sont bien sûr qu'indicatifs. Ils ne peuvent d'autre part qu'évoluer encore dans l'avenir, notamment avec l'apparition de nouveaux profils de compétences professionnelles en bibliothéconomie en relation avec le développement des bibliothèques numériques.

L'exemple concret du projet d'Intranet du CRSBP Montérégie présenté dans le chapitre suivant complète cette synthèse sommaire, chaque projet d'Intranet professionnel en bibliothèque ayant d'autre part et bien évidemment ses particularités propres.

Nous avons dans chaque domaine tenté d'indiquer à la fin de chaque paragraphe, nos commentaires sur le niveau dont semble naturellement relever le groupe d'activités ou de services concernés. Le niveau 1 est celui de l'organisme régional (ou d'une université donné), le niveau 2 est celui de la Province (dans le cas du Canada) ou de l'Etat (USA). En fait, cette distinction dont nous avons eu besoin pour éclaircir nos idées⁵³ est un peu artificielle. C'est en effet le propre des réseaux de type Internet que de permettre des regroupements de compétences mouvants, transparents pour l'utilisateur final, cassant les structures hiérarchiques habituelles et la clôture d'une organisation sur un espace géographique ou national donné.

4.4.1 Support technique et professionnel

⁵² Par commodité nous utiliserons ce terme pour désigner toutes les formes de réseaux à accès réservé par opposition au réseau ouvert et universel de l'Internet.

⁵³ Pour déterminer notamment qu'est ce qui dans le cas du CRSBP relèverait du niveau supérieur du Regroupement des CRSBP.

La valeur d'un sous-réseau à visée professionnelle, nouveau système nerveux d'une organisation, semble claire dans le cas des bibliothèques universitaires mais également dans celui des réseaux de petites bibliothèques lorsqu'on considère le niveau de technicité que ces organismes doivent déjà déployer et plus encore dans l'avenir avec l'expansion des bibliothèques numériques. Un vrai problème de formation et d'information du personnel des bibliothèques existe pour lequel il faut trouver des solutions efficaces et économiques. Comme dans l'exemple de l'Université de Queen, deux aspects semblent particulièrement intéressants de ce point de vue :

- 1) Le fait qu'un Intranet peut servir à irriguer techniquement un réseau, en produisant un environnement constant pour la communication entre des services techniques (i.e les "experts", ils peuvent éventuellement ne pas être tous dans le même lieu géographique) et les autres unités et membres d'une organisation. Avec par exemple (voir aussi Boeglin, 97) :
 - une liste de diffusion technique (cf. le Bulletin de liaison "Systems Solutions !" de l'université de Queen) où l'on demande à ceux qui ont des questions d'en faire bénéficier la communauté et aux experts de dire ce qu'ils font tous les jours ou bien, version moins interactive, un bulletin électronique concernant des questions techniques.
 - le maintien d'un site web d'informations techniques par ces mêmes experts : liens, procédures, accès à des plug-in, FAQ...
- 2) le fait, connexe au premier, que l'Intranet puisse servir de support de l'information et la formation professionnelle pour la communauté : compétences et documents nécessaires à la maîtrise de l'émergence des bibliothèques numériques en particulier :
 - Publicité pour des listes de diffusion professionnelle interne ou externe ; annonce et archivage des textes importants et autres nouvelles (conférences...) commentées ou non.
 - Maintien et classement thématiques de liens intéressants
 - Manuels et programmes de formation à distance

Niveau : Sur la base de ce qui se pratique déjà chez les exemples canadiens que nous connaissons, il semblerait que ce volet de services, en raison de sa complexité et de son coût (programmes de formation continue notamment) relève plutôt du niveau 2 (province ou regroupement des CRSBP au Québec). Seuls certains aspects (information et support par des services techniques locaux, maintien de certains liens régionaux) relèveraient plutôt du niveau régional.

L'exemple de New-York montre que des coopérations à niveaux variables sont possibles sans que cela nuise à l'utilisateur final qui ne voit qu'un service homogène. On peut penser d'autre part que certains des services d'information et de formation professionnelle s'appuient sur une mise en commun des ressources de niveau international ce qui est déjà partiellement le cas aujourd'hui.

4.4.2 Management des documents et données internes de l'organisation

Bibliothèques universitaires et réseaux coopératifs sont des organisations complexes, productrices de nombreuses données et documents. Un Intranet permet de faciliter leur diffusion, accessibilité, mise à jour collective et archivage tout en améliorant leur présentation.

Sont concernés notamment :

- Les documents internes touchant au fonctionnement administratif et bibliothéconomique : politiques et procédures, notes, rapports et comptes-rendus
- Les répertoires et annuaires professionnels
- Les plannings et calendriers
- Les inventaires et données statistiques

Niveau : Ce domaine d'activités est clairement celui de l'organisation même (niveau 1).

4.4.3 Interface utilisateur à un service

Un Intranet procure une interface utilisateur à un service à jour et disponible à tout moment. Cette interface comprend des catalogues multimédia de ces services et fournitures y compris avec possibilités de commandes en ligne, des pages d'information, d'explications et de commentaires de la part de la communauté des utilisateurs ; Elle peut comprendre également un accès à des services plus spécifiques au monde des bibliothèques tels que les services de Prêt inter-bibliothèques.

Un corrolaire non négligeable de l'aspect d'interface unique - et surtout si cet Intranet devient vraiment l'affaire de tous dans une organisation donnée- est qu'il renforce encore le sentiment de l'appartenance à un réseau, avec son image propre, ce qui a d'autant plus d'importance que les membres du réseau sont éloignées géographiquement de la maison " mère ".

Ces deux aspects paraissent très intéressants dans le cas particulier des organismes régionaux de prestations de services aux bibliothèques.

Niveau : Normalement de Niveau 1. Le cas des CRSBP du Québec serait tout de même un cas particulier puisque nombre de leurs services (Info-Biblio, PIB...) sont en fait, et de plus en plus du fait de leur système informatique commun, des services communs du regroupement des CRSBP et qu'ils ont choisi d'adopter une image et des éléments de marketing communs.

4.4.4 Support de la diffusion d'informations et documents électroniques

Bien qu'il s'agisse là de questions encore bien incertaines, on voudrait signaler ici un autre usage potentiel des sous-réseaux : le fait qu'ils puissent servir de support à une distribution des documents numériques eux-mêmes ou de tout autre service électronique négocié, pour une communauté d'utilisateurs, sous la forme de licences collectives. Certains services ou documents électroniques à valeur ajoutée pourront sans doute avoir non seulement un coût suffisamment important pour qu'une petite bibliothèque isolée ne puisse y faire face avec son budget propre mais peut-être aussi relever de compétences techniques particulières que seul un service spécifique sera capable de déployer. La nécessité d'une simplification des relations contractuelles (avoir un interlocuteur au lieu de plusieurs pour le producteur) représentant un troisième aspect.

Cette question importante pour l'avenir des bibliothèques publiques est développée dans le paragraphe suivant.

Niveau : Niveau 1 dès lors que ce qui prime c'est une relation contractuelle donnée avec un prestataire de services donné. Les organismes régionaux sont sans doute les partenaires naturels des petites et moyennes bibliothèques de région pour l'accès aux nouveaux documents numériques s'ils arrivent toutefois à développer et maîtriser à temps ce nouveau domaine technique.

4.5 Intranets-Extranets et nouvelle économie de l'information

L'un des nombreux problèmes introduits par la révolution technologique en cours est celui des moyens du maintien d'une forme d'accès public à l'information et aux documents numériques tout en créant des conditions viables pour la nouvelle économie de l'information qui se met en place.

L'idée que nous voulons défendre ici est que, dans le domaine de l'accès des citoyens d'un territoire donné à ces informations et documents numériques, les architectures réseaux de type Intranet-Extranet, notamment en tant que systèmes nerveux de structures coopératives du type de celle étudiée dans ce mémoire, peuvent constituer le support d'une gestion concrète des nouvelles articulations à établir entre initiatives privées, fonds publics, financements coopératifs et contrôle légal de ce point de vue.

Qui occupera le nouveau terrain de la fourniture au public de l'information et des documents numériques mais aussi de leur organisation ? Des prestataires commerciaux sont déjà à l'œuvre qui vont sans doute obliger des institutions tels que nos organismes coopératifs à repositionner en conséquence leurs propres services s'ils en ont toutefois les moyens.

Un exemple intéressant de ce point de vue est celui du programme de bibliothèque coopérative (« Collaborative Library program ») des éditions IRAD, en Ontario⁵⁴. Ce projet propose une solution concrète au problème de l'accès aux bibliothèques numériques en proposant un système permettant aux écoles, bibliothèques publiques, entreprises et autres organisations de mettre en œuvre un système coopératif de bibliothèque qui comprenne tous les types de documents disponibles : livres électroniques et livres papier, publications sur l'Internet, publications présentes sur le propre réseau interne de l'organisation, CD-rom etc⁵⁵.

On voit que l'on se trouve précisément sur le terrain traditionnel des organismes à buts non lucratifs que sont par exemple les CRSBP du Québec. Le site de L'IRAD contient en effet d'intéressants développements sur le thème de la survie des bibliothèques publiques et des moyens viables d'organiser l'accès public à l'information électronique.

Ainsi dans « Public Libraries, to be or not to be »⁵⁶, on discute des avantages relatifs de différents scénarios de gestion de l'accès public à l'information électronique :

- système centralisé au niveau du gouvernement et de quelques partenaires chargé de distribuer les droits de diffusion des documents et notamment des documents de référence : dans ce cas une bibliothèque publique pourrait être tout simplement exemptée de paiement de droits

⁵⁴ Adresse de leur site : <http://www.limo.on.ca/irad/#Contents>

⁵⁵ Le système est basé d'une part sur le concept d'une organisation des documents en plusieurs couches virtuelles en fonction de la fréquence de demandes d'accès à ces documents et d'autre part sur le contrôle de qui a accès à ces documents. Il semble donc conçu fondamentalement comme un système à accès réservé.

⁵⁶ <http://limo.on.ca/ottawa/in17.htm>

- contre un autre système qui consisterait pour le gouvernement à jouer tout au plus un rôle régulateur à posteriori via des subventions. Dans ce deuxième cas de figure privilégié par l'IRAD, le danger de coûts inabordables pour les bibliothèques à faible budget serait précisément compensé par le système de bibliothèque coopérative qu'il propose en tant que prestataire de service. Ce système permettrait même aux bibliothèques de procurer leurs services aux domiciles ou aux bureaux de leurs usagers.

L'IRAD affirme d'autre part que tout le monde y gagnerait s'il existait un mécanisme pour ajuster le prix de vente d'une publication au fait qu'elle soit utilisée par un individu, une entreprise, une bibliothèque municipale ou scolaire et ses satellites ou un groupe important de bibliothèques liées en structure de collaboration⁵⁷.

Comme l'indique également Hervé Le Crosnier dans ses récentes publications⁵⁸, dans le cas de documents non gouvernementaux et à forte valeur ajoutée, il ne s'agit pas de toute façon d'instaurer des systèmes de paiement à l'acte, un mode de gestion économique ancien qui ne serait plus adapté au nouveau monde dans lequel nous entrons⁵⁹ ni de considérer que tous les lecteurs se valent mais peut-être bien plutôt de procéder par licence d'utilisation en jouant sur une hiérarchie d'utilisateurs de ces documents, certains de ses utilisateurs étant en fait des collectifs d'utilisateurs.

Une hiérarchie des utilisateurs mais aussi des documents existe en effet et il est bon de ce point de vue de rappeler avec Hervé Le Crosnier que « tous les documents ne se valent pas au sens de leur rôle dans le développement social et ne peuvent donc être soumis au même processus de valorisation économique. De même tous les utilisateurs ne se valent pas qui doivent pouvoir extraire la connaissance des documents malgré leur différence de richesse. On pense ici à l'éducation, à la recherche et aux publics en difficulté... pour lesquels ont été prévus les bibliothèques ».

La voie d'une mise à disposition collective des documents à valeur ajoutée par des licences négociées pour une collectivité donnée semble donc indéniablement plus prometteuse que celle d'une solution par micropaiements à l'acte (pay-per-view) où tous les lecteurs-utilisateurs seraient mis au même niveau.

On peut penser qu'à l'instar des bibliothèques universitaires, les centres de services aux bibliothèques publiques de petite et moyenne importance pourront trouver là une nouvelle utilité en jouant un rôle dans la négociation de ces licences mais aussi dans le suivi (y compris le support promotionnel et technique) de l'utilisation de ces documents voire même des questions liées à leur organisation (recherche, rapidité d'accès) et leur conservation. Leur expertise en matière d'Intranets-Extranets sera sans doute un facteur non négligeable de leur capacité à fournir de tels services à leurs bibliothèques participantes.

Il s'agit là toutefois de perspectives aussi lointaines que complexes, et, dans l'état actuel de nos connaissances, même la solution de bibliothèque coopérative proposée par l'IRAD semble difficile à comprendre et à évaluer notamment du point de vue de l'usage ou non dans ce cas de structures Intranet-Extranet. L'abondance des références aux bibliothèques publiques et aux structures de collaboration dans le cas du site de l'IRAD, une structure

⁵⁷ In « The Key - attracting content, what if we gave a party and nobody came » <http://limo.on.ca/ottawa/in57.htm>

⁵⁸ "L'économie de l'information dans le contexte des nouvelles technologies", "Les bibliothèques numériques", "Citizen, information and the Internet" (Le Crosnier, 1997).

⁵⁹ Le paiement à l'acte, en plus d'aller à l'encontre des principes de gratuité et d'échange réciproque qui ont fait le succès de l'Internet, ne serait peut-être même pas techniquement viable. Il n'est pas certain en effet que le calcul des bits pour la facturation ne soit pas en lui-même une cause de ralentissement qui obligerait à accroître la taille des machines (et donc des investissements) (Le Crosnier, 97)

privée, attire toutefois notre attention et en particulier l'article intitulé « Differences : Collaborative Libraries and Intranets, getting the best of both worlds »⁶⁰ qui propose précisément de discuter des points de convergence entre leur concept de bibliothèque coopérative et celui d'Intranet.

⁶⁰ <http://limo.on.ca/ottawa/in53.htm>

5. Un exemple concret : la mise en place d'un Intranet au CRSBP Montérégie inc.

5.1 Présentation générale

5.1.1 Le projet en novembre 1997

La mise en place d'un Intranet à visée professionnelle au CRSBP Montérégie intervient comme une suite logique du développement de ce service (voir la partie « rapport de ce stage » à la fin de ce document pour une présentation de cet organisme)

La plupart des ingrédients favorables au lancement d'un tel projet sont présents :

- Un management entrepreneurial qui anticipe sur les évolutions de son environnement⁶¹
- Une organisation structurée autour de la production de services élaborés
- Un très bon niveau d'informatisation et d'expertise
- Des connexions réseaux et une dotation en matériel suffisante des bibliothèques desservies
- La possibilité d'étendre l'expérience aux autres CRSBP du Québec et par conséquent d'en partager les coûts
- La proximité géographique du support technique de la société DRA⁶².

Si l'idée de mettre en place un Intranet au CRSBP Montérégie date d'un an environ, ce n'est qu'à l'automne de cette année 97 que le projet prend un tour plus concret. Un nouveau serveur Windows NT est livré en septembre qui supporte actuellement les pages Web des bibliothèques affiliées et du CRSBP et le Web2, nouvel Opac public de DRA adapté à l'interrogation simultanée de plusieurs bases de données bibliographiques distantes Z3950.

Deux réunions de travail avec la société DRA chargée de la conduite du projet sont tenues en septembre et octobre. Ces réunions interviennent en supplément de bien d'autres n'ayant aucun rapport avec ce projet, la direction CRSBP devant également effectuer pendant cette même période le suivi de différents dossiers importants dont le passage en format Marc des CRSBP et la mise en service de Web2.

Le projet du CRSBP Montérégie est résumé par DRA de la façon suivante :

⁶¹ Le directeur du CRSBP Montérégie, Mr Boivin est notamment le seul des directeurs des CRSBP à avoir rédigé, à partir d'un système d'informations de gestion, un plan triennal 94-97 proposant, après une analyse complète des tendances lourdes et incertitudes à court et moyen termes de l'environnement dans lequel évolue son service, des axes stratégiques de développement. On peut parler ici, avec Mr Boivin, de gestion « pro-active » (dont la construction de réserves budgétaires permettant d'évoluer et d'innover) ou de « vision » comme le font les américains.

⁶² En plus de la maintenance de divers logiciels dont multiLIS, la société DRA, partenaire de Microsoft, diversifie actuellement ses activités dans le sens du consulting et de la prestation de services réseaux. Le directeur des services techniques de DRA est Marc-Olivier Dupuy.

“Construction d’un Intranet sécuritaire⁶³ comportant un système de courrier électronique, l’intégration au Web des différentes bases de données existantes ainsi qu’un système de commandes et de réservations accessibles aux bibliothèques affiliées du réseau. De plus cet Intranet devra être ouvert à l’intégration de futurs Intranets d’autres CRSBP.” (document de travail, octobre 97).

Le public visé par cet Intranet est donc tout d’abord le personnel du CRSBP et les membres des comités (responsable et bénévoles) de ses quelques 80 bibliothèques affiliées ou associées soit 1400 personnes environ. L’expérience doit ensuite s’étendre aux autres CRSBP et concerner 6000 personnes environ et 800 bibliothèques au Québec.

Le projet est officiellement présenté par Mr Boivin au Conseil d’administration du CRSBP et au Conseil d’administration du regroupement des CRSBP en octobre. Je suis moi même chargée d’établir un premier document d’aide à la définition du projet listant et hiérarchisant les objectifs et services supportés par cet Intranet.

Il n’y a pas eu à cette date de sensibilisation du reste du personnel du CRSBP et des bibliothèques affiliées à ce projet à part trois entretiens, relativement informels que j’ai eu avec les responsables des bibliothèques affiliées suivantes : Delson (6432 habitants, responsable Lyne Croussette), Saint Anicet (2300 habitants, responsable Liliane Beaupré) et Napierville (4364 habitants, responsable Francine Vezina). On expliquait dans l’entretien la nature du projet en cours en tentant de recueillir les souhaits et priorités des bibliothèques affiliées. Le projet d’Intranet est cependant cité dans le rapport annuel 1996-1997 du CRSBP et certains de ses éléments ont pu être par ailleurs évoqués à l’occasion des réunions de mise en service de clubs internautes dans les bibliothèques affiliées.

Le planning global de mise en oeuvre est étalé sur deux ans, avec en décembre 97, une première commande à la société DRA⁶⁴ d’une étude préalable présentant ce qu’il va y avoir à faire, dans quel ordre et avec quel budget. L’année 98 devrait voir les premiers éléments concrets de réalisation de cet Intranet.

5.1.2 Premiers éléments de réalisation technique

A titre indicatif et avec l’autorisation de DRA, nous reproduisons en annexe, le document fourmit lors de la réunion de travail tenue le 15 octobre 97 précédé d’un schéma agrandi de la configuration proposée. Nous n’en faisons ici qu’un commentaire sommaire.

Le schéma fourmit par DRA fait apparaître deux niveaux :

- Un Intranet au niveau du CRSBP

- Un Extranet pour permettre aux responsables chargés des bibliothèques affiliées d’accéder à cet Intranet à partir de postes extérieurs au CRSBP, depuis la bibliothèque ou leur domicile. Ce dernier cas risque d’être assez fréquent compte tenu du fait que ces responsables sont généralement assez débordés pendant les heures d’ouverture de la bibliothèque au public, heures d’ouvertures par ailleurs encore assez peu nombreuses dans la semaine.

La bibliothèque affiliée est donc ici assimilée à un client plus qu’à un membre à part entière d’une organisation. Elle se connecte à l’Intranet du CRSBP ponctuellement et pour des

⁶³ i.e. « sécurisé »

⁶⁴ Coût de cette étude préalable : 40 000 F environ

taches précises (entrer des statistiques, des modifications concernant les bénévoles en charge de la bibliothèque, passer une commande ou réserver quelque chose, consulter à l'écran divers documents et informations...).

Le poste "Opac-Usager public" est maintenu sur le schéma pour signifier que la mise en place de l'Intranet, et d'un coupe-feu, ne modifie en rien l'accès aux ressources ouvertes au public du CRSBP : base bibliographique multiLIS et pages Web.

On peut éventuellement imaginer pour l'avenir que le public ait accès comme client direct à certains services produits par le CRSBP ou le regroupement des CRSBP.

Deux problèmes techniques essentiels sont à résoudre lors de la mise en place d'un Intranet :

1) Le mode par lequel on s'isole du reste de l'Internet

Le projet prévoyant d'intégrer des bases de données au réseau, un bon niveau de sécurité est nécessaire. En plus du système d'authentification du serveur Windows NT, on utilise ici un coupe-feu ("TIS Gauntlet") chargé sur un serveur dédié muni de deux cartes réseau. Il permet d'enregistrer tous les échanges entre l'Internet et l'Intranet et la création de connections sûres et pseudo-dédiées entre plusieurs Intranets.

2) Le mode par lequel on permet l'usage d'applications à distance :

La solution préconisée est d'installer sur une même machine :

- le logiciel Microsoft Exchange, qui permet notamment de gérer le courrier électronique
- un serveur SQL, qui permet, combiné avec l'Internet Information Server et le connecteur internet d'intégrer les bases de données existantes (Access, Lotus...) au Web. Le système permettra
 - de construire des pages HTML statiques mises à jour périodiquement (en utilisant l'assistant Web pour serveur SQL)
 - d'interagir en temps réel avec ces bases de données (requêtes depuis des formulaires Web)

L'utilisation du logiciel "Site Server Edition Entreprise", permettra de faciliter les opérations de commandes en ligne et de créer un "catalogue virtuel" des produits et services proposés.

L'ensemble de cette configuration technique coûte environ 40 000\$ canadiens (160 000 F environ).

5.1.3 Nécessité de l'emploi d'une méthodologie

Alors que le cahier des charges d'informatisation classique d'une bibliothèque a maintenant sa forme et ses règles particulières, la méthodologie de mise en place d'un Intranet dans le monde des bibliothèques reste sans doute encore à préciser.

Le processus est aussi complexe que dans le cas d'une informatisation de gestion : Il faut adapter la solution aux vrais besoins, évaluer les budgets nécessaires et planifier l'évolution dans le temps de cette infrastructure, formuler les termes du contrat avec la société qui réalise le projet, former le personnel qui devra modifier ses habitudes de travail et s'adapter à quelque chose de relativement nouveau... avec peut-être une nouveauté, le problème d'élaborer une interface pour les activités du service dans laquelle chacun doit pouvoir se retrouver du point de vue fonctionnel (ergonomie des interfaces) comme du point de vue de l'image véhiculée par cette interface.

Quel peut et doit être le degré de participation des utilisateurs d'un Intranet au projet de sa mise en place ? Il semble quoiqu'il en soit de la réponse à cette question qu'une bonne

analyse des souhaits de tous les utilisateurs potentiels et qu'une stratégie d'accompagnement de l'utilisation de cet outil sur le long terme soient nécessaires pour éviter, comme dans le cas de l'université de Queen en Ontario, le danger d'un désintérêt rapide de certains utilisateurs.

Au CRSBP, l'équipe manageant le projet est composé du directeur du CRSBP, Mr Boivin, de Jacqueline Labelle chargée des systèmes informatiques auxquels s'adjoint quelquefois, Claire Dionne, responsable du service de soutien technique et professionnel au réseau. Cette équipe est renforcée ponctuellement par les deux membres de la société DRA qui interviennent comme consultants extérieurs.

Dans une structure plus importante, cette équipe initiale pourrait se renforcer idéalement :

- d'un ou plusieurs représentants des groupes utilisateurs
- d'un responsable de la communication et du marketing du projet
- de quelqu'un spécialisé dans l'écriture et la mise en forme de pages Web

Cette équipe devra normalement se répartir les tâches de formation des utilisateurs (déplacements à l'extérieur), de conception, développement et maintenance sur place. Le rôle d'une personne comme Jacqueline Labelle, qui doit être bientôt occupée à plein temps par le projet, est bien évidemment primordial. Le temps nécessaire à l'administration du futur système en régime courant est estimé à 2 heures par jour.

La complexité d'une organisation telle que le CRSBP, productrice d'une palette étendue de services, le fait que cette expérience doive être reproduite ou étendue à d'autres organismes similaires au Québec, la nécessité d'étaler le développement de cet Intranet dans le temps mais également de tenir des objectifs concernant le management de l'organisation... sont parmi les nombreuses raisons qui font que la mise en place de cet Intranet relève d'abord de la conduite de projet.

Le site de la société « Just in Time » basée à San Francisco⁶⁵ propose un manuel sommaire de mise en place d'un Intranet dont nous avons repris ici les principaux éléments à titre indicatif. D'après ce manuel, le management d'un projet d'Intranet doit normalement comporter les étapes suivantes :

1) Répondre à un questionnaire utilisateur d'aide à la définition du projet

Nous en reproduisons une traduction en annexe. A cette étape l'équipe manageant le projet doit définir les conditions requises, les utilisateurs, maîtres d'ouvrages, avantages et plan de maintenance du projet.

2) Établir une liste d'éléments de contrôle du projet

L'équipe chargée du projet doit le justifier, en définir les objectifs concrets, en estimer le budget.

3) Rédiger un contrat régissant le travail à accomplir pour la société chargée de la réalisation

5.2 Contexte et objectifs de la mise en place du projet

Nous avons tenté ici de définir en quoi ce projet fait avancer un ou plusieurs objectifs majeurs du CRSBP Montérégie, en se plaçant du point de vue de la direction qui a décidé le projet mais aussi du point de vue des bibliothèques affiliées, clientes du CRSBP.

⁶⁵ Just In Time est l'un des premiers prestataires de solutions de facturation de services sur Internet aux Etats-Unis. <http://www.justintime.com/>

5.2.1 Le point de vue de la direction

Outre la volonté d'anticiper toujours sur l'évolution technologique, les préoccupations de la direction du CRSBP sont d'abord managériales : Alors qu'on peut prévoir un accroissement de la demande du public pour les bibliothèques publiques⁶⁶ et que les technologies de l'information offrent des possibilités nouvelles, on sait que les budgets, eux, ne pourront que stagner. La technologie doit donc, comme par le passé, permettre de réaliser plus et mieux avec un budget resté identique.

5.2.1.1 Objectifs de management interne

La mise en place d'un Intranet répond à la volonté d'accroître la productivité du CRSBP. Il touche en effet aux principales sources possibles d'améliorations de ce point de vue qui sont :

1) La réingénierie de l'organisation du travail :

Repenser les processus opérationnels et adopter de nouveaux modes de travail. Ces processus sont très élaborés au CRSBP Montérégie, et font l'objet de nombreuses procédures écrites. Ils n'évitent cependant pas à la longue une certaine forme de bureaucratisation néfaste.

2) La formation des employés :

Au delà de l'apprentissage du fonctionnement immédiat de certains logiciels et outils de travail, faire en sorte que l'informatique soit davantage perçue comme l'environnement naturel commun de toutes les activités du service⁶⁷, permettant à chaque employé d'avoir une vision encore meilleure du service dans son ensemble et d'agir d'avantage comme personne ressource auprès des autres.

3) L'Analyse coûts/bénéfices :

Certaines activités du CRSBP sont encore non rentables notamment dans les secteurs des fournitures, publications, promotions,...

On peut rattacher à ces trois sources d'amélioration du management interne, l'objectif d'utiliser l'Intranet comme moyen de gérer et communiquer plus efficacement les données et documents internes : améliorer la qualité de la cueillette de l'information, en réduire le temps d'analyse, donner un accès direct à ceux qui en ont besoin et optimiser l'utilisation de la main d'œuvre en la réaffectant aux nouveaux produits et services.

L'Intranet doit notamment permettre de réaliser une économie de temps de travail au niveau du secrétariat en rendant plus efficace l'échange d'informations entre le CRSBP et ses bibliothèques affiliées (entrée des statistiques et autres mises à jour d'informations). Cette économie évaluée à un mi-temps au moins permettrait de réorienter des ressources humaines limitées du CRSBP sur le développement du service de référence Info-Biblio et du service de Prêt-inter-bibliothèques.

On peut penser cependant, qu'au delà de cet objectif particulier soumis à certains aléas de réalisation technique⁶⁸, le gain premier de la mise en place de cet Intranet pour l'efficacité du

⁶⁶ De part le vieillissement de la population, l'augmentation du niveau de scolarité et l'augmentation du nombres d'heures de loisirs. Dans ce contexte, les bibliothèques publiques, en particulier dans les milieux à faible densité de population desservis par les CRSBP, devraient continuer à être des outils de développement culturels importants (R. Boivin, plan triennal 94-97)

⁶⁷ "Parfois, nous avons l'impression de fonctionner manuellement dans un environnement informatique" in R. Boivin, plan triennal 94-97.

⁶⁸ Il faudrait que le nouveau mode de recueil de ces données soit entièrement automatisé, mais il s'agit de

CRSBP est qu'il va obliger à réorganiser les données et documents disponibles, aujourd'hui sous de multiples formats et gestionnaires de données, pour en rendre l'accès plus simple et plus universel.

Un gain au niveau d'un effet nouveauté dans l'organisation du travail et surtout dans la progression de la formation des employés est sans doute plausible également mais il suppose sans doute une stratégie active et explicite en ce sens de la part de la direction. Ce n'est pas encore le cas, le projet étant de toutes façons à un stade encore assez confidentiel au CRSBP.

Enfin, l'Intranet peut également permettre l'extension ou le renouvellement des moyens de la quatrième source d'amélioration de la productivité mentionné par le directeur dans son plan triennal :

4) « L'impartition » des ressources :

Partager la réalisation de certaines activités en tout ou partie avec d'autres soit pour réduire les coûts soit pour réaliser une activité qui ne pourrait voir le jour sans la collaboration avec des partenaires. Le CRSBP utilise déjà cette approche dans le cas des services techniques centralisés, du catalogage des collections locales, de promotions telles que "Vélo-Biblio" et le "Corrigé", dans la production du "Bon choix"⁶⁹, des programmes de formation Biblioforme... on peut sans doute imaginer bien d'autres coproductions à base numérique même s'il s'agit sans doute d'un gain à plus long terme que les précédents puisqu'il suppose que tous les CRSBP se dotent d'infrastructures Intranet/Extranets.

5.2.1.2 Objectifs liés à la clientèle des bibliothèques

Une autre préoccupation importante du directeur est de soutenir l'intérêt et la formation des responsables des bibliothèques affiliées en matière de nouvelles technologies. On observe en effet pour les premières bibliothèques équipées, qu'après un an d'utilisation, les postes informatiques introduits dans le cadre du programme québécois d'accès à l'information communautaire ne sont souvent pas utilisés à plein par les clubs internautes. Leur investissement par les personnes en charge de la bibliothèques devient d'autant plus nécessaire.

Le lancement du nouveau projet d'Intranet devrait permettre de créer ou renouveler cet investissement tout en préparant peut-être le terrain à de nouvelles formes de formation professionnelle continue.

Organisme privé prestataire de service, le CRSBP a également le souci d'exister toujours d'avantage auprès de sa clientèle souvent géographiquement distante et, de plus, active à des heures ne coïncidant pas toujours avec celles du CRSBP⁷⁰. La compréhension des bienfaits de l'adhésion à une telle structure coopérative est en effet labile et se traduit quelques fois par une désaffiliation des communes en dehors de tout argument rationnel. La stratégie du CRSBP pour aller à l'encontre de cette tendance, outre de rencontrer élus et comités afin de faire le point et fixer des objectifs, est actuellement d'organiser régulièrement des visites au

données enregistrées par les bibliothèques affiliées qui devront peut-être toujours faire l'objet de vérifications avant d'intégrer la base du CRSBP.

⁶⁹ « Vélo-Biblio » et « le Corrigé » sont deux concours promotionnels organisés chaque année, "Le Bon choix" est un journal mensuel d'aide à la sélection des nouveautés destiné aux bibliothèques affiliées.

⁷⁰ Les heures d'ouvertures habituelles du CRSBP sont 8h30-16h30 du lundi au vendredi sauf le service de référence Info-Biblio qui travaille jusqu'à 21h quatre soirs par semaine. Le personnel chargé de l'encadrement des bibliothèques affiliées est souvent mobilisé en soirée ou le week-end pour aller dans le réseau et jusqu'à des heures souvent très tardives compte tenu notamment de temps de trajet pouvant aller jusqu'à 4 heures pour un aller-retour.

siège social du CRSBP afin de clarifier et d'améliorer la perception qu'ont les comités de bibliothèques du centre régional.

L'apport de l'Intranet en tant qu'environnement permettant d'avoir une vision synthétique des activités de l'organisation et de témoigner de sa maîtrise technique semble important, on le voit, aussi bien comme outil d'une plus grande efficacité en interne que pour promouvoir l'organisation en externe.

Enfin et surtout, l'Intranet permet de fournir une interface non seulement unifiée à des services mais aussi potentiellement disponible 24H sur 24H. C'est sans doute là un intérêt majeur dans le cas du CRSBP, un organisme prestataire d'une palette importante de services dont plusieurs nécessitent promotion, information, formation et support technique.

5.2.1.3 Autres objectifs

Avec ce nouveau projet, le CRSBP Montérégie confirme son expertise technologique, une position monnayable y compris auprès des autres CRSBP. De plus, bien qu'il ne s'agisse pas là d'un objectif explicitement mentionné comme tel par la direction, ce projet s'inscrit à l'évidence dans le contexte plus large et à plus long terme d'une diversification nécessaire des activités et du rôle des CRSBP du Québec comme centres organisateurs de la coopération des petites et moyennes bibliothèques publiques.

5.2.1.4 Importance de préciser les objectifs de départ

La définition d'objectifs clairs est la première étape d'un projet d'Intranet. Dans le cas du CRSBP, on peut penser que ces objectifs doivent être explicités d'avantage. Les points suivants semblent notamment poser questions :

- L'accès unifié via le Web à ses documents et bases de données internes est-il un objectif en soi du CRSBP ? Quelles bases de données sont concernées et dans quel ordre de priorité ?
- Y a-t-il un impact attendu au niveau du personnel en interne, ses conditions de travail, sa formation ?
- Quelle est l'importance ou non de travailler à une interface pas seulement fonctionnelle (accès à une série de formulaires) mais susceptible de représenter l'activité de l'organisation à l'intérieur comme à l'extérieur. Faut-il un traitement personnalisé des pages d'accueil ? une page d'accueil propre aux bibliothèques affiliées ?...

5.2.2 Le point de vue des bibliothèques affiliées

Que dire des objectifs des utilisateurs que seront les bibliothèques affiliées ? Quels sont les problèmes qu'ils pourraient régler ou améliorer avec la mise en place de l'Intranet ? Il faudrait pour répondre à ce type de question une bonne connaissance de ces bibliothèques que le peu de temps disponible ne nous a pas permis d'acquérir suffisamment.

On peut citer cependant parmi les objectifs que pourraient s'assigner les bibliothèques affiliées :

- Atteindre une plus grande efficacité de la logistique des échanges dans le réseau en général (prêts entre bibliothèques).

- Parvenir à se former dans un contexte d'évolution rapide des techniques et connaissances à maîtriser, mais aussi arriver à former les nombreux bénévoles nécessaires au fonctionnement de la bibliothèque.
- Être davantage en mesure de répondre localement aux questions documentaires de leur public
- Accroître la solidarité des bibliothèques du réseau, notamment en échangeant davantage d'informations⁷¹

L'intranet peut sans doute, en permettant de renforcer les échanges avec le CRSBP et les autres bibliothèques affiliées, modifier de façon importante les conditions de travail des responsables de bibliothèques affiliées. L'expérience commune de ces responsables est cependant d'être surchargés de travail. L'intranet du CRSBP devra donc être suffisamment attractif pour justifier son utilisation régulière dans ce contexte de manque de temps chronique.

5.3 Eléments de l'Intranet par grands domaines

On aurait pu choisir de présenter les différents éléments de cet Intranet en fonction des technologies à mettre en œuvre :

- selon qu'il s'agit d'accéder à des documents au contenu relativement statique (présenter de l'information sous forme de pages Web, ou diffuser d'autres documents électroniques)
- selon qu'il s'agit de manipuler des données : mises à jour de bases de données d'information de type statistiques, commande par formulaires.
- selon qu'il s'agit de communication et d'échanges à base de courrier électronique
- selon qu'il s'agit de proposer des liens utiles vers d'autres services...

Nous préférons les présenter ici par grand domaines fonctionnels.

5.3.1 Management de l'information interne

5.3.1.1 Documents internes du CRSBP

Le CRSBP Montérégie a déjà une gestion élaborée de ses documents et informations internes. Une bonne part des documents internes, sur traitement de texte WordPerfect ou tableur Lotus⁷², sont rédigés collectivement et partagés via le réseau local du CRSBP⁷³ :

- politiques et procédures accessibles dans un répertoire spécifique⁷⁴ mais également reproduites dans deux classeurs papier comportant actuellement près de 400 pages.

⁷¹ Notamment accès à divers contrats, codes et procédures acceptés en Conseil Municipal... des autres bibliothèques affiliées.

⁷² Tous ces fichiers ont été depuis la rédaction de ce texte transférés sous Word ou Excel.

⁷³ Architecture client-serveur toutes les données sont sur le serveur Alpha qui supporte également multiLIS.

⁷⁴ Les noms de fichiers correspondent aux 6 chiffres du schéma de classement des politiques, procédures et

- divers fichiers concernant le réseau des bibliothèques affiliées : dossier WordPerfect des renseignements concernant chaque bibliothèque⁷⁵, plans d'intervention annuels, fichiers statistiques lotus concernant les interventions dans le réseau, les ateliers de groupes, les installations internet, l'assistance téléphonique...
- divers notes, rapports, comptes-rendus, planning et calendriers

Si certaines procédures peuvent être reproduites par ailleurs (guide de gestion notamment), l'essentiel de ces documents sont à usage strictement local voire même réservé à quelques personnes seulement au sein du CRSBP.

Est-ce intéressant dans le cas d'un service au personnel assez restreint de faire en sorte d'accéder à ces documents depuis une interface Web en local ?

On peut sans doute penser améliorer avec l'Intranet l'interface d'accès à certains documents (les procédures notamment), en les rendant accessible depuis un schéma de classement ou une recherche par mot. On peut également choisir de ne publier sur l'Intranet qu'une sélection des documents les plus importants ou les plus actuels pour l'activité du service. Un système de planning mentionnant les rendez-vous de chacun et visites de personnes extérieures au CRSBP, mis à jour et accessible par la collectivité, pourrait également constituer une amélioration intéressante dans la mesure où il semble actuellement assez difficile d'obtenir ce genre d'information.

Le système actuel semble toutefois donner un bon niveau de satisfaction, et seul un objectif de réorganisation pour une meilleure visibilité et lisibilité collective des activités internes du CRSBP (la construction d'un autre environnement de travail), pourrait justifier qu'on fasse l'effort de changer de système⁷⁶.

règlements, leur extension correspondant à la nature du document : règlements, politiques, procédures, tableaux, formulaires...

⁷⁵ Le nom de fichier est le numéro de code de la bibliothèque.

⁷⁶ Il y a bien sûr aussi un problème important de formation du personnel à ce niveau.

5.3.1.2 Mises à jour de données concernant les bibliothèques affiliées

Les services administratifs du CRSBP maintiennent actuellement une base de données FoxPro sur les bibliothèques affiliées : statistiques de prêt, informations diverses dont l'annuaire des responsables et bénévoles. Cette application ne donne pas satisfaction et il est question de la remplacer prochainement par une base de données Access. Seules les statistiques de prêts et les statistiques financières y sont encore mises à jour. Il est à noter d'autre part que cette base est l'une des rares à être isolée du réseau (elle n'est accessible que depuis le poste de la responsable des services administratifs). En fait la base FoxPro est doublée d'une base WordPerfect d'informations générales sur la bibliothèque et sa responsable qui sert notamment à l'édition d'étiquettes pour envois en nombre. Cette base, potentiellement accessible à tous, est mise à jour par les services administratifs.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, améliorer le mode de mise à jour des statistiques de prêt et des listes de bénévoles par bibliothèques affiliées est l'un des objectifs de la direction dans la mise en place de cet Intranet.

5.3.1.2.1 STATISTIQUES DE LA BIBLIOTHEQUE AFFILIEE

Chaque bibliothèque affiliée doit renvoyer chaque mois au CRSBP le formulaire complété de ses statistiques mensuelles de prêt. Ces formulaires, envoyés par la poste sont dépouillés par les services administratifs du CRSBP qui effectue des compilations, conservées au CRSBP. Le CRSBP expédie deux fois par an aux bibliothèques affiliées une copie de la compilation de leurs statistiques de prêt.

La bibliothèque doit par ailleurs mettre à jour ses données statistiques générales pour son rapport annuel d'activité. Cette grille d'évaluation statistique de la bibliothèque comporte

- des données sur la communauté : population, territoire
- des données sur la bibliothèque : indicateurs de ressources (ressources financières, ressources humaines, accessibilité, collections, animation et promotion, technologies) et indicateurs de performances (nombres d'abonnés, prêts, nombre de Prêt Inter Bibliothèques, nombre de questions Info-biblio, nombre d'abonnés au club internet, temps total de connexion avec le serveur central du CRSBP et le serveur internet...)

Ces données statistiques figurent en partie dans le rapport annuel du CRSBP sous forme de fiche synthétique par bibliothèque⁷⁷ mais aussi sur le site Web du CRSBP et de chaque bibliothèque affiliée ("profil de la bibliothèque").

L'amélioration prévue est la suivante : faire en sorte que les données statistiques de prêt soient intégrées à un formulaire rempli par la responsable de chaque bibliothèque affiliée qui irait lui même alimenter, via l'Extranet, une nouvelle base de données au CRSBP. En retour et à partir de cette base on éditerait, tout de suite ou en différé, une page HTML de présentation de ces données pour la bibliothèque affiliée. Il peut s'agir d'une page accessible dans l'Intranet ou d'une page accessible au tout public sur le site Web de la bibliothèque, ou des deux.

D'une façon générale, permettre la mise à jour en continu de pages de profil statistiques, bien présentées, de l'activité de chaque bibliothèque affiliée serait indéniablement un plus dans le service rendu à ces bibliothèques.

⁷⁷ Voir, en annexe du rapport de stage, trois exemples de fiches de ce type.

5.3.1.2.2 LISTE DES BENEVOLES

Il s'agit également d'une information importante – il y a plus de 1000 bénévoles⁷⁸ dans le réseau CRSBP – et confidentielle (adresse personnelle des bénévoles) dont la mise à jour pourrait également être améliorée par l'usage de formulaires alimentant une nouvelle base de données.

Ce fichier, actuellement dans FoxPro, sert notamment à l'envoi en nombre de cartes de remerciement dans le cadre de la "semaine du bénévolat" organisée chaque année ainsi qu'à la gestion des inscriptions aux programmes de formation Biblioforme. Ce fichier est normalement mis à jour une fois par an par envoi d'un formulaire à chaque bibliothèque, mais les responsables sont également tenus de signaler les modifications intervenant en cours d'année.

De la même façon que pour les statistiques, on peut également imaginer que la responsable de la bibliothèque puisse elle-même mettre à jour la base de données du CRSBP à partir de laquelle pourrait être éditée une liste des bénévoles à jour qui aille en retour alimenter une page Web accessible dans l'Intranet et/ou le site public de la bibliothèque.

5.3.1.3 Inscriptions aux activités proposés par le CRSBP

Il s'agit des inscriptions aux ateliers, animations, assemblées générales annuelles, colloques et autres activités proposées par le CRSBP. L'inscription aux programmes de formation Biblioforme est dans un cas assez spécial puisque il y a un suivi important dans le temps de chaque inscrit.

La possibilité d'utiliser l'Extranet pour ces inscriptions doit arriver comme un moyen supplémentaire de s'inscrire en plus des autres déjà existant : Fax, appel gratuit (ligne 1-800 de la société Bell Canada), courrier électronique et postal.

On peut envisager :

- d'avoir une rubrique inscription dans l'Intranet qui donnerait accès à tous les formulaires d'inscriptions via une liste d'activités. Les formulaires d'inscription sont actuellement très différents les uns des autres, il est peu probable qu'on puisse les rassembler en un formulaire unique. Ils sont de plus gérés par des services différents selon les cas.
- d'insérer les formulaires d'inscriptions dans les pages de présentation des activités
- d'avoir les deux

5.3.2 Interface utilisateur à des services du CRSBP

L'un des grands avantages de la mise en place d'un Intranet est de fournir une interface commune et disponible 24H sur 24H aux différents services d'une organisation. Il s'agit d'abord de proposer de l'information à jour sur chacun de ces services voire même de trouver de nouveaux moyens d'en faire la promotion (usage du multimédia, édition des avis et remarque des "clients"...) mais aussi dans le cas de catalogues de permettre la commande en ligne des items proposés. Il s'agit sans doute d'un point particulièrement intéressant des Intranets pour les CRSBP, qui ont la particularité, dans le monde des bibliothèques, de fonctionner comme de véritables entreprises prestataires de services.

⁷⁸ 1282 bénévoles en 1997, le taux de changement annuel (abandons, nouvelles recrues) est d'environ 20%.

La possibilité d'expliquer ou promouvoir ces services via des pages Web dans l'Extranet étant chaque fois présente, nous n'avons pas mentionné cet aspect des choses dans les paragraphes suivants.

5.3.2.1 Echanges de collections et Prêt Inter-Biblio

L'accès aux documents fonctionne donc selon deux modalités pour les membres du réseau⁷⁹:

- l'échange de collections à partir des collections du CRSBP
- le prêt entre bibliothèques du réseau (Prêt Inter-Biblio, PIB) de documents soit appartenant à leur collection locale soit provenant d'un dépôt de livres du CRSBP.

1) Apport de l'Intranet dans les échanges de collections

La gestion des échanges de collection, un service particulièrement au point au CRSBP Montérégie, comporte encore l'envoi par la poste d'un certain nombre de documents :

- Depuis le CRSBP jusqu'à la bibliothèque : envoi en début d'année du calendrier des échanges à toutes les bibliothèques ; envoi d'un avis d'échange⁸⁰ adressé au domicile même du responsable, un mois maximum avant l'échange en même temps que d'une feuille de recommandations pour l'empaquetage des volumes.
- Depuis la bibliothèque jusqu'au CRSBP : envoi du bon de livraison complété, la bibliothèque conservant un double.

L'échange est suivi de l'envoi d'un catalogue bibliographique émis à partir de multiLIS une à trois semaines après l'échange.

On peut bien sûr envisager que calendrier et feuille de recommandations figurent sur l'Intranet.

2) Apport de l'Intranet au niveau des Prêts Inter-Biblio (PIB)

Si l'apport de l'Intranet aux échanges de collections paraît assez mince, il est évident pour le prêt Inter-Biblio. Ce service, l'une des raisons d'être majeures du réseau coopératif des CRSBP, est très apprécié des bibliothèques affiliées qui demandent donc à ce qu'il soit encore plus efficace du point de vue des délais de livraison qui sont actuellement de 2 semaines et demi au mieux⁸¹. Depuis septembre 1997, et en prolongement notamment du partage par les CRSBP du service de référence InfoBiblio⁸², les demandes de PIB peuvent s'étendre aux autres CRSBP, chaque CRSBP gérant les échanges internes à leur réseau.

Le prêt Inter Bibliothèques fait l'objet depuis juin 1995 d'un module multiLIS spécifique intégré au module "Echanges de collections". La machine décide notamment, en cas de choix multiples et selon certains critères, à quelle bibliothèque emprunter le document et effectue la comptabilité des échanges. Depuis janvier 1996 toutes les demandes de PIB sont effectués par le responsable de la bibliothèque directement dans multiLIS depuis un

⁷⁹ Voir la partie rapport de stage à la fin de ce document pour un complément d'information. L'échange de collections est le renouvellement régulier des ouvrages mis en dépôt dans chaque bibliothèque affiliée.

⁸⁰ Edité à partir de multiLIS par l'agent en charge des rotations.

⁸¹ Statistiques globales du PIB pour l'année 96 : 19 692 PIB reçus dont 15 249 réponses positives, 3153 réponses négatives, et 1290 réponses en suspend. Le délais avant réception du document est de 26 jours en moyenne (13 848 en moins de trente jours, et 4554 en plus de trente jours, non compris les week-end et jours fériés).

⁸² En moyenne plus de 40% des questions Info-Biblio font l'objet d'une réponse sous forme d'envoi de volumes. Voir le rapport de stage pour une description du service de référence Info-Biblio.

terminal ou un poste internet⁸³. Aussitôt la demande formulée, la machine fournit sa réponse et propose le cas échéant d'effectuer l'édition, dans les locaux du CRSBP, d'une demande de réquisition à une bibliothèque donnée. Ces formulaires de demandes de réquisitions sont expédiés toutes les semaines par le CRSBP, le restant de la chaîne se faisant également par courrier postal : la bibliothèque concernée répond négativement⁸⁴ ou expédie le volume dès qu'il est disponible au CRSBP qui s'occupera à son tour de le faire parvenir à la bibliothèque qui l'a demandé. Le CRSBP se charge également de relancer les demandes en cas de réponses négatives.

On voit que les délais ont deux sources principales :

- le fait que dans tous les cas les livres transitent par le CRSBP
- le fait que les demandes à la bibliothèque choisie et sa réponse soient faites par courrier postal

L'idéal serait bien sûr que chaque demande soit expédiée directement dans la boîte aux lettres électronique de la bibliothèque concernée et que celle-ci puisse informer par le même moyen la bibliothèque demandeuse. Si pour répondre, la bibliothèque concernée par la demande de PIB utilise un formulaire alimentant une base de donnée dans l'Intranet, les transactions pourront être décomptées par le CRSBP qui pourra continuer à jouer son rôle important d'arbitre dans l'équilibre des échanges mais aussi de suivi du prêt en cas de réponse négative.

On peut d'autre part envisager pour gagner du temps que l'envoi du document lui même se fasse directement de bibliothèque à bibliothèque appartenant à un même réseau. A cette étape aussi on peut éventuellement imaginer un enregistrement (problèmes intervenus, délais) sur une machine du CRSBP via un formulaire dans l'Intranet.

Il s'agirait là d'une très grande amélioration pour le service aux bibliothèques affiliées, elle suppose cependant des modifications importantes du système actuel. Il est prévu cependant que ces modifications fassent très prochainement l'objet de la rédaction d'un cahier des charges par Mr Boivin, directeur du CRSBP.

5.3.2.2 Animation

Le CRSBP Montérégie édite chaque année un programme d'animation pour ces bibliothèques affiliées. Celui de l'année 1998 comporte 44 pages agrémentées d'un certain nombre d'illustrations en noir et blanc et des accroches signalant les nouveautés. Il y a actuellement 6 grands types d'animations, qui sont, pour certaines seulement, facturées aux bibliothèques⁸⁵. Le CRSBP apporte une participation financière dans le cas où l'activité est facturée directement à la bibliothèque par la personne ressource qui l'organise. Dans ce cas la bibliothèque doit envoyer un rapport d'activité au CRSBP pour être remboursée.

Un formulaire unique de participation permet de s'inscrire à l'une ou l'autre de ses activités.

⁸³ Le site Web de la bibliothèque affiliée propose un lien PIB vers multiLIS en session Telnet, les usagers de la bibliothèques ne peuvent cependant pas l'utiliser parce qu'il leur manque le login d'entrée dans multiLIS.

⁸⁴ En remplissant la partie réponse du formulaire du CRSBP envoyés par la poste.

⁸⁵ Le coût comprend généralement un prix de base plus un cotisation additionnelle per capita correspondant au coût du matériel promotionnel.

Actuellement il n'y a pas de document introduisant globalement cet aspect du fonctionnement d'une bibliothèque (le chapitre animation du guide de gestion est également en préparation). Chaque grande section comporte cependant une page d'introduction à l'activité définissant chaque fois son but, son accessibilité, son coût et éventuellement la procédure à suivre.

5.3.2.2.1 ACTIVITES PROMOTIONNELLES

En collaboration avec le regroupement des CRSBP (matériel promotionnel commun...), deux concours ouverts à tous (« Le Corrigé » et « Vélo-BIBLIO ») étaient organisés au niveau de chaque CRSBP jusqu'à cette année. En 1998 deux nouveaux concours seront organisés mais cette fois à l'échelle du Québec.

5.3.2.2.2 CONFERENCES, ATELIERS ET SPECTACLES

En 1998 le CRSBP offrait 22 activités de ce type, chacune faisant l'objet d'une fiche structurée (contenu ; clientèle ; ressource ; durée, coûts), la bibliothèque pouvant également proposer sa propre activité sous réserve d'admissibilité ou non au remboursement par le CRSBP.

5.3.2.2.3 REPRODUCTIONS D'ŒUVRES D'ART

La collection du CRSBP Montérégie comporte actuellement 65 lots d'œuvres d'art destinées à être exposées dans la bibliothèque⁸⁶. Chaque lots comprend de 5 à 8 reproductions accompagnées d'ouvrages ou de notices imprimées explicatives. Il n'y a pas de choix possible, on doit seulement indiquer si on veut ou non participer au programme. Les lots sont acheminés à la bibliothèque en même temps que les livres d'un échange de collections et il y a deux livraisons par an.

5.3.2.2.4 MATERIEL POUR L'HEURE DU CONTE

Il s'agit d'albums avec feutrine, d'albums avec guide d'animation, d'albums avec marionnettes ou poupées et autres matériels du même type. Le catalogue des animations fournit une liste des items numérotés. Les bibliothèques sont invitées à indiquer leur choix pour l'année.

5.3.2.2.5 ANIMATION DU LIVRE POUR JEUNES

10 animations de ce type sont proposées pour 98 selon le même type de fiches que pour les conférences, certaines animations ont cependant plusieurs variantes. L'une de ces animations consiste à fonder un club de lecture en relation avec un autre organisme (Club de la Livromagie ou de la Livromanie selon l'âge des participants !)

5.3.2.2.6 RENCONTRES D'ECRIVAINS

Cette dernière activités fait l'objet de procédures de subventions plus complexes puisque soumises à validation par "L'union des écrivaines et écrivains Québécois" ou le "Conseil des Arts du Canada". Il faut chaque fois que la bibliothèque expédie un rapport au CRSBP pour que paiements et subventions puissent se faire.

⁸⁶ La bibliothèque peut recevoir deux lots chaque année qui lui sont apportés avec l'échange de collections.

Il est évident que ces différents programmes d'animations pourrait bénéficier beaucoup d'une édition Web sur l'Intranet du CRSBP. L'intranet permettrait, en plus d'offrir un catalogue unifié et à jour des différentes activités, :

- d'améliorer la présentation et l'attractivité de ces programmes (format HTML, multimédia y compris liens avec des articles de journaux, photographies et extraits filmés)
- de donner corps aux activités proposées et par la même de servir de vitrine au CRSBP (On peut ainsi envisager que des imagerie rendent compte des œuvres d'art proposées dans chaque lots de reproductions.)
- d'ajouter des liens internet intéressants en rapport avec l'activité et pouvant être repris par le club internaute (l'idéal serait la mise à jour collective de ces liens)
- éventuellement, d'informer sur l'état de la participation, les réactions du public, etc

Mais on peut bien sûr imaginer, et ceci aussitôt que la qualité des connexions pourra le permettre, que l'Intranet serve à accéder à bien d'autres formes d'animations liées ou non aux activités traditionnelles : exposition virtuelle thématique, films ou enregistrements audio à diffuser pendant l'activité, conférences à distance, etc...

Du point de vue de la gestion de ces activités par le CRSBP, l'Intranet peut par ailleurs contribuer notablement à faciliter pour la bibliothèque affiliée inscriptions et envoi du rapport d'activité pour remboursement.

5.3.2.3 Choix et gestion des abonnements aux périodiques

Le regroupement des CRSBP édite chaque année, à partir d'une base de données Access, un catalogue illustré (imagerie noir et blanc des pages de couverture qui sont déjà intégrées à la base Access) de 300 titres de périodiques regroupés par thèmes et sujets et commentés. La bibliothèque affiliée communique les titres qu'elle souhaite recevoir à son CRSBP qui se charge d'effectuer et de gérer l'abonnement. Le CRSBP refacture à la bibliothèque les abonnements payés au distributeur.

On peut penser que le passage à un catalogue sur le Web constituerait un plus à l'avenir surtout s'il s'accompagne d'une possibilité d'indiquer ses choix. La mise à jour serait sans doute plus facile et la présentation plus attractive même si l'on doit s'assurer que cette nouvelle présentation soit aussi efficace que le papier du point de vue du feuilletage et du choix⁸⁷. On peut penser également donner directement accès à la base de données de ces périodiques.

5.3.2.4 Catalogue des prêts spéciaux

Tous les documents du CRSBP un peu spéciaux du point de vue du format (livres accompagnés de disquettes, cassettes...), les ouvrages précieux ou fragiles, qui ne peuvent pas, de ce fait, intégrer les rotations de documents habituelles, doivent faire l'objet d'une commande de prêt Inter-Biblio leur permettant de voyager seuls.

⁸⁷ Il n'est pas sûr par exemple qu'une simple fenêtre déroulante montrant les périodiques les uns après les autres soit aussi efficace du point de vue du choix que plusieurs items mis en regard sur la même page, quelque chose qu'on fait très bien avec le papier.

Une diffusion sur l’Intranet d’une version améliorée du catalogue, actuellement une simple liste classée thématiquement, permettrait sans doute d’augmenter l’utilisation de ces documents par le réseau.

5.3.2.5 Fournitures

Bien que ce service ne soit pas particulièrement rentable, le CRSBP offre actuellement un service de commande de fournitures (matériel spécialisé et promotionnel) à ses bibliothèques affiliées. La liste assez courte (3 pages en 97) de ces fournitures pourrait bien sûr être éditée sur l’Intranet accompagnée d’un formulaire de commande en ligne.

5.3.2.6 Info-Biblio

Le service Info-Biblio a été développé par le CRSBP pour offrir un service de référence au public des bibliothèques affiliées et aux autres membres de la communauté⁸⁸. Il est maintenant proposé à toutes les municipalités affiliées de la plupart des CRSBP du Regroupement, chaque site Web public des bibliothèques affiliées proposant même un formulaire internet pour poser sa question⁸⁹.

Ainsi que nous en avons discuté en première partie de ce document, la transformation des petites bibliothèques publiques en centres d’information pour la communauté qu’elles desservent est un enjeu important de l’avenir de ces établissements.

L’un des problèmes posés est celui de la compétence du personnel en local. Compte tenu de la situation particulière des bibliothèques publiques québécoises (encore trop peu de personnel formée et rémunéré), le CRSBP a opté pour une solution qui consiste à demander aux bibliothèques affiliées de déléguer ce service à un autre (en l’occurrence le service Info-Biblio maintenu par le CRSBP Montérégie mais desservant plusieurs autres CRSBP). Mais les problèmes de promotion de ce service auprès de tout son public potentiel, celui qui vient à la bibliothèque mais aussi celui qui n’y vient pas, restent importants.

L’usage des postes internet déjà installés⁹⁰ comme moyen de recherche documentaire pour le public reste encore discret faute de formation véritable du public comme des bénévoles et responsables en charge de la bibliothèque. On peut souhaiter cependant que l’avenir voit une plus grande activité de recherche documentaire en local, avec un meilleur partage des responsabilités CRSBP/bibliothèques affiliées à ce niveau.

L’Intranet peut être utilisé dans ce cadre pour transmettre un peu d’expertise de la structure centrale à celle des bibliothèques affiliées avec toutes les difficultés que cela comporte (il s’agit en fait d’une situation de concurrence) : édition sur l’Intranet des réponses aux questions documentaires les plus souvent posées (FAQ⁹¹), formation continue sous forme d’exemples de recherche documentaire, sélections de liens vers des

⁸⁸ Voir le rapport de stage à la suite de ce document pour une description de ce service. Nous faisons remarquer ici que nous utilisons le terme communauté dans son sens anglo-saxon i.e. l’ensemble des gens qui paient des impôts pour une collectivité donnée.

⁸⁹ Mais c’est bien sûr le téléphone (ligne gratuite 1-800) qui est utilisée majoritairement.

⁹⁰ 48 bibliothèques sur 81 ont un club internautes à cette date. Le premier a été installé en novembre 96.

⁹¹ Le CRSBP maintient aussi des dossiers documentaires qu’on pourrait imaginer diffuser sur l’Intranet en dépit des problèmes de droits inhérents à ce genre d’activités.

sources de types annuaires mais aussi accès direct à des bases de données payantes sous licence collective.

5.3.2.7 Autres services pour l'avenir

Bien qu'il s'agisse de raisonnements soumis à tous les aléas de l'évolution économique et technologique actuelle, on peut penser en effet que l'Intranet-Extranet puisse servir, pour les petites bibliothèques publiques, de support d'accès à des documents électroniques payants : banques de données payantes et autres documents électroniques à valeur ajoutée.

L'intérêt serait double : bénéficier d'un effet de partage des coûts mais aussi simplifier la gestion de cet accès. Le CRSBP serait l'interlocuteur unique de l'organisme proposant ces données ou documents, son infrastructure lui permettant éventuellement d'en contrôler l'accès⁹² ou tout au moins d'assurer une forme de support technique à l'usage de ces nouveaux documents.

On peut également envisager que les CRSBP servent eux-mêmes, en partenariat ou non, de structure de production et de diffusion de données pour une collectivité, en particulier celles concernant leurs régions propres.

5.3.3 Formation et information professionnelles

Le CRSBP Montérégie en collaboration ou non avec le Regroupement des CRSBP produit de nombreux documents et services pour former et informer le personnel de ses bibliothèques. L'Intranet permet d'en renouveler les formes mais aussi de constituer le support de nouveaux services à ce niveau.

5.3.3.1 Manuels et autres documents techniques

5.3.3.1.1 GUIDE DE GESTION DE LA BIBLIOTHEQUE AFFILIEE

Ce guide, donné à la bibliothèque au moment de son affiliation et mis à jour régulièrement⁹³, comporte quatre classeurs assez volumineux. Les deux premiers contiennent tout ce qu'il faut savoir pour gérer sa bibliothèque en collaboration avec le CRSBP. Nous en donnons le sommaire à titre indicatif :

Volume 1 :

Introduction

Partie I : Structure

Chapitre 1 Bibliothèques affiliées et partenaires

⁹² Ce point est délicat car il dépend de bien des facteurs y compris de l'état de la technologie : les documents peuvent ne pas résider physiquement sur le serveur du CRSBP dans certains cas, même si on peut penser qu'au moins pour des documents et données très utilisées un stockage en miroir soit utile. Il y a aussi un problème de classement de ces documents pour en faciliter l'accès dès lors qu'il deviennent nombreux, on tombe alors sur l'éventail complet des questions attachées au thème des bibliothèques numériques. La question sera alors de déterminer les responsabilités - et possibilités ! - d'organismes tels que les CRSBP à ce niveau.

⁹³ La dernière mise à jour date de septembre dernier.

Chapitre 2	Comité de bibliothèque
Chapitre 3	Responsable
Chapitre 4	Représentant désigné
Chapitre 5	Règlement
<i>Partie II : Administration</i>	
Chapitre 6	Planification et évaluation
Chapitre 7	Finances
Chapitre 8	Équipement et fournitures
Chapitre 9	Documents administratifs
Volume 2 :	
Introduction	
<i>Partie III :</i>	<i>Collections</i>
Chapitre 10	Collection déposée
Chapitre 11	Développement de la collection locale
Chapitre 12	Gestion de la collection locale
<i>Partie IV :</i>	<i>Prêts</i>
Chapitre 10	Inscription (système manuel)
Chapitre 11	Prêt (système manuel)
Chapitre 12	Documents perdus et endommagés
Chapitre 13	Prêt inter-Biblio
<i>Partie V : Aide à la clientèle</i>	
Chapitre 10	Accueil et référence
Chapitre 11	Outils bibliographiques
Chapitre 12	Animation
Chapitre 13	Promotion et marketing
Index	

Le volume 3 est consacré aux publications et guides complémentaires, le volume 4 au prêt automatisé.

Chaque chapitre comporte de nombreux renvois à des annexes et à d'autres chapitres. Dans chaque page on trouve aussi des icônes et cartouches attirant l'attention sur des points importants, les schémas et autres éléments graphiques sont relativement peu nombreux. Les annexes de fin de chapitre, très volumineuses, sont composées d'au moins trois grands types de documents :

1) DOCUMENTS D'INFORMATION GÉNÉRALE :

- Textes officiels ou importants : manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, loi du Ministère de la Culture et des Communications traitant des droits et responsabilités de la municipalité en matière de bibliothèque publique
- Informations sur les CRSBP que l'on trouve ou non par ailleurs sur le site Web du CRSBP : réseau national des CRSBP, carte du territoire et listes des municipalités desservies par le CRSBP Montérégie, répertoire d'adresses électroniques des bibliothèques affiliées ...
- Informations sur la région : de façon intéressante on trouve en annexe 1^E "profil du territoire" une page d'analyse des caractéristiques socio-économiques importantes de la région qui ne figure pas sur le site Web. On peut penser que le CRSBP pourrait développer dans le cadre d'un Intranet une section d'information de ce type plus complète et peut-être mise à jour collectivement, sur ce qu'il y a à savoir d'important sur la région.
- Normes et statistiques globales : tableau annuel des horaires des bibliothèques affiliées, tableau des normes minimales des heures et séances d'ouverture

hebdomadaires, tableau des normes minimales pour la superficie du local, tableau des intensités suggérées pour l'éclairage local de la bibliothèque

- Plan de classification des documents administratifs et grille de délais de conservation, calendrier de conservation des périodiques
- Liste des librairies accréditées de la Montérégie

2) MODELES DE DOCUMENTS A REDIGER PAR LA BIBLIOTHEQUE :

- Exemples de résolutions municipales : création d'une bibliothèque, mandat du comité de bibliothèque, nomination du responsable de la bibliothèque, nomination du représentant désigné, règlement général de la bibliothèque
- Exemples de documents de gestion interne courante de la bibliothèque : liste et grille de répartition des tâches, modèle d'ordre du jour et de compte-rendu de réunion, liste des connaissances à acquérir pour le bénévole à cocher au fur et à mesure de son initiation, modèle de grille d'évaluation statistique de la bibliothèque, modèle de rapport annuel avec sa lettre de présentation, modèle de grille de planification, modèle de formulaire de bilan financier de l'année en cours, modèle de tableaux des priorités budgétaires, modèle de formulaire de prévisions budgétaires avec sa lettre de présentation, modèle de rapport statistique sommaire pour la présentation des prévisions budgétaires, formulaire du rapport financier annuel exigé par le Ministère de la Culture et des Communications, modèle de politique de développement de la collection locale, exemple de plan triennal de développement de la collection locale, modèle de politique de classification, modèle de lettre aux abonnés inactifs, modèle de formulaire de réservation, tableau des retards, grille de rapport statistique journalier pour le prêt, horaire de lecture de rayons...

3) DOCUMENTS ACCOMPAGNANT LES ECHANGES AVEC LE CRSBP MONTEREGIE :

- Liste accompagnée d'exemple de bon de commande : fournitures spécialisées et matériel promotionnel
- Collection et échanges de documents : exemples d'équilibre de la collection déposée, exemple de calendrier des échanges, exemple de groupe d'échange et d'avis d'échanges, exemple de bon de livraison, exemple de liste d'expédition, exemple de rapport statistique concernant l'état des collections, exemple de formulaire de réclamation de périodiques, spécimen de liste topographique
- Relevé des prix moyens par côte, échelle annuelle des coûts normalisés des documents

4) PROCEDURES

Notamment le traitement automatisé des volumes de la collection locale, ajouts et catalogue original.

L'usage du guide de gestion est variable d'une bibliothèque à l'autre. On va l'utiliser beaucoup au moment de la mise en route de la bibliothèque puis très peu ou simplement pour aider un bénévole à se former en lui confiant l'un des chapitres. Pour les bibliothèques qui ont informatisé leur prêt, le volume "prêt informatisé", en fait un manuel d'utilisation de ce module multiLIS, restera à portée de main au comptoir et sera consulté quotidiennement.

Dans chaque bibliothèque, les quatre classeurs à la présentation particulièrement soignée⁹⁴ constituent un témoignage concret important de l'appartenance au réseau CRSBP.

La question de la mise sur le Web du guide de gestion a été l'une des premières mentionnées lors des discussions concernant l'Intranet-Extranet du CRSBP. Document à forte valeur ajoutée⁹⁵, le maintien d'une diffusion réservée est important, à fortiori pour une version électronique. Les raisons qui motiveraient son édition dans l'Intranet du CRSBP sont notamment :

- la possibilité de pouvoir accéder à une version à jour
- la possibilité d'effectuer des recherches. L'index prévu dans les volumes papier est actuellement en préparation.
- la possibilité d'utiliser de nouvelles possibilités d'édition : liens hypertextes, usage du multimédia

L'analyse du document actuel ainsi que les discussions avec les responsables des bibliothèques affiliées nous amènent à formuler les remarques suivantes :

1) Nécessité de conserver la version papier en plus de la version électronique

Elles sont complémentaires, aucune des bibliothèques consultées n'envisage de se passer de la version papier mais plutôt d'aller chercher une mise à jour sur le réseau pour l'intégrer au guide papier. Une version PDF, qui permet de conserver la mise en page pour édition du document, serait donc préférable de ce point de vue.

2) Il n'y aurait pas de problème véritable au niveau de la recherche à l'intérieur des volumes

L'architecture en chapitres suffirait à retrouver ce que l'on cherche, peut-être plus souvent un "tout ce qu'il faut savoir sur" plutôt que la réponse à une question précise pour les deux premiers volumes, le quatrième étant dans un cas différent puisqu'il s'agit d'un manuel d'utilisation du prêt informatisé.

3) Nécessité de repenser le document pour élaborer sa version électronique

En analysant les annexes, on voit qu'elles n'ont pas le même statut fonctionnel :

- certains documents ont un caractère d'information générale et pourraient éventuellement rester d'accès public : informations générales sur le CRSBP, informations sur les librairies accréditées, lois et normes nationales. Leur mise à jour est relativement lente (plus d'une année).
- certains de ces documents peuvent figurer ailleurs sur le futur Intranet : listes de fournitures, calendriers des échanges, procédures...
- d'autres sont propres aux bibliothèques affiliées. Les annexes que nous avons nommées "modèles de documents à rédiger par la bibliothèque" sont même des documents qui pourraient, dans une version électronique du Guide, être des fichiers repris en local pour être modifiés dans le traitement de texte de la bibliothèque.

Le Guide dans son ensemble est très hétérogène : les deux premiers volumes sont des sommes de connaissances de base, le troisième est un recueil de publications diverses, le quatrième est un manuel d'utilisation du prêt informatisé. Le Guide contient d'autre part certaines informations fonctionnellement importantes - information statistiques tels que les coûts moyens d'un livre et autres indicateurs généraux du même type - dont la mise à jour

⁹⁴ La couverture porte une belle image en couleur et le logo "BIBLIO", le tout est financé par le regroupement des CRSBP.

⁹⁵ Le Guide de gestion du CRSBP Montérégie a d'ailleurs été vendu à d'autres CRSBP.

est fréquente (au moins une fois par an) et qui mériteraient peut-être qu'on les mette d'avantage en valeur en les extrayant de l'ensemble.

Une possibilité pour une version électronique du Guide dans un premier temps serait de :

- Faire la publicité des chapitres nouvellement mis à jour en les éditants sous format PDF de préférence pour que les bibliothèques affiliées puissent les imprimer en local.
- Repenser la présentation et l'accès aux documents annexes sur la base des besoins et pratiques véritables des bibliothécaires qu'il faudrait dans l'idéal se donner les moyens de connaître. Par exemple :
 - Une liste de modèles de documents que l'on pourrait récupérer en ligne à la demande serait-elle utile ?
 - Y aurait-il des informations véritablement utiles et importantes du point de vue de la bibliothèque à mettre en avant ?
 - Y a t-il de nouveaux services de type micro-informatique de gestion (gestion de planning...) que le CRSBP pourrait fournir ?
 - La version électronique du guide doit-elle conserver uniquement des documents résumant tout ce qu'il faut savoir à propos d'un thème donné (une mini bible de chaque activité dans la bibliothèque comme dans les deux premiers volumes) les autres figurant ailleurs dans l'Intranet (publications dont manuel de gestion du prêt, services) ?
 - Faut-il alors les présenter sous forme de modules indépendants mais liés entre eux et avec d'autres documents par des liens hypertextes ?
 - Enfin et surtout, faut-il mettre à part certaines informations (informations « générales ») et les chapitres actuels concernant les relations avec le CRSBP Montérégie puisqu'il s'agit d'informations qui peuvent faire l'objet d'une présentation permanente ailleurs (l'Intranet comme interface utilisateur à des services du CRSBP).
 - etc.

On voit qu'on est vite confronté à deux types de questionnement : celui qui concerne la réalisation d'un document électronique de taille importante (le Guide dans sa version électronique) mais aussi celui qui concerne le choix d'un concept général et de domaines fonctionnels pour l'organisation des éléments de l'Intranet dans son ensemble. Dans les deux cas on a des problèmes d'édition électronique qui seraient à résoudre avec l'aide d'un professionnel.

Parallèlement à ces questions et dans ce cas précis, se pose la question de l'opportunité ou non d'un environnement spécifique pour les bibliothèques affiliées dans l'Intranet⁹⁶ organisé autour de leurs besoins propres. Une question à considérer de près car elle est sans doute l'une des clés de l'adoption de ce nouvel outil par le personnel des bibliothèques du réseau.

La mise en place sur le futur Intranet d'une version électronique du guide de gestion, même si elle paraît intéressante, n'apparaît pas comme une urgence. On peut même penser qu'il serait utile de la différer pour mieux réfléchir à son insertion dans l'ensemble plus large des autres informations et documents présentés sur l'Intranet.

⁹⁶ Page d'accueil spécifique différente de celle affichée en interne.

5.3.3.2 Autres documents techniques

Le CRSBP produit également des guides complémentaires (aides mémoires divers, guide de configuration des équipements informatiques, guide de traitement automatisé de la collection locale, guide complémentaire de la gestion des cassettes vidéo, CD-Rom et disques compacts audio, guide des codes à barres, guide du repérage automatisé...) qui pourraient être diffusés avec profit en format PDF sur l'Intranet ou, pour certaines, sous la forme d'une base de données de notes techniques.

5.3.3.3 Programmes de formation

5.3.3.3.1 PROGRAMME BIBLIOFORME DE FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

Il s'agit d'un programme provincial réalisé par le regroupement des CRSBP et destiné à tout le personnel des bibliothèques affiliées y compris les bénévoles. Une reconnaissance officielle est émise aux candidats ayant cumulé un minimum d'heures de formation dans les sept modules proposés⁹⁷. Deux sessions de formation sont organisées par année, à l'automne et au printemps.

L'intranet peut notamment servir de support de promotion de ce programme en accompagnement ou en remplacement de certains supports papier. On peut imaginer par exemple de publier les remarques des élèves ou de courts textes de promotion qui viendraient étoffer la brochure de présentation actuelle... On peut imaginer aussi que les élèves puissent consulter leur dossier via l'Extranet.

L'intranet peut servir également à diffuser les horaires des cours de chaque session actuellement envoyés par la poste à chaque bibliothèque affiliée.

Il est à noter cependant que ce programme étant payant et du niveau du Regroupement des CRSBP, les pages d'informations concernant Biblioforme pourraient rester publiques (consultables depuis le site Web du regroupement des CRSBP...) notamment pour ce qui est de la promotion des "cahiers des participants et participantes" correspondant à chacun des modules d'enseignement. Le "Service aux bibliothèques de l'Ontario Sud", par exemple, propose ainsi sur son site ouvert au public l'achat des documents d'accompagnement de son propre programme de formation⁹⁸.

5.3.3.3.2 NOUVELLES TECHNOLOGIES ET FORMATION A DISTANCE

Le CRSBP offre déjà aux responsables et bénévoles des bibliothèques affiliées des ateliers de formation individuels ou de groupe. L'usage de programmes de formation électroniques, élaborés ou non par le regroupement des CRSBP et diffusés dans le réseau est une nouvelle possibilité offerte par l'avancée des nouvelles technologies. Plusieurs exemples de programmes de ce type existent déjà dans le monde universitaire américain⁹⁹.

⁹⁷ Ces sept modules sont : Introduction à la bibliothèque publique affiliée au réseau Biblio ; Gestion d'une bibliothèque ; Gestion et développement des collections ; Marketing et communication ; Services d'information et de références ; Animation ; Informatique.

⁹⁸ "Sourcebook for small public libraries" voir <http://www.sols.on.ca/sourcebk.html>

⁹⁹ Voir notamment le numéro de juillet 97 de la revue électronique « Internet Trend Watch for Libraries » sur la formation à distance à l'adresse <http://www.itwfl.com/jul97.html>.

5.3.3.4 Informations sur l'avancée des nouvelles technologies en bibliothèque

Il s'agit aussi de trouver des moyens d'informer et former les responsables sur l'évolution de la profession en relation avec l'émergence des bibliothèques numériques.

Il semble que ce rôle est actuellement moins investi par le CRSBP ou le Regroupement des CRSBP que dans les autres provinces du Canada¹⁰⁰. En Nouvelle-Écosse, le site correspondant au service aux bibliothèques de niveau provincial produit un bon exemple de journal électronique mensuel d'information professionnelle, Le "Disseminator"¹⁰¹, qui rend compte des derniers congrès, nouvelles, ouvrages intéressants etc. Le site du service provincial aux bibliothèques de l'Ontario produit également des pages Web d'informations professionnelles, y compris des pages faisant la publicité de sites web et listes de diffusion professionnelles intéressants¹⁰² ou reproduisant des textes d'actualités importants.

A ce niveau plusieurs questions se posent :

- Cette information professionnelle doit-elle rester publique de préférence ? (et non être réservée aux seuls membres d'un Intranet-Extranet) ?
- Est-elle même de niveau national ?
- Si oui, quelle est la responsabilité d'un CRSBP ou plutôt du Regroupement des CRSBP par rapport à d'autres structures ?
Les exemples de l'Ontario et de la Nouvelle Écosse semblent indiquer que ce niveau de service relève de structures de niveau provincial (i.e. Etat, le Québec est une province du Canada) et non régional (le niveau du CRSBP Montérégie) ? Le problème est un problème de missions mais aussi de budget. Il s'agit à l'évidence d'une mission d'ordre au moins national (i.e. provincial au Québec), il serait économiquement dommage en théorie, que plusieurs structures régionales s'attachent à la remplir.

Mais on peut faire deux remarques pour nuancer ce propos :

- Le contexte actuel est incontestablement profondément nouveau, il ne s'agit peut-être pas de reproduire les hiérarchies anciennes de structures séparées physiquement, on peut très bien imaginer que des missions d'ordre général soit assumées par une mise en commun virtuelle de compétences délocalisées¹⁰³, le financement propre se réduisant au maintien d'un serveur d'informations, à l'organisation de réunions, à des frais de gestion et de promotion comme dans le cas du Regroupement des CRSBP qui a un budget de fonctionnement mais pas d'existence propre en tant qu'institution physiquement constituée.
- On est dans une période de rééquilibrage et de redistribution des zones d'influence dans laquelle chaque pays se présente comme un cas particulier, ses institutions

¹⁰⁰ Nous avons noté ailleurs les raisons de cette différence : l'importance au Québec du bénévolat et l'absence de véritable structure de soutien au niveau provincial.

¹⁰¹ "Nova Scotia Provincial Library" adresse correspondant à la publication électronique mensuelle "Disseminator" : <http://rs6000.nshpl.library.ns.ca/provlib/disseminator/>

¹⁰² Voir le site par ailleurs détaillé au chapitre précédent à l'adresse : <http://www.library.on.ca/professional.html>

¹⁰³ C'est ce que souligne H. Le Crosnier lorsqu'il rappelle la nouveauté et l'importance du modèle de fonctionnement de IETF, Internet Engineering Task Force.

actuelles se trouvant plus ou moins fortes et aptes à faire face au changement, indépendamment d'ailleurs de leur niveau hiérarchique. Il y a de plus, avec les nouveaux réseaux de communications, des effets de frontières estompées avec un problème de pertinence des structures gouvernementales actuelles dans le mode de gestion financière d'un certain nombre de services généralistes. Dans le cas de la formation et de l'information des professionnels sur les bibliothèques numériques des structures participatives légères, ouvertes¹⁰⁴, supranationales et à financement direct ou via des structures coopératives ne serait-elle pas plus efficaces ?

On peut penser, quoiqu'il en soit de tous ces raisonnements théoriques, que les CRSBP puissent développer dans les prochaines années un service d'information centré peut-être sur le thème "nouvelles technologies et petites bibliothèques" en collaboration ou non avec d'autres structures.

5.3.4 Support au fonctionnement quotidien de la bibliothèque affiliée

Avec l'Intranet comme interface utilisateur à des services, il s'agit là sans doute du deuxième apport majeur et novateur de la mise en place d'un Intranet-Extranet au CRSBP. On s'éloigne encore de l'usage ponctuel prévu à l'origine (améliorer le management de l'information interne) pour aller vers un usage régulier, intégré au travail de tous les jours du personnel de la bibliothèque affiliée.

5.3.4.1 Aide au développement technologique

C'est un développement possible pour les prochaines années sous la forme de site Web technique, de liste de diffusion ou de petit journal électronique...

Il existe actuellement plusieurs formes de support technique (multiLIS et clubs internautes) aux bibliothèques affiliées :

- Assistance téléphonique en cas d'urgence et aux heures d'ouverture des bureaux. Les appels sont notés dans un fichier Lotus. Des résumés par bibliothèques sont rédigés sous WordPerfect et insérés dans le dossier de chaque bibliothèque.
- Assistance via demandes et réponses par le courrier électronique (boîte unique consultable par tous "CRSaide")
- Petits journaux et notes envoyés par courrier électronique :
 - un "Bulletin Internet" existe depuis mai 97 (2 numéros à cette date). Il est envoyé dans la boîte aux lettres du club internaute
 - un bulletin mensuel le « Contact Express » propose également des informations généralistes qui s'adressent à tous les bénévoles. Il est diffusé par courrier électronique mais certains numéros spéciaux sont également distribués sous forme papier.
 - des notes techniques sont par ailleurs envoyées dans la boîte aux lettres des responsables (distincte de celle du club internaute)

Le CRSBP ne maintient pas actuellement de site Web consacré aux aspects techniques multiLIS ou internet. Ce site pourrait être réalisé collectivement par le regroupement des services techniques pour le personnel des CRSBP et celui des bibliothèques affiliées :

¹⁰⁴ Ouvertes notamment aux pays technologiquement sous-développés.

liens, accès à des plug-in, FAQ, base de données des incidents techniques les plus fréquents, note technique HTML décrivant la solution à un problème récurrent, mémos concernant les mises à jour et changements, système de contrôle d'inventaire matériel-logiciel... (voir Boeglin, 1997, pour une référence spécifique sur le thème).

On pourrait envisager que certaines procédures et politiques des sections 10 et 11 (informatique-équipement et informatique-opérations) pourraient être consultables dans ce cadre par les bibliothèques affiliées.

5.3.4.2 Aide aux développement des collections

Le regroupement des CRSBP édite actuellement une fois tous les deux mois un petit journal “Le Bon Choix” qui comme son nom l’indique aide les bibliothèques affiliées à choisir parmi les nouvelles publications.

On peut fort bien envisager, aussitôt que le taux d’équipement des bibliothèques en postes internet sera suffisant, que cette publication soit diffusée sous forme électronique (avec l’avantage des liens hypertextes vers d’autres sites internet).

Cette aide à la sélection des collections locales, qui doivent devenir de plus en plus complémentaires de celles des CRSBP, peut sans doute être encore développée y compris en éditant sur l’Intranet la listes des commandes en cours au niveau des CRSBP.

5.3.4.3 Aide à la sélection de sites Web

Un autre aspect est bien sûr d’aider les bibliothèques à faire une sélection des liens pouvant intéresser leur public. La aussi il y a un problème de répartition des responsabilités. On peut penser cependant que le public des petites et moyennes bibliothèques publiques a ses particularités du point de vue des sites Web utiles, comme il a ses particularités dans le choix des ouvrages disponibles.

Actuellement la mise à jour de liens généraux par le CRSBP Montérégie est rendu difficile par manque de temps. Il faudrait au moins en faire une activité collective au niveau des CRSBP ce que la mise en place d’Intranets ne peut que favoriser.

Dans cette éventualité, chaque réseau CRSBP serait avant tout responsable de la gestion des liens concernant sa région propre.

5.3.5 Support de la communication et des échanges dans le réseau

Bien que cet aspect des choses ne soit actuellement pas mis en avant par la direction, le sous-réseau intranet-Extranet du CRSBP Montérégie et plus encore celui formé par le regroupement des CRSBP peut bien évidemment servir de nouveau support pour l’échange et la communication de bibliothèque à bibliothèque.

Il est actuellement déjà possible d’échanger du courrier électronique à l’intérieur du réseau de la Montérégie mais on peut penser à des formes plus élaborées comme des listes de discussion.

5.4 Quelle hiérarchie des priorités

Actuellement la hiérarchie des priorités de la direction est la suivante :

1) Traiter les problèmes liés aux collections

On a vu qu'un cahier des charges pour améliorer le PIB était en cours et qu'il s'agissait d'un objectif privilégié par la direction du CRSBP mais aussi par sa clientèle de bibliothèques affiliées.

Il est à noter par ailleurs que cette année correspond à de nombreux autres projets concernant le traitement documentaire : passage en format Marc, système de catalogage de tous les CRSBP dans une même base, adoption dès la fin de sa mise au point du nouveau module de catalogage Taos, nouveau système orienté objet de la société DRA qui améliore considérablement le confort et l'efficacité des opérations de catalogage. Enfin, du point de vue des acquisitions et du développement des collections un autre développement de multiLIS est actuellement en cours et sera achevé en décembre prochain. On peut donc sans doute dire que 1998 sera l'année pour les CRSBP et leurs bibliothèques affiliées d'une véritable mutation dans le sens d'une plus grande efficacité et convivialité des opérations attachées au traitement des collections.

2) Améliorer la gestion des informations internes

Procéder à la transformation de la base de données gérant les statistiques et informations concernant les bibliothèques affiliées est le deuxième objectif de la direction. Son accès depuis un poste distant (Extranet) arrivera sans doute en première place du cahier des charges rédigé par la société DRA puisque la saisie des statistiques de prêt depuis les bibliothèques affiliées est prévue pour être opérationnelle début mai 1998.

3) En troisième position viennent tous les éléments attachés à la gestion des produits et services du CRSBP, en particulier la mise en service sur l'Intranet des catalogues : fournitures, périodiques, animations...

4) Les éléments concernant le support au réseau des bibliothèques affiliées viennent ensuite : formation, guide de gestion...

En fait, l'ensemble de la réalisation de ce projet d'Intranet devrait normalement tenir en 18 mois, un délai plutôt court que seul permet l'avancée conjointe de plusieurs équipes de travail au CRSBP Montérégie comme au sein du regroupement des CRSBP.

5.5 Conclusion de l'étude

Cette présentation des divers éléments prévus et prévisibles du futur Intranet du CRSBP constitue une toute petite partie du travail de réflexion nécessaire à la mise en place de ce nouvel outil.

Les avantages d'un Intranet-Extranet pour l'organisme CRSBP et le réseau des bibliothèques qu'il dessert semblent quoiqu'il en soit particulièrement évidents et le fait qu'il s'agisse là d'une suite logique du très bon niveau de développement actuel du CRSBP y apparaît avec force.

Cette étape de présentation générale des éléments de l'Intranet fait également apparaître l'importance de l'utilisation potentielle de l'Intranet par les bibliothèques affiliées : de l'usage ponctuel prévu au départ il faudra sans doute passer rapidement à un usage plus important et plus fréquent dans le temps. Cet aspect doit être évalué davantage, notamment pour des questions de choix des matériels et logiciels.

Bien des applications de ce nouvel outil semblent par ailleurs inféodées à des facteurs importants mais opérant à plus long terme tels que :

- la qualité des liens réseaux entre le CRSBP et ses bibliothèques affiliées mais aussi et peut-être plus encore entre le CRSBP du Regroupement.
- la qualité de la formation et de l'encadrement du personnel
- la disponibilité de personnel qualifié

Ces points devront sans doute faire chacun l'objet d'évaluation et de planification dans le temps.

Des zones « blanches » dans les prévisions actuelles de l'équipe dirigeant le projet semblent apparaître à cette étape préliminaire du projet qu'il faudra peut-être, une fois franchies les premières étapes de mise en place, considérer davantage : la question de la promotion du projet en interne comme en externe mais aussi des questions liées à l'organisation conceptuelle de cet Intranet et à la qualité des interfaces qui nécessiteront peut-être l'apport d'autres personnes dans l'équipe de pilotage du projet.

Enfin, il serait sans doute souhaitable que l'analyse des objectifs sous-tendant le projet soit autant que possible complétée du point de vue des différents usagers potentiels de cette nouvelle infrastructure - groupe de direction du CRSBP, personnel en interne, bibliothèques affiliées mais aussi Regroupement des CRSBP - car elle conditionne la forme même de réalisation de l'Intranet.

6. Conclusion générale

La mise en place d'un Intranet à visée professionnelle destiné au réseau des bibliothèques publiques desservies par le CRSBP Montérégie - et à terme à l'ensemble des quelques 800 bibliothèques de ce type au Québec - est l'aboutissement de plus de dix années de développement exemplaire de cet organisme, en particulier en matière d'offre de services.

Les qualités de vision à long terme et la passion pour le management stratégique du directeur, Mr Boivin sont pour beaucoup dans cette réussite. Et ces qualités, comme le souligne Sheila Corral (Corral, 97), sont sans doute, dans le contexte des importants changements en cours, particulièrement précieuses pour un responsable de bibliothèque.

La structure administrative des CRSBP - des entreprises privées à but non lucratif -, les choix en matière de normalisation des pratiques effectués au bon moment et qui ont permis d'élever le niveau de la coopération au niveau de la Province dans son entier¹⁰⁵, sont également des facteurs importants du bon niveau technologique actuel des CRSBP ainsi que de leur faculté à innover.

Comme l'affirment maintenant analystes et industriels, les Intranets sont devenus une condition sine qua non de la croissance d'entreprises de toutes tailles. La majorité des grands groupes des États-Unis se sont dotés d'un Intranet et, selon les projections du cabinet Dataquest, 50% des entreprises de taille moyenne et 25% des entreprises de petite taille en auront fait autant d'ici l'an 2000.

L'exemple développé dans ce mémoire montre que l'efficacité professionnelle des bibliothèques publiques, en tant qu'organismes complexes, peut également bénéficier beaucoup de ces technologies.

Dans le cas des bibliothèques universitaires, et dans l'état actuel des expérimentations, cet apport serait surtout le fait d'un soutien technique nettement amélioré puisqu'il est toujours disponible et à jour, bénéficie des possibilités du support électronique (notamment bases de données interrogeables...) et s'étend à l'ensemble du personnel¹⁰⁶. Dans les conditions actuelles d'accroissement considérable du nombre et de la complexité des outils techniques nécessaires au fonctionnement de ces bibliothèques et de l'évolution très rapide de ces outils, et compte tenu par ailleurs de l'importance de leur bonne maîtrise dans la qualité du service rendu à l'utilisateur, ce simple aspect de l'apport d'un Intranet en bibliothèque universitaire peut être considéré comme majeur.

Comme il fallait s'y attendre, la situation se présente différemment dans le cas de la mise en place d'un Intranet professionnel pour un réseau de petites bibliothèques publiques. Il s'agit en fait plutôt dans ce cas d'un Intranet-Extranet et ces bibliothèques sont considérées comme des clientes d'une entreprise mère, productrice et organisatrice du fonctionnement de ce nouvel environnement de communication et de travail.

¹⁰⁵ Choix d'un logiciel commun, le logiciel Multilis, et normalisation des pratiques qui ont permis très tôt le fonctionnement coopératif de 10 CRSBP sur les 11 existants (« Regroupement des CRSBP ») au niveau du Québec.

¹⁰⁶ Et ceci sans recrutement de personnel supplémentaire au niveau des services techniques ce qui est important dans les conditions budgétaires actuelles.

L’Intranet permet d’améliorer l’efficacité de la transmission d’informations et de données professionnelles entre le centre (le CRSBP) et les satellites (les bibliothèques affiliées) mais également entre bibliothèques¹⁰⁷ en permettant par exemple une mise à jour facilitée des données statistiques de fonctionnement mais aussi, ce qui a un impact direct sur la qualité du service fourni au public, une transmission plus rapide des informations nécessaires au prêt entre bibliothèques du réseau.

Il permet également d’offrir aux bibliothèques clientes une interface unifiée et à jour, d’informations, d’aide et de commandes en ligne de services, disponible 24H sur 24H tous les jours de la semaine et bénéficiant des apports de l’Internet (liens hypertextes, multimédia, facilité d’utilisation, interactivité...). C’est précisément l’abondance et le degré élevé d’élaboration des services offerts par le CRSBP à ses bibliothèques affiliées qui fonde l’intérêt immédiat de l’Intranet.

Parmi ces services se trouvent des services d’information, de formation et de support technique mais ceux-ci - et quoiqu’il en soit de leur importance ultérieure dans l’évolution nécessaire de ces petites bibliothèques - n’ont actuellement pas la même valeur que dans le cas des bibliothèques universitaires pour lesquelles la pression de ce point de vue est bien plus forte¹⁰⁸. C’est pourquoi ce seront sans doute les derniers services investis dans la mise en place de cet Intranet au CRSBP Montérégie.

Dans le cas de la mise en place d’un Intranet pour un réseau coopératif de bibliothèques publiques, il ne s’agit donc pas seulement de faire la même chose en mieux, mais bien de mettre en place une innovation majeure en bibliothéconomie. Cette innovation ouvre en effet les portes à la mise en place de nouveaux services pour les bibliothèques qui bénéficieront à terme à leur public.

Ceci pour trois raisons au moins :

- 1) parce que ce nouvel environnement de communication permet potentiellement à ces petites bibliothèques, mais aussi à terme à leur public, d’accéder à tout ce qui est documents électroniques dans tous les aspects du fonctionnement de la bibliothèque - formation, animation, promotion... mais aussi accès à des collections de documents - avec les apports importants du numérique en la matière (multimédia, recherche, réalisation en collaboration...)
- 2) parce que, réseau à accès réservé et support potentiel d’une production et d’une acquisition collective de ces documents, l’Intranet-Extranet offre une solution à deux problèmes importants :
 - a) celui des modes de gestion effective des aspects économiques liés à l’accès à ces nouveaux services et documents numériques
 - b) celui de budgets individuels clairement insuffisants dans le cas des petites et moyennes bibliothèques sans parler des compétences techniques et professionnelles nécessaires

¹⁰⁷ Ce qui est totalement nouveau, en fait, nous le soulignons encore, toutes ces transactions directes entre bibliothèques affiliées, précisément parce qu’elle se feront dans le cadre de l’Intranet construit par le CRSBP et non de l’Internet, pourront continuer à être comptabilisées comme auparavant, le CRSBP continuant à jouer un rôle nécessaire de régulateur. Dans le cas du PIB, il s’assure que les échanges sont égaux et relance les demandes en cas de refus.

¹⁰⁸ Il y a beaucoup plus de connaissances techniques à maîtriser en bibliothèque universitaire, les documents électroniques sont déjà là et l’importance de consulter des banques de données en ligne est une évidence de longue date.

3) parce qu'en permettant une nouvelle efficacité de gestion de la coopération des bibliothèques entre elles (en matière d'accès aux documents notamment) et des CRSBP entre eux (en matière de production de services) la mise en place de cet Intranet peut être à la base de nouvelles marges budgétaires au niveau de chaque bibliothèque affiliée et de chaque CRSBP, des marges bénéficiaires qui leur permettront précisément d'être en mesure de transformer suffisamment leurs activités pour rester adaptés aux besoins de leurs clientèles notamment en investissant davantage dans du personnel qualifié.

Le problème de la sensibilisation et de la formation des responsables de ces petites bibliothèques aux nouvelles technologies est un défi majeur pour l'avenir de ces organismes publics. Quoi de plus efficace que de leur permettre d'utiliser ces technologies dans leur travail quotidien ?

La révolution technologique en cours pose de nombreux problèmes aux organisations quelles qu'elles soient¹⁰⁹ qui doivent réaliser des efforts d'adaptation très importants en des temps records. Plus encore que d'avoir à les réaliser, le problème est souvent du comment évoluer et vers où faire porter ses efforts.

L'exemple des réalisations du CRSBP Montérégie et plus généralement des réseaux coopératifs de lecture publique au Québec est précieux. Outre de démontrer la pertinence d'une gestion de type entrepreneurial et l'intérêt de structures telles que les CRSBP pour la promotion de la lecture publique :

- il montre la voie de solutions possibles au problème actuel majeur des petites et moyennes bibliothèques publiques : comment évoluer vers la prise en compte des bibliothèques numériques et se transformer en service d'information efficace alors que l'on ne dispose ni de moyens ni de compétences adaptées ?

- il est également un exemple porteur d'espoir : Il n'y avait aucune bibliothèque publique avant les années 60 au Québec, leur développement, grâce à l'efficacité des structures de soutien que sont les CRSBP, a été continu et exemplaire. Et, même si les problèmes ne manquent pas aujourd'hui en matière de lecture publique au Québec, le dynamisme de ces structures permet d'envisager l'avenir des institutions publiques importantes pour l'économie sociale que sont les bibliothèques avec une relative sérénité.

¹⁰⁹ Sans parler du problème énorme de faire en sorte que tous les hommes eux mêmes s'adaptent à ce nouvel environnement technique ce qui n'est absolument pas le cas aujourd'hui. On aurait maintenant plusieurs formes d'illettrisme à vaincre (cf. Fitzsimmons, 96 qui cite lui même Charles McClure) : la traditionnelle, celle qui consiste ne pas savoir lire et écrire correctement - et elle concerne toujours un très grand nombre d'entre nous - ; la difficulté à se servir d'un ordinateur pour des activités basiques ; la difficulté à maîtriser le sens dans une culture faites d'images, de mots et de sons (« media literacy ») ; la difficulté d'utiliser un réseau d'ordinateurs tels que l'Internet pour trouver et analyser de l'information de façon à résoudre des problèmes professionnels et personnels et obtenir des services qui améliorent sa qualité de vie (« network literacy »). Pour reprendre Fitzsimmons les moyens d'arriver à combattre ces nouveaux « illettrismes » incluent « l'usage intensif des technologies de l'information guidés par des bibliothécaires » mais aussi « la formation intensive et la réalisation de systèmes et de services d'informations créés par la demande effective du public et non par la seule poussée de la technologie ».

7. Bibliographie

ABBAS, June. The library profession and the Internet : Implications and scenarios for change. *The Katharine Sharp Review*, summer 97, issue No. 5. [En ligne]. <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html>

AMIOT, Marie-Andrée. Un fonds plutôt profitable : malgré quelques ratés, le Fonds de l'Autoroute de l'Information se tire bien d'affaire. *La Presse*, 15 novembre 1997. p. 5.

Assemblée Nationale du Québec, Commission de la Culture. *Les enjeux du développement de l'inforoute québécoise*. Document de consultation, Juin 1996, 16 p. [En ligne]. <http://www.assnat.qc.ca/fra/Publications/commcult.html>

BARBERA, José. The Intranet : a new concept for corporate information handling. *20th International Online Information Meetings Proceedings, London, 3-5 dec. 1996*. Oxford : Learned Information Europe Ltd, 1996, p.187-193.

BERTOT, John Carlo, MCCLURE, Charles R., ZWEIZIG, Douglas L. *The 1996 national survey of public libraries and the internet : Progress and issues. Find report, july 1996*. Washington, DC : U.S. National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS), c1996. 67 p.

BITOUZET, Christine, FOURNIER, Philippe, TÉZENAS DU MONTCEL, Benoît. *Management et Intranet*. Paris : Hermès, 1997. 158 p.

BOEGLIN, Michael. Implementing an Intranet-based library help system. *Computers in Libraries*, november-december 1997. p. 24-26.

BROCHARD-CANOPE, Carole. Le rôle et la place des professionnels de l'information/documentation dans le nouveau schéma de circulation de l'information dans l'entreprise. Journée d'étude ADBS du 14 octobre 1997. [En ligne]. <http://www.adbs.fr/adbs/prodserve/jetude/html/pro1410d.htm>

CLARK, Diane. Reference service via desktop videoconferencing. [School of Library and Information Studies University of Alberta Edmonton, Alberta, Canada, dernière révision mars 97]. [En ligne]. <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/dianec/videocon.htm>

CLARK, Jack L. Funding sources for rural libraries. *Rural libraries*, 1996, no 2, p 23-39.

Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec (CBPQ). *Inforoute Québec : le citoyen d'abord. Mémoire présenté à la Commission de la Culture de l'Assemblée Nationale du Québec sur les enjeux du développement de l'Inforoute québécoise*. Montréal : Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, Août 1996. 20 p.

CORRAL, Sheila. Creating change without chaos : preparing libraries for the 21st century. *Publications of Essen University Library*, 1997, vol 21 , p. 66-77.

COUNCIL ON LIBRARY RESOURCES. Mid-peninsula regional library cooperative, Iron Mountain, Michigan : A Council on library resources case study. In *Public libraries*,

communities and technology, twelve case studies. Washington D.C : Council on library resource, 1996, p. 87-95.

COUNCIL ON LIBRARY RESOURCES. *Public libraries, communities, and technology : twelve case studies*. Washington, DC : Council of Library Resources, 1996. 122 p.

FITZSIMMONS, Joe. Librarianship facing a challenging future. *Rural libraries*, 1996, n°1, p 35-47.

FLEMING, Jennifer. Intranets in libraries. *Internet Trend Watch for Libraries*, august 1996. [En ligne]. <http://www.itwfl.com/aug96.html>

HAYCOCK, Ken, BRIGHAM, Doug. Trend and issues in library and information services in Canada 1995. 7 p. [En ligne]. <http://www.anu.edu.au/caul/bowker.htm/>

HO, Clement. The Intranet for libraries. [School of Library and Information Studies University of Alberta Edmonton, Alberta, Canada, dernière révision avril 97]. [En ligne]. <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/clement/tabcon.htm>

HOLOWACHUK, Darlene The Role of Librarians in Distance Education. [School of Library and Information Studies University of Alberta Edmonton, Alberta, Canada, 1997]. [En ligne]. <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/darlene/distance.htm>

HOLT, Glen E. Pathways to tomorrows service : The future of rural libraries. *Library trends*, summer 1995, vol. 44, no 1, p. 190-215.

JONES, Rebecca. *New technologies demand new roles* : «resistance is futile ». [En ligne]. <http://www.infotoday.com/cilmag/jul/story2.htm>

KNIGHT, Jon. Intranets and Libraries. *Ariadne*. [En ligne]. <http://www.ariadne.ac.uk/issue6/intranets/intro.html>

LAFFITTE, Pierre. Inforoutes : Le retard français s'aggrave. *Planète Internet Québec*, juillet-août 1997, p. 78.

LAHARY, Dominique. Internet et les nouvelles technologies dans les bibliothèques publiques : l'expérience française. IFLA 1997, workshop public libraries and new technologies, 4th september 1997, 10 p.

LE CROSNIER, Hervé. *Citizen, information and the Internet* [Communication présentée le octobre 1997 à la Rencontre ECIA (European Council of Information Associations) organisée dans les locaux de l'ADBS] [En ligne]. <http://www.info.unicaen.fr/herve/pub97/ecia/>

LE CROSNIER, Hervé. *Internet et la démocratie* [Texte d'une conférence donnée à Lyon le lundi 16 décembre 1996 à l'invitation de Médiat] [En ligne]. <http://www.info.unicaen.fr/herve/pub96/decembre/inet.lyon.html>

LE CROSNIER, Hervé. L'économie de l'information dans le contexte des nouvelles technologies. In *L'information du domaine public à l'heure de l'Internet et du numérique*, journée d'étude organisée par l'ADBS. [En ligne]. <http://www.info.unicaen.fr/herve/pub97/juin/>

LE CROSNIER, Hervé. Les bibliothèques numériques. In *Forum Initiatives 97, Hanoï*, 25-26 octobre 1997. [En ligne]. <http://www.info.unicaen.fr/herve/pub97/hanoi/>

LIU, Lewis-Guodo. *The Internet and library and information services : Issues, trends, and annotated bibliography, 1994-1995*. Westport : Greenwood Press, 1997. 300 p.

LUNAU, Carrol D. Implementation of Z3950 in canadian libraries. *Feliciter* [publication de la Canadian Library Association], october 1997, vol. 43, n°10. p. 40-44.

MARTIN, Richard. Public libraries, private interests. *PreText Magazine*, Issue n°1, october 15 1997. [En ligne]. <http://www.pretext.com/oct97/features/story2.htm>

MASTERS, Elmer R. The Barday Law library Intranet : a case study. *Internet trend watch for libraries*, august 1996. [En ligne]. <http://www.itwfl.com/barclay.html>

MONDOUX, André. Louise Beaudoin au cœur de l'Inforoute. *Info-Tech Magazine*, juin-juillet 1996. P. 14-15.

MOSS, Molly M. Reference services for remote users. *The Katharine Sharp Review*, Issue No. 5, summer 97. [En ligne]. <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html>

New Library : The People's Network. Rapport de la Commission Bibliothèques et Information rédigé pour le Ministère de la Culture des Medias et des Sports (UK), oct. 97. [En ligne] <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/>.

SAUPP, Kathryn. Connections : Internet in rural Pennsylvania libraries. *Rural Libraries*, 1997, no 1, p 51-65.

SENKEVITCH, Judith J., WOLFRAM, Dietmar. Equalizing access to electronic networked resources ; A model for rural libraries in the United States. *Library trends*, spring 1995, vol. 42, no 4, p. 661-675.

SPADARO, Joseph. The New-York state Electronic Doorway Library network. *Internet trend watch for libraries*, june 1997. [En ligne]. <http://www.itwfl.com/spadaro.html>.

TRACY, Morgan. Public libraries and multitype cooperatives in Illinois : implications of service for rural libraries. *Rural libraries*, 1996, n°2, p. 41-73.

VAVREK, Bernard. *Rural and small libraries : providers for lifelong learning*. [En ligne]. <http://inet.ed.gov/pubs/PLLIConf95/librry.html>