

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

**La formation des usagers en bibliothèque universitaire :
l'exemple des bibliothèques de l'UQAM**

Marie-Hélène Dougnac

**sous la direction de
Jean-Michel SALAUN, École Nationale Supérieure des Sciences de
l'Information et des Bibliothèques
Réjean SAVARD, École de bibliothéconomie et des sciences de
l'information, Université de Montréal**

1996

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

**La formation des usagers en bibliothèque universitaire :
l'exemple des bibliothèques de l'UQAM**

Marie-Hélène Dougnac

**sous la direction de
Jean-Michel SALAUN, École Nationale Supérieure des Sciences de
l'Information et des Bibliothèques
Réjean SAVARD, École de bibliothéconomie et des sciences de
l'information, Université de Montréal**

**Stage effectué sous la responsabilité de Lucie VERREAULT à la
Bibliothèque des sciences de l'éducation de l'UQAM (Montréal)**

1996

SOMMAIRE

Sommaire.....	0
Introduction.....	1
1. Les bibliothèques de l’UQAM dans leur contexte.....	3
1.1. L’UQAM : place et rôle dans le tissu universitaire québécois	3
1.1.1. Le réseau des Universités du Québec.....	3
1.1.2. L’UQAM : objectifs et missions, place et rôle dans le tissu universitaire Montréalais	5
1.1.3. L’UQAM : organisation administrative et pédagogique, perspectives.....	9
1.2. Le service des bibliothèques de l’UQAM : organisation, mandat et perspectives....	12
1.2.1. Organisation, objectifs et missions.....	12
1.2.2. Partenariat et réseau de coopération entre les Bibliothèques Universitaires québécoises.....	15
2. Les enjeux de la formation des usagers dans les BU québécoises : l’exemple de l’UQAM.....	18
2.1. “ L’aide à l’usager ” : une notion omniprésente, une tradition et un service de base.....	18
2.1.1. Tour d’horizon sur la formation des usagers dans les BU québécoises.....	18
2.1.2. Organisation interne des services : qui assure l’aide à l’usager et les séances de formation ?.....	22
2.2. Typologie des usagers et définition de leurs profils et besoins en formation.....	25
2.2.1. Les formations proposées : une réponse à tous les besoins et à tous les publics?.	25
2.2.2. Grands axes du plan de formation documentaire à l’UQAM.....	30
3. Une mise en perspective élargie avec l’importance croissante des “ nouvelles technologies ” et la mise à disposition d’Internet dans les B.U. québécoises.....	36
3.1. Elaboration d’une instrumentation adéquate	36
3.1.1. De l’élaboration d’outils de formation des plus traditionnels... ..	36

3.1.2. ...A la conception d'outils de formation plus élaborés.....	38
3.2. La formation des usagers à Internet.....	41
3.2.1. Identification des besoins en formation par rapport à Internet.....	41
3.2.2. Création d'un laboratoire de formation documentaire.....	44
3.2.3. Émergence de questions de fond de façon beaucoup plus aiguë avec les formations à Internet.....	47

Conclusion :

Perspectives : vers une intégration encore plus large du service à l'utilisateur et du concept de formation, de pédagogie, dans les bibliothèques de l'UQAM.....53

Bibliographie.....55

Annexes

Annexe 1 : Le réseau de l'U.Q.....	I
Annexe 2 : Plan de l'UQAM.....	II
Annexe 3 : Structures administratives de l'UQAM.....	III
Annexe 4 : Organigrammes du service des bibliothèques.....	IV
Annexe 5 : Présentation des services des bibliothèques de l'UQAM : renseignements généraux, bibliothèque centrale, bibliothèque des sciences de l'éducation.....	V
Annexe 6 : Bibliothèques de l'UQAM : “ notre vision, ce que nous voulons être ”	VI
Annexe 7 : Organigramme de la CREPUQ et du sous-comité des bibliothèques.....	VII
Annexe 8 : Sondage auprès des usagers de la B.U. de Laval.....	VII
Annexe 9 : Tract du GRIP, à l'UQAM.....	IX
Annexe 10 : Statistiques sur la formation documentaire à l'UQAM.....	X
Annexe 11 : Statistiques sur la formation documentaire dans les B.U. québécoises.....	XI
Annexe 12 : Biblio-Rallye, à la B.U. de science de l'UQAM.....	XII
Annexe 13 : Dernier numéro de Biblio-clip (sept.-déc. 1996).....	XIII
Annexe 14 : Évaluation de la formation à Internet en sciences de l'éducation.....	XIV
Annexe 15 : Exercices en laboratoire pour la formation à Badadug en sciences de l'éducation.....	XV

<p>La formation des usagers en bibliothèque universitaire : l'exemple des bibliothèques de l'UQAM</p> <p>Library instruction in university libraries : UQAM libraries example</p>

RESUME :

La formation des usagers fait partie des missions premières de la bibliothèque universitaire. Les établissements québécois possèdent une expérience d'une vingtaine d'années en formation documentaire. A la lumière de l'exemple des bibliothèques de l'UQAM et de l'introduction des nouvelles technologies en leur sein, s'éclairent une conception et une offre de service, une démarche à l'intérieur du système pédagogique. Le rôle de formateur n'est par ailleurs pas sans répercussions sur l'évolution du métier de bibliothécaire.

DESCRIPTEURS :

Amérique du Nord / Canada / Québec / bibliothèque universitaire / formation des utilisateurs

Vedettes-matières RAMEAU :

bibliothèques ** formation des utilisateurs ** Québec (Canada)

bibliothèques et étudiants

bibliothèques et lecteurs

initiation à la bibliothèque

ABSTRACT :

Library instruction is one of the most important task of the university library. Quebec institutions have been experimenting user education resources for twenty years. The example of UQAM libraries with the introduction of new technologies in these establishments allows us to discover a conception of this instruction, offers of service and processes in pedagogical system. More over, teaching function induces consequences on the evolution of librarian profession.

KEYWORDS :

North America / Canada / Quebec / university library / library instruction

Introduction

Les professionnels des bibliothèques universitaires se penchent depuis plusieurs années sur le problème de la formation des usagers. Cette réflexion trouve un écho particulier en France dans le contexte actuel, puisque c'est globalement le monde universitaire qui se remet en question (ou que l'on interpelle) depuis les grèves qui ont secoué les universités cet hiver et la mobilisation des étudiants, reflet d'une crise morale et institutionnelle qui n'est pas récente mais qui met en relief une dichotomie inquiétante entre la communauté universitaire et ses instruments documentaires ainsi qu'entre le Président de l'université et l'une de ses composantes, le SCD¹.

La présente étude est le fruit d'un intérêt particulier pour la question principalement en raison de ses liens avec la pédagogie et l'enseignement. Le projet d'un stage dans les bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal résulte, quant à lui, de l'expérience des bibliothèques universitaires québécoises en la matière et des similitudes des contextes français et québécois. Les universités s'interrogent en effet face au taux d'échec inacceptable des étudiants de premier cycle et à la place qui revient à la bibliothèque. Les *États Généraux de l'Université* en France, à l'instigation du Ministre de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur, Monsieur Bayrou, mettent en évidence un certain nombre de dysfonctionnements et tentent d'explicitier les problèmes. Ils viennent de se conclure il y a quelques mois par vingt et une propositions, suite à une vaste consultation de tous les acteurs du monde universitaire. Des *États Généraux de l'éducation* se tiennent actuellement au Québec et soulèvent des questions semblables.

Si les problèmes de manque de places assises, de baisse de crédits documentaires, de carence de personnel et de locaux, demeurent plus aigus en France, ils commencent à poindre au Québec, ce qui conduit inmanquablement à s'interroger sur le rôle de la bibliothèque universitaire, sur les services qu'elle offre mais aussi sur ce qu'en attendent les usagers. La bibliothèque fait trop souvent office de salle d'étude (pour des étudiants souvent en mal de locaux chauffés en France) qui viennent y travailler avec leur propre documentation et ignorent la plupart du temps quels services ils sont en droit d'obtenir. À l'heure d'Internet et de l'intranet, des réseaux mondiaux de communication et de diffusion de l'information, la bibliothèque s'avère de plus en plus remise en question. A-t-on encore besoin de ce service qui apparaît pour certains dépassé par la technologie, à l'intérieur d'une université virtuelle ? La bibliothèque doit-elle subsister dans sa forme actuelle ou s'adapter en intégrant les nouvelles

¹ Service Commun de la Documentation.

technologies, offrir les mêmes services ou de nouveaux services ? Quels sont les besoins des usagers et quelles sont les réponses possibles ?

Face à l'université de masse et aux problèmes que cette réalité soulève dans sa gestion quotidienne, offre-t-on à la communauté universitaire les moyens de s'appropriier et d'exploiter les ressources documentaires nécessaires au bon déroulement d'un cursus universitaire ? Répond-on à la mission première de toute bibliothèque : identifier, localiser et fournir un document, une information ? La bibliothèque ne peut plus prétendre à une légitimité si elle ne se donne pas les moyens en terme de services et surtout de formation de répondre aux besoins de son public.

La formation documentaire est devenue un problème central en France, même si nous ne possédons pas l'expérience de nos collègues québécois. Loin de nous lancer ici dans une étude comparative ni une analyse du contenu pédagogique qui dépasserait le cadre de ce travail, il semble intéressant de se pencher sur les réalisations et les réflexions menées depuis une vingtaine d'années au Québec, et plus largement Outre-Atlantique. Quelles réponses ou essais de réponses nos collègues apportent-ils ? Quelle attitude adoptent-ils face à l'irruption et à l'évolution des nouvelles technologies ? Comment conçoivent-ils la formation des usagers ? A quels types de besoins répondent-ils et comment adaptent-ils leur offre de services ? Celle-ci s'intègre-t-elle dans la démarche pédagogique de l'université ? Quelles incidences le rôle de formateur a-t-il sur le métier de bibliothécaire ? Enfin, quelle formation cela induit-il pour les formateurs ?

1. Les bibliothèques de l'UQAM² dans leur contexte

1.1. L'UQAM : place et rôle dans le tissu universitaire québécois :

Avant d'entrer dans le vif du sujet du présent mémoire, il s'avère essentiel de resituer l'établissement qui servira de base à cette étude, dans le contexte historique qui a donné lieu à sa création, dans le réseau des universités du Québec ainsi que dans le tissu universitaire montréalais dans lesquels il s'insère, et de s'attarder sur ses objectifs et missions. En effet, l'UQAM - la plus jeune des universités de Montréal puisqu'elle a ouvert ses portes en 1969 - s'inscrit dans un vaste mouvement de renouveau de l'enseignement qui a donné le jour au réseau des universités du Québec³.

1.1.1. Le réseau des Universités du Québec

L'U.Q. constitue la première université publique québécoise⁴, née de la volonté de couvrir l'ensemble du territoire et de répondre de façon plus équitable aux besoins de formation de la population québécoise⁵, tout en réduisant l'exode de " l'élite intellectuelle locale ". Créée en décembre 1968, alors que le domaine de l'Éducation s'est peu à peu démarqué de l'église catholique, il s'agit d'un réseau provincial⁶ formé de divers établissements :

1. d'établissements universitaires : l'Université du Québec à Montréal (UQAM), l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), l'Université du Québec à Rimouski (UQAR), l'Université du

² UQAM : Université du Québec A Montréal.

³ Pour faciliter la lecture, nous adopterons le sigle communément utilisé : " U.Q. " pour désigner le réseau de l'Université du Québec. D'autre part, pour éviter toute ambiguïté, nous emploierons le terme " universités québécoises " au sujet des universités situées au Québec, mais ne faisant pas partie de l'U.Q.

⁴ Voir pour de plus amples renseignements quant à son statut juridique en comparaison avec les autres universités québécoises :

* LAJOIE, Andrée et GAMACHE, Michelle. Droit de l'enseignement supérieur. Montréal : Thémis, c1990. 643 p.

* GARANT, Patrice. Aspects juridiques des rapports entre certaines autorités gouvernementales et paragonnementales et les universités. Sainte-Foy (Québec) : Conseil des universités, 1980. 366 p.

Consulter pour éclairer le statut juridique des bibliothèques au sein des universités québécoises:

JUVE, Marie-José. Le statut juridique des bibliothèques universitaires au Québec: essai de définition d'une problématique. Lyon : ENSSIB, mémoire d'étude de DCB 1994., 46 f.

⁵ Cela serait tout de même à nuancer, en faisant un premier bilan au bout de 27 ans d'existence du réseau, dans la mesure où les formations scientifiques proposées en province restent très spécifiques (la biologie marine dans la région du St Laurent) et où il reste toujours nécessaire de venir étudier la médecine, la pharmacie ou les sciences politiques -par exemple- à Montréal ou à Québec...

⁶ Voir carte en Annexes et le Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p.

Québec à Hull (UQAH), l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) et la Télé-université (TELUQ);

2. d'écoles supérieures : École Nationale d'Administration Publique (ENAP) et École de Technologie Supérieure (ETS).
3. et d'instituts de recherche : Institut National de la Recherche Scientifique (INRS) et Institut Armand Frappier (IAF).

L'UQAM fait partie de l'Université du Québec, dont elle est la constituante la plus importante puisqu'elle accueille la moitié de la population étudiante de l'ensemble du réseau (soit 39 113 étudiants sur les 81 250 inscrits aux trois cycles universitaires à l'automne 1994, d'après le rapport annuel de l'UQ, 1994-1995). C'est pour cette raison qu'en 1989, elle a obtenu le statut " d'université associée ", qui lui accorde une autonomie plus large au sein du réseau, lui permettant entre autre de décerner ses propres diplômes, et surtout de développer des problématiques qui lui sont propres et qui n'intéressaient que moyennement le réseau, ce qui pouvait être à l'origine de certaines dissensions et d'une paralysie administrative préjudiciable.

Cette évolution statutaire illustre la volonté d'adaptation de l'UQ au contexte économique et social ainsi que l'essor de ce jeune réseau qui a su en 27 ans trouver sa juste place dans le contexte des universités québécoises et des universités montréalaises. Au tournant de l'an 2000, l'UQ compte bien se donner les moyens de relever ce nouveau défi en nourrissant une réflexion impliquant tous ses partenaires pour définir ce que sera " l'université de l'an 2000 " ⁷, tant au niveau pédagogique qu'au niveau technologique et sociologique. La bibliothèque trouve tout naturellement sa place dans cette réflexion, même si cela reste induit et relève d'un autre niveau, dans la mesure où elle aura à relever ces défis du point de vue documentaire. Nous verrons plus avant comment l'évolution technologique amène la bibliothèque à devoir répondre sans cesse à de nouveaux défis en matière de formation et d'offre documentaire, entre autre.

1.1.2. L'UQAM : objectifs et missions, place et rôle dans le tissu universitaire Montréalais

Née de la fusion de l'École des beaux-arts, du Collège Sainte-Marie et de trois Écoles Normales, l'UQAM est avant tout le fruit de la Révolution tranquille⁸ et du vaste

⁷ Voir le rapport du président de l'UQ, Claude HAMEL, in : Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p. , p. 4--13.

⁸ De 1960 à 1966, le Québec a vécu une période de changements rapides, initiée par la victoire des *Libéraux* aux élections de Juin 1960, qui a mis fin à l'emprise de l' *Union Nationale* au pouvoir depuis

mouvement de réforme de l'éducation des années 1960. Une de ses missions fondatrices se voulait -et se veut plus que jamais- “ [...] de démocratiser l'enseignement et d'accroître ainsi le nombre de diplômés universitaires francophones. ”⁹ Madame Paule LEDUC, rectrice à la tête de l'UQAM depuis le 01.08.96, lors de sa première interview a réaffirmé ce qui fait la spécificité de cette université et son attachement à ces valeurs fondatrices : “ [...] la formation de tous les citoyens. ” “ Bref, l'enracinement de l'UQAM au sein de la société est fondamental. ”¹⁰

Si l'on devait résumer en un mot ce qui demeure, 27 ans après, à la base de sa création, dans l'esprit des québécois, ce serait effectivement le terme “ démocratiser ”. Cependant, bien plus qu'une démocratisation d'un point de vue financier (les frais de scolarité n'ont en effet subi qu'une: augmentation récente dans les années 90, ce qui a soulevé un tollé de protestations étudiantes, mais étaient restés quasiment inchangés depuis les années 1960 et sont sensiblement les mêmes dans les quatre universités à Montréal), il s'est agi d'une démocratisation par une augmentation de l'offre de places à l'inscription, afin de suivre les évolutions de la société québécoise et les conséquences du baby-boom. Les tests d'entrée sont restés intransigeants sur un seul point : un niveau satisfaisant de maîtrise de la langue française.

Toujours à l'écoute des besoins de la société québécoise qui l'a portée, l'UQAM a vu son offre de formation s'élargir et se renforcer en certains domaines porteurs et demandeurs. Tout en accordant une place importante aux arts et aux lettres, elle a d'abord mis l'accent sur les sciences humaines et la formation des maîtres, suivant en cela l'évolution du Québec des années 60. Au milieu des années 70, les sciences de la gestion ont à leur tour connu une forte impulsion en réponse à la demande de gestionnaires. Enfin, depuis les années 80, l'UQAM s'est résolument orientée vers le développement des sciences pures et appliquées¹¹, incontournable pour suivre l'évolution technologique de notre société. L'UQAM mise également sur l'aspect novateur de certains de ses champs d'études au Québec, parmi lesquels on peut citer la

1944 et garante de valeurs traditionnelles et conservatrices. Sous la direction de Jean LESAGE, le parti libéral du Québec a élaboré un ensemble de plans variés de réforme en profondeur de la société - notamment en matière d'éducation- ouvrant la voie à une nouvelle ère de débats. Avec une croissance spectaculaire de la fonction publique et une participation considérablement accrue de l'état dans la vie économique, sociale et culturelle de la province, le parti libéral du Québec a initié un mouvement au sein de la société québécoise dont l'influence ne s'est pas démentie et dont les répercussions demeurent encore visibles, malgré sa défaite en 1966.

⁹ [Livret d'accueil de l'étudiant] UQAM. Montréal :Service de l'information et des relations externes de l'UQAM, 1994. 34 p. , p.3.

¹⁰ L'UQAM. Vol. XXIII, n°1, 3 septembre 1996. 12 p., p. 1.

¹¹ La 3ème tranche des travaux est actuellement en cours de réalisation, Place des Arts, au centre ville, afin d'offrir un campus scientifique moderne, doté d'installations performantes et de laboratoires adéquats. La bibliothèque des Sciences doit emménager dans ses nouveaux locaux à l'automne 1997, à quelques mètres de l'endroit où elle se situe actuellement, dans des locaux plus vastes et mieux équipés.

sexologie, la danse ou les doctorats en Sciences de l'Environnement et en Sémiologie (seuls du genre au Canada). Comme toutes les jeunes universités, elle doit encore renforcer ses champs de recherche et les programmes qu'elle offre au 3ème cycle, en doctorat, notamment en tirant parti de la complémentarité des composantes de l'UQ et en mettant en place des programmes conjoints.

L'on peut donc affirmer qu'en un quart de siècle, l'UQAM a atteint sa pleine maturité, ce qui se traduit bien entendu au niveau architectural. Durant une dizaine d'années, elle a fonctionné dans les locaux vétustes qu'elle a récupérés lors de la fusion qui est à son origine. Il a fallu attendre 1979, pour qu'elle investisse des locaux spécialement aménagés, avec intégration de la bibliothèque, juste au dessus de la station centrale de métro Berri-UQAM, redonnant ainsi vie au " quartier latin " et relevant un audacieux pari architectural en intégrant au projet une église vouée à la démolition. Ce regroupement a permis une meilleure cohésion de tous les services, en contact direct avec les étudiants et le personnel, notamment pour la bibliothèque comme nous le verrons. En 1996, le campus continue de s'agrandir et de se développer¹², afin de répondre en offre de locaux à la diversification des formations et à l'augmentation des effectifs et des services. L'histoire de cette jeune institution n'est donc pas figée, elle se construit d'apports successifs, qui peuvent néanmoins laisser le visiteur perplexe, confronté à une sorte de labyrinthe de locaux, de pavillons et de salles, dans un premier temps¹³...

Cependant, il demeure surprenant, de constater que Montréal (ville de 2 931 359 habitants avec la région métropolitaine, en 1992) compte quatre universités : deux anglophones (McGill, fondée en 1821 et Concordia, en 1974) et deux francophones (l'Université de Montréal, fondée en 1878 et l'UQAM). L'on ne peut s'empêcher de se demander si cette offre ne se avère pas redondante en certains domaines (les formations proposées dans les trois cycles d'études universitaires et les domaines couverts -mis à part quelques spécificités¹⁴- se recoupent et suivent les grands domaines de l'enseignement et du savoir : art, littérature, sciences, etc.¹⁵) et si ces quatre universités rencontrent le public qu'elle visent.

Après les avoir visitées, avoir étudié les rapports annuels, avoir discuté avec différents responsables et avoir assisté en tant " qu'observateur " à la rentrée de la première

¹² Voir note ci-dessus.

¹³ Voir plan en annexes.

¹⁴ C'est par exemple le cas de l'EBSI (École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information) abritée par l'Université de Montréal, qui dispense la seule formation francophone en bibliothéconomie en Amérique. Il existe d'autre part à l'Université McGill une formation anglophone.

¹⁵ Voir le contenu pédagogique des différentes les formations, documents distribués par le *Registrariat* des différentes universités.

session 1996-1997, il semblerait que se soit établi une sorte de *modus vivendi* permettant à chacun d'y trouver son compte. Bien évidemment, l'on ne peut occulter un certain climat concurrentiel et "clientéliste", néanmoins, si McGill et l'Université de Montréal jouissent du prestige de plusieurs décennies de diplômés et de chercheurs célèbres ou de prix Nobel, les petites dernières les talonnent et se sont conquises une place reconnue par la communauté intellectuelle et scientifique grâce à leur dynamisme, à leur jeunesse et à leur caractère novateur -notamment du point de vue pédagogique.

Néanmoins, ce délicat équilibre survivra-t-il à la période de récession budgétaire amorcée depuis trois ans et qui semble devoir se poursuivre encore pour au moins une année ? Le ministère de l'Éducation a vu son budget diminuer -comme la plupart- afin de tenter de redresser les finances publiques et de combler le déficit du gouvernement provincial. Toutes les universités subissent une diminution conséquente de la subvention provinciale qui leur est allouée et qui constitue souvent l'essentiel de leur budget¹⁶ de fonctionnement. Par ailleurs, comme en Europe, les conséquences du baby-boom ne se font plus sentir et l'on constate plutôt une tendance à la diminution des inscriptions, malgré un phénomène important de "retour aux études"¹⁷.

Il convient ici d'introduire plusieurs éléments qui peuvent fournir matière à réflexion : cette diminution reste proportionnelle au budget (et donc d'autant plus catastrophique que celui-ci est peu important) et seules les universités prestigieuses, dont la réputation est assise dans la métropole depuis plusieurs générations, possèdent le potentiel nécessaire pour susciter des investissements, des dons ou subventions privées, par le biais de leurs fondations¹⁸. Madame Paule LEDUC attire d'ailleurs l'attention de la communauté universitaire¹⁹ sur un juste "[...]équilibre entre l'enseignement et la recherche[...] ", la nécessité "[...]d'enrichir davantage l'enseignement, qui est somme toute une transmission de savoir, par la recherche[...] ", et de "[...]mieux intégrer les

¹⁶Voir : CLERMONT, Louise et PROULX, Jean. Le financement des universités : avis à la ministre de l'Éducation. Québec : Conseil supérieur de l'Éducation, 1996. IV, 138 p.

¹⁷ De récentes études de la société québécoise soulignent un phénomène accru de "retour aux études" dans un contexte de mutations technologiques où l'on sait que chaque individu a de bonnes chances d'exercer plusieurs métiers au cours de sa vie professionnelle et doit donc se recycler. Par ailleurs, de plus en plus d'étudiants étudient à temps partiel, devant exercer un emploi pour assurer leur subsistance (voir les statistiques officielles du Ministère de l'Éducation).

¹⁸ La fondation de l'UQAM (créée en 1979 et composée en majorité de gens d'affaires) récolte ainsi des fonds privés destinés au développement de l'enseignement, de la recherche et de la création à l'UQAM. Elle a pour objectif de financer des projets qui ne pourraient l'être par d'autres moyens, notamment pour la création de bourses d'étude et l'achat d'équipement scientifique. En mars 1995, elle a lancé une campagne majeure, avec pour but de recueillir 20 000 000 \$ can., pour des projets fortement axés sur les technologies de l'information (ce qui aura des retombées pour le service des bibliothèques comme nous le soulignerons). La campagne, intitulée "L'UQAM : une force novatrice", financera également la construction d'un pavillon des sciences biologiques.

¹⁹ L'UQAM. Vol. XXIII, n°1, 3 septembre 1996. 12 p., p. 1 et 10.

étudiants aux travaux de recherche des professeurs[...] ”, développant ainsi leur esprit critique et la pluridisciplinarité dès le premier cycle. Elle souligne le désengagement du gouvernement au titre des subventions de recherche et le danger qui en découle pour la communauté universitaire de privilégier les champs de recherche susceptibles de recueillir des fonds privés (qu’en sera-t-il alors de la plupart des domaines en sciences humaines ?) ou de rencontrer des retombées économiques immédiates. Elle rappelle que “ [...]le rôle premier d’une université n’est pas de produire des résultats immédiatement commerciaux. ” mais que “ la rareté des fonds va peut-être nous obliger à choisir des pôles d’excellence[...]. ” La nouvelle rectrice prend donc ses fonctions dans un contexte délicat mais, en femme de terrain forte d’une solide expérience²⁰, elle recadre les missions de l’UQAM dans un environnement de plus en plus concurrentiel avec une diminution globale des moyens alloués à l’enseignement et une remise en question du système éducatif²¹ et réaffirme ainsi la singularité et ce qui fait l’originalité de son établissement. Ce contexte, n’est pas sans conséquences, nous le verrons, sur l’objet de notre étude car il demeure en toile de fond des grandes orientations et des choix en matière de missions du service des bibliothèques.

1.1.3. L’UQAM : organisation administrative et pédagogique, perspectives

²⁰Madame Paule Leduc, jusqu’à sa nomination à la tête de l’UQAM pour un mandat de 5 ans, était vice-présidente à l’enseignement et à la recherche de l’UQ et a exercé diverses fonctions au sein de la direction de l’UQAM, puis de la haute fonction publique du Québec.

²¹ Se tiennent actuellement les assises nationales des États généraux sur l’éducation, qui ne sont pas sans évoquer une certaine similitude avec les préoccupations qui animent les États généraux de l’Université qui se sont tenus au printemps 1996 en France.

Par ailleurs, les étudiants se mobilisent actuellement, craignant une hausse des frais de scolarité ce qui aurait pour conséquence d’augmenter leur endettement déjà considérable par le biais du “ système des prêts et bourses ” alloués sans intérêts par le gouvernement provincial mais qui doivent ensuite être remboursés (sauf s’il s’agit d’une bourse, ce qui est rare). Le problème n’est certes pas nouveau (voir de nombreux articles dans la presse en 1995 et 1996), mais se pose de façon d’autant plus aiguë que le gouvernement opère des coupures budgétaires...

Nous avons consulté :

* FORTIER, Diane. Mémoire présenté par Diane Fortier à la commission des états généraux sur l’éducation (phase 1). Montréal : Alliance des professeures et professeurs de Montréal, 1995. 49 p.

* BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l’éducation : 1995-1996 : rapport de synthèse des conférences régionales. Québec : Commission des États généraux sur l’éducation, 1996. 42 p.

* BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l’éducation : 1995-1996 : exposé de la situation. Québec: Commission des États généraux sur l’éducation, 1996. 132 p.

* MEGGS, Anne-Michèle. L’éducation dans un Québec moderne et pluraliste : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l’éducation. Montréal, Conseil des communautés culturelles et de l’immigration, 1995. 40, [18] p.

* Fédération collégiale étudiante du Québec. L’éducation au Québec : une priorité pour un meilleur devenir collectif : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l’éducation, le 12 octobre 1995 à l’Université de Montréal. Montréal : FCSQ, 1995. 56 f

*

Le contexte que nous venons d'évoquer induit pour l'UQAM une restructuration en profondeur qui touche tous ses services tant au niveau administratif que pédagogique, et qui se traduit sur une durée de trois à cinq ans en coupures de postes, en restrictions budgétaires et en réorientations des services, en vue d'une rationalisation des moyens humains et financiers. Ces mesures drastiques et ce contexte morose affectent, comme nous l'avons vu, toutes les universités -à des degrés plus ou moins importants- et toutes les bibliothèques universitaires. Néanmoins, cette crise semble être relativement mieux vécue -toutes proportions gardées- à l'UQAM qui, de par ses origines et ses liens avec les mouvements sociaux des années 1960 en Europe et aux Etats-Unis, conserve une tradition de négociation et de concertation solidement ancrée.

L'organisation des structures administratives et pédagogiques²² que nous allons ici décrire s'applique à la situation de la rentrée 1996, mais pourra certes connaître des évolutions inhérentes au contexte. Néanmoins, elle demeurera dans ses grandes lignes.

La structure administrative de l'UQAM ne se démarque pas réellement de celle des autres universités québécoises. Le détail se trouve en annexes. Néanmoins, il s'avère essentiel de la garder à l'esprit afin de comprendre la place qu'occupe le service des bibliothèques, dirigé par Jean-Pierre COTE, au sein de l'université. Ce service dépend directement du vice-rectorat aux communications, ce qui lors de sa création était une innovation mais n'est pas sans conséquences, comme nous le verrons, quant à l'implication de la bibliothèque sur le plan pédagogique qui ne relève pas -a priori et dans sa définition structurelle- de sa compétence. Hiérarchiquement -si l'on remonte la pyramide- les bibliothèques de l'UQAM relèvent donc en premier lieu du service des bibliothèques, puis du vice-rectorat aux communications, puis du rectorat et en dernier lieu du conseil d'administration de l'UQAM.

Cette position dans l'organisation administrative leur confère une place stratégique quant au suivi des évolutions technologiques, de par leur proximité et le travail en collaboration qui a pu s'établir avec le service de l'informatique²³, ainsi que quant à l'élaboration de sa politique de communication interne et externe qui lui permet de mieux faire connaître son offre de service et de promouvoir ses actions et son image au sein de la communauté universitaire, grâce à sa proximité d'avec le service de l'information et des relations publiques. Néanmoins, son éloignement du vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche s'avère le point faible de son positionnement et ne fait pas de ce service un interlocuteur privilégié, ce qui serait un atout capital, notamment dans le dossier de la formation des usagers. Il faut cependant ajouter, pour introduire

²² Voir : Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p.

²³ Voir en conclusion, le projet de réinformatisation SV3.

une nuance, que Jean-Pierre COTE, participe depuis peu (le printemps 1996) en tant qu'observateur à plusieurs commissions de ce vice-rectorat, ce qui constitue une avancée notable et capitale pour l'avenir de la collaboration enseignants-bibliothécaires, qui somme toute poursuivent le même but au sein de la même institution : concourir à la formation et à l'autonomie de citoyens, mais qui trop souvent se positionnent quelque peu concurrentiellement²⁴.

Du point de vue pédagogique, l'UQAM se distingue par une structure assez novatrice qui veut mettre en valeur souplesse, originalité et décloisonnement des disciplines afin que les étudiants puissent construire un parcours universitaire le plus adapté à leurs aptitudes et goûts et au marché de l'emploi, et qu'ils participent à la vie académique en intervenant dans la gestion des programmes.

Au premier cycle, l'étudiant s'inscrit à un programme de " baccalauréat " ou de " certificat " administré non pas par une faculté mais par un " module ". Ce dernier peut gérer un ou plusieurs programmes d'études et commander des cours à tout " département " de l'université. Les différents modules sont regroupés en six " familles " qui correspondent aux grands secteurs disciplinaires : arts, éducation, lettres et communications, sciences, sciences de la gestion et sciences humaines. Le département ne s'identifie pas au module. Il regroupe les enseignants par disciplines ou champs d'étude.

Aux deuxième et troisième cycles, la famille et le module n'existent pas. Les étudiants s'inscrivent à un programme administré par un comité de programme relevant d'un département. Ils préparent une des 35 maîtrises, un des 6 diplômes de deuxième cycle ou un des 16 doctorats proposés. L'UQAM met l'accent, comme nous l'avons remarqué, sur la recherche et la création, mais également²⁵ sur un partenariat avec l'entreprise, les autres universités et la coopération internationale, ce qui se révèle de plus en plus capital dans un contexte où le partage des ressources devient vital. L'UQAM compte actuellement 30 départements²⁶ dont le détail influence le développement des collections et l'organisation des bibliothèques, ainsi que nous allons le constater.

²⁴ Voir plus loin, en 2ème et 3ème parties.

²⁵ Voir : la plaquette produite à l'occasion des 25 ans de l'UQAM. UQAM. Montréal : Service de l'information et des relations publiques, Service de l'information externe [UQAM], 1994. 77 p.

²⁶ arts plastiques, chimie, communication, danse, design, études littéraires, études urbaines, géographie, histoire, histoire de l'art, kinanthropologie (étude du mouvement humain), linguistique, mathématiques et informatique, musique, philosophie, physique, psychologie, sc. [sciences] administratives, sc. biologiques, sc. comptables, sc. de la terre, sc. de l'éducation, sc. économiques, sc. juridiques, sc. politique, sc. religieuses, sociologie, théâtre et enfin travail social.

1.2. Le service des bibliothèques de l'UQAM : organisation, mandat et perspectives

1.2.1. Organisation, objectifs et missions

Le service des bibliothèques a vu le jour en 1969, lors de la création de l'UQAM, ce qui induit que l'université lui octroie une place de choix dans la formation et le cursus des étudiants. Son devenir²⁷, ses objectifs et missions, son extension au niveau architectural demeurent donc étroitement liés à ceux de l'UQAM. Les bibliothèques n'échappent pas à cette impression première que nous évoquions de "labyrinthe". En effet, la bibliothèque centrale s'est installée sur l'emplacement Berri-Uqam en 1979, puis au fur et à mesure d'ajouts d'extensions de bâtiments et de déménagements de locaux, elle a ouvert de nouvelles sections. Passée la confusion entre les différents niveaux²⁸, cette conception et l'aménagement de l'espace se révèlent extrêmement positifs dans la mesure où chaque bibliothèque spécialisée touche son public puisqu'elle se trouve face au département concerné. Ainsi, par exemple, la bibliothèque des sciences de l'éducation communique avec la centrale, mais offre également une entrée sur le pavillon pédagogique. La bibliothèque s'intègre donc étroitement à l'université et n'occupe pas, comme cela reste souvent le cas, un bâtiment séparé, dissocié : elle vit, grandit et s'épanouit au sein de la communauté universitaire. Afin de tirer au mieux parti de cet atout et de minimiser les inconvénients, les bibliothèques ont adopté une signalisation claire et une organisation commune des espaces et sections principales, pour que le lecteur s'y retrouve plus aisément.

Récemment restructuré, le service des bibliothèques adopte l'organisation suivante²⁹. La direction des bibliothèques supervise le fonctionnement de deux types de services : les "services de soutien" et les "services aux usagères, usagers"³⁰. Dépendent des services de soutien, les "services informatisés des bibliothèques" ainsi que les "services

²⁷ Ne serait-ce que du fait que c'est le Conseil d'Administration de l'UQAM qui décide chaque année, sur bilan et projets du directeur du service des bibliothèques, du pourcentage de son budget global qu'elle va allouer à ce service. La CREPUQ [Conférence des Recteurs Et Principaux des Universités du Québec] recommande entre 10 et 15% (les 15% étant rarement atteints...). Le budget d'acquisitions géré par les services techniques en 1995-1996 était de 3,5 millions de \$ can.

²⁸ Selon les pavillons -qui communiquent tous entre eux, donc il est très aisé de changer de pavillon sans s'en apercevoir- les niveaux rez-de-chaussée, métro etc... correspondent à des endroits très différents...

²⁹ Voir en annexes les organigrammes respectifs.

³⁰ La législation québécoise sanctionnant les discriminations de tous ordres impose pour tous les documents officiels l'emploi du féminin et du masculin, tant pour les adjectifs et les accords que pour les noms communs. Considérant que cela alourdit considérablement le texte et nuit parfois à sa bonne compréhension nous ne suivrons pas cet usage -sauf lorsqu'il s'agira de citations- considérant que l'emploi grammatical du genre masculin, pour évoquer une réalité touchant à la fois des hommes et des femmes, ne constitue en rien une discrimination. Cette tendance québécoise datant d'une vingtaine d'années tend cependant à se nuancer avec l'introduction en préambule de ce type de mise au point.

techniques ” (les acquisitions, le catalogage, le traitement et l’analyse des documents ainsi que la reliure sont centralisés). Relèvent quant à elles des services aux usagers, usagers, les “ bibliothèques spécialisées ” (qui regroupent l’audiothèque, la bibliothèque de musique, la bibliothèque des arts, la bibliothèque de l’éducation -qui compte une didacthèque- et la bibliothèque des sciences juridiques), la “ bibliothèque centrale ” (qui comprend les deux centres de documentation, la cartothèque et les livres rares) et la “ bibliothèque des sciences ”.

En offre de fonds spécialisés et en matière de locaux, le service des bibliothèques propose donc six établissements de référence³¹ : une bibliothèque de musique, une bibliothèque des arts, une bibliothèque de l’éducation -qui compte une didacthèque, une bibliothèque des sciences juridiques, une bibliothèque centrale (où se trouvent l’audiothèque, deux centres de documentation, une cartothèque et les livres rares), et une bibliothèque des sciences. Le service des bibliothèques comptait au total 185,9 employés équivalents à temps complet en 1994-1995, répartis en 184 postes, auxquels s’ajoutaient 14,5 employés surnuméraires³² équivalents à temps complet.

Le service des bibliothèques s’identifie donc clairement au sein de la communauté universitaire et poursuit une politique de communication active avec ses usagers et son public potentiel. Son mandat apparaît nettement défini dans plusieurs documents officiels que l’on peut consulter sur différents supports et médias : papier, électronique, presse...afin de toucher et de gagner le public le plus large possible. C’est le cas, par exemple, du document “ Notre vision : ce que nous voulons être ”³³ publié par le service des bibliothèques en avril 1995. En six pages, le service définit ses valeurs, ses orientations et ses stratégies, de façon claire et concise, sur la base d’une stratégie marketing élaborée. Les bibliothèques ont en effet perçu la nécessité de mettre en oeuvre les outils nécessaires afin d’évoluer au même rythme que les technologies de l’information, de former leur personnel aux mutations technologiques et aux conséquences induites sur les instruments de travail, et de s’adapter en offre de services aux besoins de sa “ clientèle ”. Dans la mesure où la communauté universitaire (notamment les étudiants par le biais de frais de scolarité assez élevés³⁴ et l’université par la part du budget qu’elle lui alloue) contribue de façon importante au

³¹ Voir en annexes la présentation de ces services aux usagers.

³² Chiffres du dernier Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p. , p.75. Ces chiffres sont malheureusement à revoir à la baisse pour 1995-1996.

³³ Voir en annexes, ce document produit pour servir de base au plan quinquennal contracté entre l’UQAM et son service des bibliothèques, en 1995.

³⁴ Beaucoup plus élevés qu’en France puisque cela se chiffre au minimum à 2000 \$ can. par session de 4 mois, mais beaucoup moins qu’aux États-Unis qui fonctionnent sur le modèle des universités privées.

fonctionnement de ce service, elle lui reconnaît une place centrale mais s'avère en droit d'en attendre des services de qualité, adaptés et un personnel compétent et disponible.

C'est ainsi que le service des bibliothèques depuis sa création met l'accent sur les notions de "service aux usagers", et de "formation documentaire"³⁵ afin que tout un chacun puisse exploiter les richesses documentaires à sa disposition et acquérir une autonomie indispensable dans sa démarche informationnelle et intellectuelle. Depuis quelques années, l'UQAM développe par ailleurs le concept de "bibliothèque virtuelle", que nous expliciterons ultérieurement. Le service des bibliothèques trouve tout naturellement sa place dans le rapport annuel 1994-1995³⁶, au chapitre "services aux clientèles", où l'on peut lire : "L'UQAM a poursuivi la mise sur pied progressive de sa "bibliothèque virtuelle" par l'installation de dix-neuf postes d'accès au réseau Internet, la diffusion de la base de données bibliographiques avec résumés, Current Contents, l'alimentation du "Gopher" des ressources documentaires et le développement du serveur World Wide Web (WWW) des bibliothèques. A cela s'ajoute la consolidation du réseau de CD-Rom de même que l'augmentation du nombre de titres disponibles. Signalons enfin que tous les professeurs de l'UQAM ont désormais accès à ce réseau, s'ils sont reliés au réseau du campus." Le paragraphe se conclut avec le rappel du projet SV3 qui vise "[...]à munir les bibliothèques de l'UQAM d'un nouveau système intégrant toutes les ressources informationnelles dans un environnement convivial et assisté [...]".

1.2.2. Partenariat et réseau de coopération entre les Bibliothèques Universitaires québécoises

Ayant replacé les bibliothèques de l'UQAM dans leur contexte au sein de l'UQ, des universités de Montréal et de la communauté universitaire, afin de déterminer quels sont les acteurs, les enjeux et les missions qui jouent un rôle déterminant, la nécessité et les atouts d'un travail en partenariat avec ces différents interlocuteurs ne fait aucun doute. Le service des bibliothèques le rappelle du reste dans l'énoncé de son mandat³⁷ en s'engageant à "coordonner, en collaboration avec les instances concernées, l'ensemble des activités documentaires de l'Université (production et diffusion de l'information) de façon à assurer la rationalisation et l'utilisation maximale des ressources à l'UQAM" et à "participer à des activités de concertation et de coordination inter-institutionnelles

³⁵ Notions que nous allons développer en deuxième et troisième parties.

³⁶ Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p., p. 13-14.

³⁷ Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p., p. 8.

(bibliothèque ou tout autre organisme oeuvrant dans le domaine de l'information) en vue du partage des tâches ou d'une accessibilité élargie à l'information et à la documentation ”.

Les universités québécoises se rallient toutes à cette conception de partage des ressources et d'une mise en commun d'outils et d'éléments de réflexion afin de fournir une aide à la décision. Elles disposent en la matière d'un interlocuteur de choix : la CREPUQ [Conférence des Recteurs et Principaux des Universités du Québec] qui joue un rôle de fédérateur en permettant un débat d'idées permanent au niveau de toutes les instances et composantes des universités québécoises et en se prévalant des atouts d'une concertation menant à des prises de positions communes, afin de dialoguer en position forte avec les instances du gouvernement. Fondé en 1963, cet organisme privé à but non lucratif, qui regroupe sur une base volontaire tous les établissements universitaires québécois, se veut³⁸ un “ forum d'échanges et de concertation ”, un “ service d'étude et de recherche pour les administrations universitaires ”, un “ porte-parole ”, un “ coordonnateur et un gestionnaire de services ”, ainsi qu'un “ lieu de ressourcement et de réflexion ”. Il met en oeuvre différentes commissions, sous-comités et groupes de travail, qui voient le jour, évoluent ou se dissolvent selon les besoins³⁹. Nous nous pencherons plus précisément sur les travaux du “ sous-comité des bibliothèques ”, dont nous pouvons citer entre autres réalisations qui illustrent cette conception du travail en partenariat : la publication de statistiques générales sur les bibliothèques universitaires⁴⁰ québécoises, l'élaboration et la gestion d'une entente permettant aux étudiants d'emprunter dans les B.U. québécoises et ontariennes, la gestion d'ententes relatives aux problèmes de droits d'auteurs etc...

Ainsi, ce chapitre préliminaire nous a-t-il permis de comprendre dans quel contexte, avec quels partenaires et avec quels enjeux en toile de fond, l'établissement qui va nous servir de référence et de terrain d'étude principalement : le service des bibliothèques de l'UQAM, s'insère et trouve sa raison d'être, puise les postulats de son mandat. La formation documentaire, nous l'avons souligné, fait partie de ces derniers ; nous allons donc nous attacher à essayer d'en comprendre les mécanismes, les enjeux, les stratégies

³⁸ Entretien avec Monsieur Onil DUPUIS, chargé de recherche à la CREPUQ, le 28.08.96.

³⁹ Voir en annexes l'organigramme de la CREPUQ et du sous-comité des bibliothèques, sur lequel nous reviendrons plus en détail en deuxième et troisième parties, avec les travaux des “ groupe de travail sur la formation documentaire ” et “ sous-groupe de travail sur Internet ” dont nous avons rencontré les membres.

⁴⁰ Afin de ne pas alourdir le texte et en raison de la récurrence de ce terme dans notre travail, nous aurons recours à l'abréviation B.U.

mises en oeuvre , les acteurs et les partenaires potentiels, ainsi qu'à en souligner les défis naissants à relever et les questions de fond qui ne manqueront pas de surgir.

Pour se faire, nous dresserons des parallèles avec les actions menées par les autres B.U. québécoises, en matière de formation des usagers, chaque fois que cela nous semblera pertinent ou apporter un élément de réflexion nouveau ou en appui d'un concept développé. Bien évidemment il ne s'agira en rien d'un travail comparatif exhaustif, mais du fruit de nos entretiens avec différents collègues⁴¹ en charge de la formation documentaire ou des nouvelles technologies, et d'observations⁴² que nous aurons faites au cours de visites de B.U. québécoises ou de séances de formations⁴³ données par des collègues québécois. Nous tenons enfin à souligner ici que cet élargissement de notre champs d'investigation et de notre réflexion ne nous a été possible que grâce à cette tradition, ancrée dans la pratique quotidienne, d'un travail en partenariat et en concertation entre les professionnels des différentes B.U. et a été facilité par leur appartenance à différents groupes de réflexion thématiques du sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ qui fédère tout un tissu de relations entre professionnels.

⁴¹ Qu'ils soient d'ailleurs ici une nouvelle fois remerciés pour la gentillesse de leur accueil et leur intérêt pour ma démarche. Grâce à eux, ce travail y a beaucoup gagné au niveau d'une mise en perspective plus large, d'un échange sur nos pratiques respectives et notre conception de la formation des usagers.

⁴² Nous n'avons pas pour ce travail mis en oeuvre une méthode d'observation rigoureusement scientifique, mais l'avons abordée de façon libre et ouverte, en complément aux multiples entretiens avec des collègues québécois et aux échanges très fructueux au cours du service de référence et d'aide à l'utilisateur, en stage à l'UQAM.

⁴³ Principalement, dans les établissements suivants :

- A Montréal :
- * La BU de l'Université McGill
 - * La BU de l'Université Concordia
 - * La BU de l'Université de Montréal
 - * La BU de l'École Polytechnique (Université de Montréal)
- Au Québec :
- * La BU Université Laval (Québec)
 - * Les BU de l'Université du Québec

2. Les enjeux de la formation des usagers dans les BU québécoises : l'exemple de l'UQAM

2.1. “ L'aide à l'utilisateur ” : une notion omniprésente, une tradition et un service de base

“ L'aide à l'utilisateur ” constitue indéniablement le service de base -après une offre documentaire adaptée au public ciblé- que proposent les bibliothèques québécoises, suivant en cela une tradition bibliothéconomique anglo-saxonne éprouvée depuis des années. Néanmoins, un tournant s'est opéré dans les années 1970 avec l'apparition, et très rapidement l'entrée dans ces institutions, de nouvelles technologies documentaires, la multiplication et la diversification des supports véhiculant l'information traditionnellement contenue dans des monographies ou dans des périodiques et accessible par un catalogue sur fiches. Le “ monopole du papier ” éclatant, la notion d'aide à l'utilisateur s'est également vue transformée. En effet, une nuance s'est peu à peu fait jour au sein de la profession entre un “ service d'aide ” ponctuel, factuel et nécessairement superficiel et la nécessité de la mise en oeuvre de réelles “ formations des usagers ” afin de former ce public et de l'amener à un degré d'autonomie indispensable du point de vue intellectuel et informationnel, grâce à la maîtrise de ces nouvelles technologies et des stratégies de recherche documentaires qu'elles induisent.

2.2.1. Tour d'horizon sur la formation des usagers dans les BU québécoises

Les efforts déployés afin d'amener le public potentiel à la bibliothèque et de lui donner les moyens d'exploiter et de s'appropriier les ressources documentaires à sa disposition -ressources, outils et services encore trop souvent méconnus ou mal maîtrisés⁴⁴- ne semblent pas dénués d'intérêt. Un mauvais contact dès l'entrée à l'université, en premier cycle, peut générer un désintérêt, une crainte ou une aversion préjudiciables pour le bon déroulement du cursus de l'étudiant et difficilement “ rattrapables ” car il s'agit d'un “ public volatile ” qui ne reviendra pas à la B.U. s'il a été déçu et qui pérennisera une image négative de ce service. Lors d'un sondage réalisé en 1991 pour l'élaboration de son plan directeur 1992-1997, la B.U. de l'Université Laval à Québec faisait ce constat, et de fait, un dernier rapport d'auto-évaluation en 1996 montre que la

⁴⁴ Voir le document interne : UQAM, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991. 11 f.

B.U. de Sciences ne touche environ qu'un tiers de son public potentiel⁴⁵ avec ses programmes de formation. Il demeure nécessaire, malgré une politique de communication active comme nous l'avons souligné à l'UQAM, de combattre quelques idées reçues et solidement ancrées dans les esprits sur ce lieu mystérieux -mythique ou synonyme d'ennui mortel- que constitue la bibliothèque peuplée d'un personnel dont les tâches demeurent obscures... L'on peut encore en effet lire, avec cependant un certain humour et une légère provocation, dans un tract appelant à l'adhésion à une association étudiante, qu'elle s'adresse, entre autres, aux " Explorateurs. Menacés par l'ennui des quatre murs blancs de la bibliothèque, ils ont le goût de changer d'air [...] "⁴⁶

Si l'évolution des technologies documentaires connaît une forte explosion depuis une dizaine d'années -à un rythme soutenu, parfois difficile à suivre pour les bibliothécaires- il semble que les étudiants de premier cycle qui investissent la bibliothèque demeurent relativement peu familiers et en tout cas peu formés à ces technologies ni aux stratégies de recherche documentaires. Il convient cependant de signaler un effort notable depuis une dizaine d'années de la part de l'enseignement collégial pour introduire ces ressources et mettre à la disposition de leurs élèves et du corps professoral ces outils. La fédération des CEGEPS [Collèges d'Enseignement Général Et Professionnel du Québec] offre ainsi par exemple depuis 1984, via le projet RENARD [REseau Normalisé et Automatisé des Ressources Documentaires du réseau collégial], le logiciel de gestion de bibliothèques Multilis⁴⁷ adopté par vingt-six bibliothèques, qui peuvent travailler en réseau même si elles conservent chacune leur base bibliographique⁴⁸. Les quarante neuf CEGEPS disposent tous de ressources documentaires minimales : ils possèdent tous une bibliothèque et la plupart du temps une audiovidéothèque ; ils offrent parfois, en plus, les services d'une cartothèque, d'une cinémathèque, d'une logithèque ou d'une " matériauthèque "⁴⁹. Néanmoins, il n'existe pas réellement de politique de formation documentaire à ce niveau là du système éducatif, ce qui est à déplorer, même si ponctuellement l'on rencontre des actions et des initiatives fort intéressantes⁵⁰. En effet, sans concertation ni inscription de ce volet au mandat des

⁴⁵ Entretien du 22.09.96 avec Richard LAVERDIERE, conseiller à la documentation spécialisée à la B.U. Sciences de Laval. Voir également l'article de presse en annexes : " Sondage de la bibliothèque auprès de ses usagers étudiants : des services très appréciés mais parfois mal connus " (05.12.91)

⁴⁶ Tract du GRIP [GRoupe de Recherche d'Intérêt Public], distribué sur le campus de l'UQAM à l'occasion du salon étudiant se tenant à la rentrée du 03 au 12 septembre 1996. " GRIP si t'as des " TRIPS " ". Voir en annexes.

⁴⁷ Avec les modules : prêt, opac, acquisition et catalogage à présent.

⁴⁸ Entretien du 04.09.96 avec Jean PLANTE, coordonnateur du réseau RENARD, à la Fédération des CEGEP.

⁴⁹ FÉDÉRATION DES CEGEPS, Direction des services de formation et des communications. Annuaire des CEGEPS 1992-1993. Montréal : Fédération des Cégeps, 1992. 128 p., p. 122-125.

⁵⁰ Citons par exemple les formations de Raymonde BEAUDRY au Cégep de Rosemont.

bibliothèques de Cégeps, le lien avec l'Université -qu'intègrent de plus en plus de collégiens- ne se fait pas et se traduit en termes de rupture plutôt que comme une continuité en matière de formation documentaire, puisque les futurs étudiants ne possèdent pas systématiquement un " bagage documentaire " de base.

Mais qu'entend-on exactement sous le terme " formation documentaire " ? et s'agit-il là d'une sorte d'engouement passager ou d'une offre de service qui trouve ses racines dans une démarche plus ancienne ? Yves TESSIER mène une réflexion sur ce sujet à l'université Laval et considère qu'il s'agit de " l'ensemble des activités d'apprentissage permettant de connaître et d'utiliser les ressources documentaires de façon optimale, afin de répondre à des besoins d'information pour fins d'étude, de recherche et de ressourcement permanent ".⁵¹ Cette définition assez large date de 1977 ce qui souligne la pérennité de cet axe de travail et de recherche depuis une vingtaine d'années chez nos collègues québécois.

La formation documentaire, en tant qu'objet de recherche, trouve ses origines en 1876 selon TUCKER⁵², même s'il faut attendre 1960 pour que paraisse sous la direction de SHAW⁵³ un état de la question. Depuis le début des années 1970, des bibliographies⁵⁴ consacrées à un ou plusieurs aspects de la formation documentaire sont régulièrement compilées. Trois organismes établis en Grande-Bretagne (*Library Instruction Materials Banks*), en Australie (*User Education Ressources*) et aux États-Unis (*Library Orientation-Instruction Exchange*), se consacrent à la promotion de la formation documentaire sur le plan national et international. A cela s'ajoutent des conférences annuelles, des numéros spéciaux de certains périodiques (tels que *Library Trends*, *Drexel Library Quarterly*, etc.), qui font régulièrement le point sur l'état de la question, dans le milieu anglophone où cette problématique a vu le jour.

La documentation francophone demeure certes moins abondante sur le sujet, néanmoins la bibliographie sélective finale montre qu'une littérature professionnelle existe depuis une bonne vingtaine d'années. Le dépouillement des revues *Argus*, *Documentaliste* et *Documentation et bibliothèques* permet de repérer une quinzaine d'articles de fond sur la question. Les différentes visites effectuées dans les B.U. québécoises, nous ont donné l'opportunité de discuter et d'échanger points de vue et pratiques sur le sujet, avec des

⁵¹ TESSIER, Yves. Apprendre à s'informer : les fondements et les objectifs d'une politique de formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, vol. 23, n°2, juin 1977, p. 75-84.

⁵² TUCKER, J.M. The origins of bibliographic instruction in academic libraries : 1876-1914. In R.D. STUART and R.D. JOHNSON. *New horizon for academic libraries*. New-York : K.G. Saur, 1979. p. 268-276.

⁵³ SHAW, R.R. *The state of the library art*. New Brunswick : Rutgers university press, 1960. 2 vol. Consulter notamment les deux chapitres. de G.S. BONN, " Training laymen in the use of the library ".

⁵⁴ Voir bibliographie finale.

collègues anglophones et francophones, aucun établissement d'enseignement supérieur ne se permettant de faire l'impasse sur la formation des usagers de sa (ou ses) bibliothèques. S'il était besoin de prouver l'importance de cette question dans le milieu universitaire québécois, signalons enfin qu'une centaine de documents sont publiés chaque année par des bibliothécaires et enseignants, et que se tiennent des conférences consacrées ponctuellement à l'état de la question⁵⁵ ou bien qui font régulièrement le point⁵⁶ sur ses avancées et l'émergence de nouvelles problématiques. Rappelons pour finir, la création en 1991 du *sous-groupe sur la formation documentaire* par le sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ -qui a créé une base de données recensant tous les documents de formation produits dans les universités québécoises et disponibles à la CREPUQ⁵⁷- et l'existence d'un groupe de discussion québécois, *FORMADOC*⁵⁸, qui offre sur Internet un lieu de débat et d'échanges permanent sur les questions de formation des usagers en B.U.

2.1.2. Organisation interne des services : qui assure l'aide à l'utilisateur et les séances de formation ?

Il existe indéniablement une " tradition bibliothéconomique québécoise " qui consiste en un subtil mélange entre les apports nord-américains au niveau de l'efficacité, de la conception de l'espace et de la constitution des collections et de leur accessibilité, et la tradition de service européenne qui a encore beaucoup de difficultés à se positionner en tant que prestataire de services à une " clientèle " ⁵⁹. L'on perçoit très nettement en matière de formation documentaire cette double influence dans les établissements québécois.

Ainsi, le bureau de " l'aide à l'utilisateur " demeure-t-il toujours présent et clairement identifié au sein de la bibliothèque. L'aménagement intérieur de l'espace traduit ici une

⁵⁵ Colloque ABCDEF, les 23 et 24 octobre 1995, à l'université Laval, intitulé " *La formation documentaire* ".

⁵⁶ Atelier annuel sur la formation documentaire : WILU [Workshop on Instruction in Library Use], dont la 26ème édition se tiendra en mai 1997 à l'Université de Montréal. Il regroupe des bibliothécaires universitaires ontariens et québécois qui y trouvent un lieu de débat privilégié avec des rencontres réunissant de 100 à 125 personnes et donne lieu à diverses activités : ateliers, forums, conférences, démonstrations etc....

⁵⁷ Soit actuellement environ 1800 références sur un système *DBTEXT Imagine*. Entretien du 28.08.96 avec Roger CHARLAND, responsable du centre de documentation de la CREPUQ.

⁵⁸ Groupe de discussion FORMADOC, modéré par Richard LAVERDIÈRE à la B.U. de l'Université Laval, qui compte actuellement une centaine d'abonnés francophones.

⁵⁹ Il faut cependant noter une très nette évolution en ce sens en Europe, avec l'introduction dans les bibliothèques de techniques de marketing et de notions d'économie de l'information, encore impensables en ce domaine il y a une vingtaine d'années...

Voir par exemple : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p.

priorité et une volonté de lisibilité des rôles respectifs du personnel et des services que l'utilisateur est en droit d'en attendre. Les *commis* qui assurent au comptoir du prêt toutes les opérations inhérentes à l'emprunt de documents n'ont pas dans leurs attributions la fonction " d'aide à l'utilisateur " en tant que service de référence. Cette dernière est assurée par des *bibliotechniciens* ou des *bibliothécaires*, selon un planning généralement établi de service au public et un certain cloisonnement des tâches entre les différentes fonctions.

Une volonté de rationalisation et d'optimisation des moyens et ressources a conduit la B.U. de l'UQAM -comme toutes celles qui atteignent une certaine taille- à une centralisation des " services techniques " qui permet un redéploiement des moyens humains et financiers sur d'autres objectifs et une efficacité liée à une économie d'échelle, chaque bibliothèque se déchargeant de tâches techniques souvent redondantes et concentrant ses énergies et ses moyens sur un service de qualité adapté au public. Néanmoins, au fil des années, s'est peu à peu creusé un fossé préjudiciable -nous semble-t-il- entre le personnel des services techniques attaché aux problèmes de catalogage, de récupération de notices, d'indexation et de traitement du document et le public... En effet, l'un des gages d'efficacité, de pertinence et de cohérence d'un catalogue public ne réside-t-il pas dans une bonne connaissance du public, de ses attentes et de ses difficultés, de la part ceux qui assurent la gestion de la base bibliographique ? Conscient du décalage qui risquait de découler de cette situation, le service des bibliothèques de l'UQAM tente depuis un ou deux ans de réintroduire dans les attributions des bibliothécaires et bibliotechniciens des services techniques un minimum de service au public, cela se traduisant par quelques heures de référence, ou des formations ponctuelles des usagers, surtout en début de session alors que les besoins sont très importants. Il va de soit que cette mesure demeure diversement appréciée par un personnel qui a souvent fait le choix d'un contact restreint avec les usagers, et que somme toutes l'on peut se demander quelle est l'efficacité d'un agent qui ne fait que quelques heures de référence et ne peut donc appréhender et posséder de façon satisfaisante des outils qu'il ne manipule que quelques heures par semaine -notamment pour les cd-roms dont les interfaces et le langage d'interrogation restent très hétérogènes et sujets à des évolutions très rapides d'une version à une autre... Néanmoins, cela semble un principe à développer et donner des résultats intéressants en matière de formations dispensées sur le catalogue de la bibliothèque⁶⁰.

⁶⁰ Entretien du 13.09.96 avec Roger GINGRAS, bibliothécaire en " analyse documentaire " aux services techniques de l'UQAM.

L'aide à l'utilisateur et la formation documentaire de ces derniers demeure donc essentiellement du ressort des bibliothécaires et des bibliotechniciens en contact avec le public, et étroitement liées l'une à l'autre en poursuivant des objectifs communs tout en adoptant une démarche et des outils d'apprentissage plus ou moins approfondis. Nous avons souligné le fait que cette préoccupation ne constituait pas un engouement passager mais bien un postulat inscrit au mandat de chaque B.U. depuis une vingtaine d'années et que loin de perdre de son intérêt, elle trouve de plus en plus sa raison d'être -notamment du fait de l'explosion des technologies documentaires.

Il existe dans chaque établissement -avec un organigramme, des attributions et des moyens en temps et en personnel qui diffèrent selon les situations⁶¹- un poste de bibliothécaire en charge du dossier de la formation documentaire pour 30 à 80% de son temps de travail. Le contexte actuel de restrictions budgétaires pèse cependant lourdement sur cette activité et soulève un dilemme que l'on perçoit en termes antinomiques et quelque peu cornéliens mais garants de sa "survie". En effet, les crédits subissant des baisses substantielles⁶², le volume d'acquisitions chute sensiblement, ce qui porte les bibliothécaires à consacrer une part plus importante de leur temps à d'autres tâches que la sélection de documents, et aux activités permettant une meilleure exploitation des ressources documentaires de leur établissement ou des établissements dont les fonds peuvent compléter leurs collections (c'est par exemple l'un des attraits de la maîtrise d'Internet qui donne accès, depuis un endroit unique sans avoir à se déplacer, aux catalogues des autres B.U. et permet après identification et localisation le P.E.B.⁶³). Mais la récession que vivent présentement les B.U. québécoises

⁶¹ UQAM : Lisette DUPONT, directrice des bibliothèques spécialisées, coordonne les activités de formation, entre autres dossiers. (rencontrée le 08.08.96)

McGILL : Marilyn FRANSISZYN, bibliothécaire de référence en sciences humaines et sociales, idem. (rencontrée le 05.08.96)

CONCORDIA : Melinda REINHART, bibliothécaire de référence à Webster, idem. (rencontrée le 07.08.96)

École Polytechnique (Université de Montréal) : Nicole CAMPEAU, bibliothécaire de référence, idem. (rencontrée le 06.08.96)

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL : Jerry BULL, bibliothécaire de référence, responsable de la formation documentaire à la section lettres-sciences humaines. Il existe une vingtaine de bibliothèques et des actions de formation documentaire très variées ; au niveau de la direction générale Christiane ROBERT GUERTIN, adjointe au directeur, a en charge le dossier. (rencontrés le 28.08.96 et le 19.09.96)

UNIVERSITÉ LAVAL : Richard LAVERDIÈRE, conseiller à la documentation en sciences et président du sous-groupe sur la formation documentaire CREPUQ et Diane POIRIER, conseillère à la documentation en lettres-sciences humaines et présidente du sous-groupe de travail CREPUQ sur l'Internet, tous les deux responsables de la formation dans leurs domaines respectifs. (rencontrés le 22.08.96 et à la CREPUQ lors de réunions)

⁶² Avec un budget d'acquisitions de \approx 3,5 M de \$ can. jusqu'en juin 1996 et une coupure prévue de -10% pour 1996-1997. Cf. : entretien avec Claire BOISVERT, directrice des services techniques des BU UQAM, le 29.08.96.

⁶³ Voir en 3^{ème} partie le système de PEB ARIEL et l'expérience de la bibliothèque virtuelle de chimie).

induit également un recentrage des services pour une plus grande efficacité et plusieurs coupures de postes...

L'on constate ainsi que si le volet " formation documentaire " n'est certes pas en passe de disparaître de leurs missions premières, nos collègues québécois rencontrent de plus grandes difficultés dans sa mise en oeuvre, en termes de temps, de personnel et de moyens alloués. La plupart des établissements demandent actuellement des efforts accrus à leur personnel, en opérant des restructurations et des regroupements de responsabilités. Les attributions des postes " coupés " échoient à des bibliothécaires qui doivent les assumer en plus des leurs. La majorité d'entre eux sont impliqués dans différents groupes de travail qui demandent un investissement et une disponibilité qu'ils ne peuvent plus toujours trouver⁶⁴, même si la reconnaissance du temps alloué pour ces activités -rentables à long terme pour l'établissement- n'est pas remise en cause... Les bibliothécaires québécois se retrouvent donc en ce moment devant des choix cornéliens et un certain malaise qu'ils doivent gérer au mieux, selon leurs centres d'intérêt, leur vision et pratique du métier et leur conception du service au public. Ce constat, loin d'être pessimiste, peut se révéler source d'un changement de paradigme et de modifications en profondeur dont nous tenterons d'ébaucher l'esquisse en ce qui concerne l'objet de notre étude. La formation documentaire ne semble pas menacée dans ses fondements ni dans son existence même, mais elle devra nécessairement suivre le tournant que vivent actuellement les B.U. québécoises et trouver d'autres réponses, s'adapter, relever un nouveau défi.

2.2. Typologie des usagers et définition de leurs profils et besoins en formation

La formation documentaire des " clientèles " des B.U. ne constitue donc pas un axe de réflexion ni de travail nouveau en soi, en Amérique du nord ni au Québec. Après avoir fait une sorte d'état de la question en mettant en relief les formes qu'elle revêt au Québec -des plus traditionnelles aux plus innovantes- nous nous attacherons à en dégager les grands axes, les enjeux et les perspectives que l'on voit actuellement se dessiner, cette problématique étant sujette à des évolutions extrêmement rapides du fait même de son étroite dépendance avec l'entrée de nouvelles technologies dans les

⁶⁴ Citons par exemple le cas du sous-groupe de travail sur Internet, de la CREPUQ (réunion du 13.09.96 à laquelle j'ai été conviée) qui compte quatre membres et qui voit ses travaux compromis ou pour le moment stoppés, leurs activités respectives ne leur permettant plus actuellement de trouver le temps nécessaire à la poursuite de la réflexion et à la production d'outils, sur leur temps de travail...

bibliothèques et de l'évolution du contexte socio-économique et culturel dans lequel elle s'inscrit.

2.2.1. Les formations proposées : une réponse à tous les besoins et à tous les publics ?

Afin de cibler son offre de services, le premier travail de la bibliothèque consiste en une analyse rigoureuse des publics et des besoins de sa "clientèle", dans le but de mettre sur pied une politique de formation adaptée et cohérente, éventuellement de faire des choix parmi ces attentes et de privilégier certains axes en toute connaissance de cause et de façon explicite et clairement intelligible pour les usagers. Cette démarche préliminaire permet de chiffrer et de prévoir en moyens, matériels, supports et personnels ce qui sera nécessaire à la mise en oeuvre d'une telle politique, ses retombées à court et à long terme et de défendre le projet auprès des autorités de tutelle⁶⁵. Cela s'avère capital alors que tous les services des universités recentrent leurs offres de services, ne pouvant plus se permettre de manquer la cible de leurs actions.

Les bibliothèques de l'UQAM incluent la formation documentaire dans leurs missions depuis leur création. Cependant, l'importance de ce volet grandissant et la nécessité d'une certaine harmonisation se faisant sentir afin d'offrir d'une bibliothèque à l'autre le même type de service (quantitativement et qualitativement), une réflexion approfondie et un état de la question⁶⁶ ont été menés à partir de 1982 et systématisés depuis 1989, permettant de poser le cadre et les objectifs à venir de cette activité qui jusqu'ici "coulait de source", si l'on peut dire⁶⁷. Bien évidemment, une certaine souplesse afin de coller aux besoins de publics spécifiques (les attentes en sciences et les prérequis informatiques, par exemple, différent de ceux du public en lettres...) demeure primordiale pour éviter d'enfermer le personnel qui assure la formation et les usagers dans un cadre trop rigide et trop strict, carcan qui nuirait à la créativité et à l'expression de chacun. Le but de cette démarche analytique consiste plutôt à définir des

⁶⁵ En 1991, une subvention de 5000 \$ can. a été allouée sur le fonds Hubert-Perron par la Fondation de l'UQAM, au service des bibliothèques, sur présentation du projet de formation documentaire par Paul R. BELANGER.

- ⁶⁶ Consulter :
- UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport du groupe de travail sur l'initiation aux services documentaires. **Juin 1982**. 67 p.
- SORECOM. Sondage auprès des usagers des bibliothèques de l'UQAM. **Mai 1985**. 41 p. et annexes.
- LEROUX, Georges. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et plan d'action. **Mai 1989**. 2 p.
- Fiset, Danielle et HUARD, Mario. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et modèles de formation. Recherche réalisée sous la dir. du Comité des usagers des bibliothèques. **Mai 1990**. 65 p. et annexes.

⁶⁷ Entretien avec Lisette DUPONT, directrice des bibliothèques spécialisées, le 08.08.96

objectifs, des priorités et des moyens d'action communs, afin de converger vers le même but et d'assurer une bonne lisibilité des services que le public est en droit d'attendre de la bibliothèque⁶⁸.

Un des aspects les plus intéressants de cette démarche de réflexion autour de ce qui finalement existait depuis le début, de façon plus ou moins explicite, a été la nécessité de mettre à plat tous les éléments, d'en dégager de nouveaux, de pouvoir établir des parallèles entre les actions menées souvent de façon individuelle et de tenter de réunir tous les acteurs impliqués. Le *Comité des usagers des bibliothèques*⁶⁹ de l'UQAM joue, depuis sa création en 1980, un rôle de moteur et de fédérateur en permettant de toucher toute la communauté universitaire, et à ce titre a beaucoup oeuvré pour la réussite de ce qu'il considère comme une priorité, la formation documentaire, avec un tournant décisif : la création en 1989 du *Sous-Comité sur la formation documentaire* qui en émane directement. Il remplit un mandat consultatif auprès du *vice-recteur aux communications* et du *Service des bibliothèques*, en assurant une analyse des besoins des usagers, en proposant des priorités entre eux, en recommandant l'adoption de politiques afin d'améliorer les services à la communauté universitaire, et en donnant des avis sur les ressources d'investissement en fonction des objectifs à atteindre. C'est lui qui, entre autres, a commandité le sondage réalisé en 1985 et les différentes études citées, donnant ainsi la possibilité de dégager les attentes des usagers, de clarifier les rapports qu'ils entretiennent avec la B.U., de définir le public cible, le public touché et le public à gagner et mettant en relief une évolution des rapports usagers-bibliothécaires et des horizons d'attente. Enfin, signalons que ces études mettent en évidence des problèmes encore non solutionnés : une complexification accrue des besoins en formation (qui sont de plus en plus spécialisés et divers), l'existence de clientèles très diversifiées et souvent difficiles à atteindre (1 869 803 usagers en 1994-1995 selon les chiffres du dernier rapport annuel, soit une augmentation de 14% par rapport à 1993-1994 alors que la population étudiante diminuait de 3,7% pour la même période), et un manque d'articulation entre le corps professoral et le service des bibliothèques (une méconnaissance des services offerts et une non-incitation à la fréquentation). Ces travaux reflètent toujours une image très positive en matière de qualité du service offert par un personnel disponible et accueillant, à tous les niveaux, mais en même temps une sous-information chronique quant aux services qu'ils sont en droit d'attendre de la bibliothèque...

⁶⁸ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991. 11 f.

⁶⁹ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 11..

Les formations proposées par les bibliothèques visent 3 catégories distinctes de publics : en tout premier lieu, les étudiants, puis les enseignants et enfin depuis quelques années le personnel de la communauté universitaire. Chaque bibliothèque au sein du service des bibliothèques de l'UQAM développe son propre programme de formation avec son planning et quelques outils spécifiques adaptés à la matière et au public visé⁷⁰ -Lisette DUPONT jouant un rôle de coordination et d'incitation, en quelque sorte “ d'autorité morale ” veillant à la cohérence de l'ensemble. Les formations offertes suivent généralement deux modes de mise en place⁷¹ : soit à la demande, si l'on peut dire “ à la carte ” (ce qui est le cas la plupart du temps en Sciences de l'Éducation), sur proposition d'un enseignant ou sollicitation d'un bibliothécaire elles concernent des classes entières ou des groupes d'enseignants, ou ce qui s'avère plus rare mais possible sur requête de plusieurs usagers, soit dans le cadre de plages horaires définies à l'avance et communiquées aux usagers par voie d'affichage, de presse interne etc... (ce qui demeure plus le fait de la bibliothèque centrale et de la bibliothèque de sciences, cette formule permettant de satisfaire un public potentiel plus important et supposant une fréquentation et un passage plus élevés).

Il demeure indéniable que parmi les trois catégories de publics visés, la “ clientèle étudiante ” s'avère la plus difficile à toucher dans sa globalité, du fait de son nombre élevé, de la diversité de ses situation et de son hétérogénéité. En plus du public étudiant “ classique ” que nous avons déjà évoqué au point 2.2.1., beaucoup d'étudiants soit ne sont inscrits que dans des certificats, soit étudient à temps partiel, soit sont inscrits dans des sessions intensives de fin de semaine, soit enfin font partie de ce que l'on nomme communément les “ étudiants hors-campus ” etc. et ne suivent donc pas une scolarité complète en fréquentant quotidiennement le campus. Le phénomène du “ retour aux études ” étant également très important à l'UQAM, qui se trouve être l'une des rares universités à reconnaître l'expérience professionnelle acquise pour intégrer ses formations même sans le D.E.C. [Diplôme d'Études Collégiales], il faut tenir compte de ce public aux besoins et aux prérequis informatiques et documentaires différents. Notons que les activités de “ formation documentaire ” culminent en début de session⁷² et qu'elles visent essentiellement les étudiants de premier cycle, qu'il est capital de sensibiliser à ce stade de leur cursus comme nous l'avons souligné au point 2.2.1. Les formations proposées en deuxième et troisième cycle, aux enseignants ou au personnel, touchent un public beaucoup plus restreint mais portent sur des domaines spécialisés,

⁷⁰ Voir le point 2.2.3. et la 3ème partie.

⁷¹ Que ce soit à l'UQAM ou dans les autres BU québécoises.

⁷² L'année scolaire s'articule en trois sessions et il est possible de commencer sa formation indistinctement à l'une d'entre elle

plus pointus et se démarquent nettement de la formation de base dispensée en premier cycle par son contenu, son approche et son instrumentation.

Le public étudiant de premier cycle constitue la catégorie d'usagers vers laquelle les efforts en matière de formation culminent mais qui pose également le plus problème, dans la mesure où une hausse de cette clientèle comporte le risque de ne plus pouvoir satisfaire toutes les demandes⁷³. Le dernier rapport annuel 1994-1995 montre en effet, malgré une légère baisse cette année que nous commenterons par la suite, que depuis 1989-1990 (année de référence 88-89), les opérations de référence (banques de données exclues) ont suivi une évolution de 46,40% et les initiations à la bibliothèque (individuelles ou collectives) en regard du nombre d'usagers initiés une augmentation de 129,2% pour les initiations et de 111,4% pour les usagers initiés. De 1988 à 1992, le nombre total de séances de formation documentaire a progressé de 200%, le nombre d'usagers ayant participé à des initiations collectives de 87% tandis que le nombre d'activités d'accueil augmentait de 43% et les initiations spécialisées de 141%⁷⁴. Cette tendance à la hausse des activités, liée à l'augmentation des clientèles, à la saturation des capacités d'accueil et à une non-augmentation du personnel, ne se démentant pas si l'on tient compte de l'évolution globale quantifiée depuis 1989-1990, a rendu d'autant plus impérieuse la mise sur pieds d'un plan de formation documentaire.

Soulignons enfin, que cette réflexion ne peut être menée sans une concertation élargie et l'implication de tous les acteurs de la communauté universitaire, enseignants, étudiants sans oublier le personnel de l'université et surtout de la bibliothèque qui possède une expérience irremplaçable sur le terrain et dont l'adhésion au projet et la motivation restent des prérequis indispensables pour son succès. Une politique de formation documentaire doit s'inscrire dans un contexte, s'articuler avec le projet pédagogique de l'établissement ou le plan de formation du personnel et des enseignants et s'accompagner d'une sensibilisation et d'une politique d'information adéquate, si elle veut acquérir légitimité, portée et trouver sa raison d'être. Elle ne peut résulter d'une volonté personnelle et unique, aussi forte soit-elle... Cela paraît un enjeu majeur et une des raisons de son succès à l'UQAM.

2.2.2. Grands axes du plan de formation documentaire à l'UQAM :

⁷³ Voir en annexes les graphiques : UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24 à 25.

⁷⁴ Chiffres obtenus en compilant les données des différents rapports pour le sous-comité sur la formation documentaire.

Deux idées fortes et récurrentes⁷⁵ ressortent des différentes études : un manque d'articulation entre le corps enseignant et la B.U. et la nécessité de trouver une place à la formation documentaire dans le curriculum de l'étudiant. L'on constate encore trop souvent un écart considérable quant à l'impact des formations dispensées par la B.U. entre les différentes familles (elles touchaient en 1991 entre 76,9 et 13,3 % des étudiants au sein d'une même famille et seulement 63 % des familles⁷⁶), alors que le sondage de 1985 montrait que 75 % des sondés -appartenant tous au corps enseignant de l'UQAM- estimaient que la formation documentaire devait être obligatoire et ainsi faire partie intégrante de la formation de base de l'étudiant. Si bibliothécaires et enseignants s'accordent sur le principe, il faut avouer que concrètement la mise en place s'avère beaucoup plus épineuse et n'a pu aboutir que dans de rares cas, la plupart du temps dans de petites structures telles les B.U. de l'U.Q. à Hull, à Chicoutimi ou à Rimouski par exemple. En effet, elle achoppe sur un point capital : l'accréditation de ces cours et leur évaluation dans le cursus universitaire, prérogatives du corps enseignant⁷⁷... Tant que ce problème ne pourra être résolu globalement avec une position commune, claire et officielle de la part des instances académiques, et non pas ce qui reste actuellement une pratique au cas par cas⁷⁸, cette intégration systématique et obligatoire dans la formation universitaire ne pourra voir le jour et restera tributaire de relations interpersonnelles : bibliothécaire-enseignant, avec ce que cela comporte d'aléatoire...

L'intégration de la formation documentaire au cursus universitaire, outre le fait d'une reconnaissance et d'une légitimité officielle de cette activité pédagogique des professionnels des bibliothèques, permettrait non seulement une sensibilisation au monde documentaire, le développement chez l'étudiant d'une motivation à la fréquentation de la B.U. et à en utiliser les ressources ainsi qu'une désacralisation et une

⁷⁵ Valables du reste pour toutes les B.U. québécoises.

⁷⁶ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES, SOUS-COMITÉ SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. La formation documentaire à l'UQAM : rencontre avec les secteurs. Montréal : UQAM, Comité des usagers, Sous-Comité sur la formation documentaire, février 1991. 9 f., f. 4.

⁷⁷ Voir en troisième partie, l'émergence de cette problématique (que nous développerons alors) face à la formation à Internet.

⁷⁸ Citons par exemple :

* à la B.U. de l'université Laval, les cours dispensés par Claude BEAUDRY (Conseiller en documentation en musique, rencontré le 22.08.96), depuis 1982 et comprenant 2 volets : bibliographie et techniques de travail, avec 3 crédits, c'est-à-dire 3 heures par semaine durant 1 session de 15 semaines, et concernant tous les nouveaux arrivés du département. L'évaluation était préparée par C. Beaudry mais corrigée par l'enseignant dans le cours duquel il intervenait (rémunéré en surnuméraire). Pour 1996-97, C. Beaudry se désengage quelque peu de cette formation, ayant reçu d'autres attributions à la B.U. ne lui permettant plus de s'y consacrer en plus, et ayant rencontré de sérieuses difficultés avec la corporation des chargés de cours de l'université Laval... Il n'interviendra plus que dans le cadre d'un séminaire, l'enseignant reprenant le contenu des cours allégé.

* à l'UQAM, en général, la formation documentaire s'inscrit dans un cours de méthodologie ou à l'intérieur d'activités d'intégration (exemple : GRM1000). Cependant, là où elle n'est pas formellement inscrite dans la description d'un cours, elle reste aléatoire d'une année à l'autre...

banalisation du lieu, mais également constituerait un facteur d'intégration du processus de recherche dès le premier cycle ce qui est vivement souhaitable. Par ailleurs, une politique ainsi pensée et établie pourrait s'inscrire dans la continuité et non plus se concentrer sur les mois de septembre-octobre où 50 % des formations sont données, avec ce que cela suppose de répétitif et de parfois démotivant et lourd pour le personnel...

La définition d'un plan de formation à l'UQAM, au début des années 1990, a permis de dégager trois niveaux de formation qui coexistent dans toutes les B.U. québécoises.

Le premier niveau de formation s'apparente plutôt à une " initiation de base " qui permet aux usagers d'apprendre à connaître la bibliothèque, son organisation et ses services. Concrètement, il s'agit de la " visite traditionnelle " de la bibliothèque, accompagnée d'une rapide présentation des outils documentaires, en début d'année. Son importance tend à s'amenuiser dans l'ensemble des activités de formation⁷⁹. En effet, les multiples outils développés par les bibliothécaires (dépliants sur les services, feuillets explicatifs, visites autoguidées, renseignements disponibles sur les serveurs WEB des bibliothèques etc.) favorisent l'auto-apprentissage des usagers.

Le deuxième niveau de formation apprend à l'utilisateur à consulter le catalogue des bibliothèques, à utiliser les principaux ouvrages de référence, à repérer sa documentation et à comprendre la teneur des références bibliographiques. Il s'agit de l'initiation générale à la " recherche en bibliothèque ", formation de base rendue essentielle avec le développement généralisé des catalogues informatisés. Toutes les B.U. québécoises offrent cette formation, sous forme de cours, démonstrations et plus rarement d'ateliers. Elle peut s'inscrire de façon obligatoire à l'intérieur d'un cours dispensé par un professeur, être donnée par le bibliothécaire seul (ce qui reste la majorité des cas de figure) ou en collaboration avec l'enseignant. Dans certains cas, même si elle demeure limitée dans le temps, elle peut donner lieu à une évaluation comme élément intrinsèque du cours. Mais cette formation est également offerte, en complément, à l'ensemble des usagers, selon des modalités d'inscription et un calendrier propres à chaque établissement. La popularité et la fréquentation de ces séances offertes en début de session d'enseignement montrent qu'elles répondent à un

⁷⁹ Voir en annexes : UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24-25 et 28-29

CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES. Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 1992-1993. Montréal : CREPUQ, 1995. 95 p., p. 33, 76-77 et 79.

Travail également sur les statistiques 1993-1994 encore non publiées mais aimablement fournies par Onil DUPUIS de la CREPUQ.

réel besoin. La motivation de ce public “ libre ” de toute contrainte scolaire (par opposition au premier public “ captif ”) s’avère indéniable et source d’un échange enrichissant. Ces deux formules semblent donc complémentaires, la deuxième, avec l’appuis d’une politique de communication et une “ publicité ” adéquates, favorisant la responsabilisation, l’auto-formation et la construction d’un cursus propre à l’usager et au développement de son autonomie.

Enfin, le troisième niveau de formation vise, entre autres, à initier l’utilisateur au contenu et à l’utilisation des sources d’information ou des sources documentaires spécialisées dans sa discipline. Avec la généralisation des bases de données sur cd-roms et leur récent accès via Internet⁸⁰, cette formation s’est surtout axée vers la maîtrise des nouvelles technologies (ce qui explique en partie la croissance de 238% des “ formations spécialisées ” depuis 1988, chiffres de 1994, des statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises, de la CREPUQ). Cette formation spécialisée vise principalement à apprendre à l’étudiant à mieux maîtriser ses besoins en informations, à élaborer et à affiner ses stratégies de recherche et à repérer les sources d’information pertinentes pour répondre à ses besoins. “ La formation à la documentation et à la recherche spécialisée ” s’adresse surtout aux étudiants de deuxième et troisième cycles ou est intégrée aux cours de méthodologie de premier cycle. Elle est alors dispensée soit en classe, soit en bibliothèque par des professionnels de la bibliothèque en charge du domaine concerné, sur demande des enseignants. Elle s’inscrit parfois (mais cette tendance demeure marginale dans l’ensemble des activités de formation) tout ou partie dans le cadre d’un cours crédité. Compte tenu de l’importance des nouvelles technologies dans la recherche spécialisée en B.U. et de la très forte demande des usagers, la quasi totalité des B.U. québécoises offre également à l’ensemble de ses “ clientèles ” des séances d’initiation à l’interrogation de bases de données spécialisées. Phénomène récent et en pleine extension, l’introduction aux ressources accessibles sur Internet⁸¹ demeure actuellement marginale dans l’ensemble des activités de formation proposées, mais se met en place dans toutes les B.U. québécoises.

Il convient de garder à l’esprit que les trois niveaux de formation que nous venons de définir et d’explicitier, par rapport à la catégorie du public qui constitue l’essentiel de la “ clientèle ” de la B.U. : les étudiants, s’appliquent également pour les deux autres catégories de public que nous avons précédemment définies : les enseignants (le premier niveau de formation constituant souvent le premier contact avec la bibliothèque

⁸⁰ Nous adopterons l’appellation “ Internet ” et non l’Internet, en accord avec les recommandations de l’Office de la Langue Française du Québec (Lexique de l’OLF consultable sur Internet : <http://www.olf.gouv.qc.ca/service/pages/p10ca.html>)

⁸¹ Voir en troisième partie.

dont va dépendre la suite de la collaboration enseignant-bibliothécaire) ou les stagiaires et le personnel (notamment en ce qui concerne la formation des formateurs, sur laquelle nous allons revenir en troisième partie).

La définition de ces trois niveaux de formation nous permet de mieux cerner les activités qui entrent dans ce cadre, leur complexité, leur diversité croissante et leur constante évolution. Le terme “ formation documentaire ” (plus précis que “ formation des usagers ”) recouvre donc une réalité complexe et multiforme. Cette expression utilisée comme équivalent francophone des termes “ *bibliographic instruction* ”, “ *library orientation* ”, “ *library skills* ”, “ *library user education* ” et “ *user instruction* ” tend à élargir son champs d’application avec l’apport des nouvelles technologies documentaires, qui induisent la maîtrise de stratégies de recherche de plus en plus élaborées et d’outils de plus en plus sophistiqués si l’on veut en exploiter toutes les richesses informationnelles. Cela nous amène à reprendre la définition que TESSIER en donnait (cité au point 2.2.1.), en l’élargissant aux sources d’information accessibles en ligne et comprenant un caractère virtuel que ne pouvait contenir à l’époque la notion de “ ressources documentaires ” en tant qu’entités matérielles. La formation demeure plus que jamais un ensemble d’activités d’apprentissage et s’éloigne de plus en plus de la notion “ d’initiation ” (présente seulement au premier niveau de formation et tendant à céder la place à un “ auto-apprentissage).

En ce sens, la formation documentaire tend de plus en plus à se rapprocher de la notion d’ “ *Information literacy* ”⁸² en visant à l’autonomie de l’usager, au développement de ses capacités à trouver et à donner du sens à l’information afin de pouvoir se faire sa propre opinion sur quelque sujet que ce soit, d’être en mesure de trouver les éléments d’information pour pouvoir réfuter ou vérifier une opinion sans dépendre des autres dans cette démarche de recherche d’information, ce qui lui garantit objectivité et impartialité des informations. Devenir “ *information literate* ” se révèle capital aussi bien dans le domaine professionnel (où l’information la plus récente et la plus pertinente constitue un gage de succès) que dans l’exercice de la démocratie (l’état se devant de tout mettre en oeuvre pour tenir informés les citoyens de ses actions et le citoyen se devant de se tenir informé afin d’exercer son droit à la démocratie en toute connaissance de cause). Ce concept apparu aux États-Unis au début des années 1990 sous-tend un nouveau modèle d’éducation basé sur la maîtrise des sources d’information, sous toutes les formes qu’elles revêtent depuis les années 1990 : virtuelles ou matérielles, et sur la

⁸² Voir bibliographie finale.

A noter que le 26ème atelier de WILU [Workshop on Instruction in Library Use] les 14-17 mai 1997 portera sur la “ culture de l’information. (Cf. rencontre avec son comité directeur).

capacité à dissocier l'information passive et fragmentée de la recherche d'information active, à sa source, dans une relation dynamique. Comme le souligne Lisette DUPONT⁸³ : *“ Si l'on admet qu'une information c'est, de façon simplifiée, un élément de connaissance quel qu'il soit, et que la formation est le processus de communication et d'apprentissage de cet élément de connaissance, il va de soi que l'information et la formation sont complémentaires, voire intimement liées de par leur nature même ”*, et que par conséquent “ la formation documentaire ” constitue un volet fondamental dans la formation universitaire, et plus généralement dans la formation des citoyens.

Le service des bibliothèques de l'UQAM poursuit comme but, nous l'avons vu, l'établissement d'une relation dynamique entre les usagers et la bibliothèque, relation qu'il importe de faire fonctionner dans les deux sens pour qu'elle prenne toute sa signification. Les politiques documentaires des B.U. québécoises tendent toutes vers un but unique : l'autonomie de l'utilisateur, elles se donnent pour cela des moyens plus ou moins innovants et développent une instrumentation spécifique. Nous allons nous pencher plus en détails sur l'instrumentation mise en place par l'UQAM et sur les perspectives qu'ouvre l'introduction des “ nouvelles technologies ” dans les bibliothèques, notamment avec la mise à disposition d'Internet.

⁸³ DUPONT, Lisette et ROUSSEAU, Denis. Information et formation documentaire : relations avec les usagers. Dans : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p., p. 331-341.

3. Une mise en perspective élargie avec l'importance croissante des “ nouvelles technologies ” et la mise à disposition d'Internet dans les B.U. québécoises

3.1. Élaboration d'une instrumentation adéquate :

Les bibliothécaires de référence remplissent la mission de faire connaître et exploiter les ressources existant dans les domaines de la connaissance dont ils ont la charge. Pour se faire, ils doivent développer divers outils de formation ou d'auto-formation afin de permettre aux usagers de trouver l'information mais également d'appréhender les différents supports la véhiculant. Jusqu'au début des années 1990, cette instrumentation revêtait presque exclusivement la forme imprimée (guides d'utilisation des différents logiciels de recherche, manuels ou feuillets d'exercices, guide du lecteur, présentation des services et sources d'informations etc...). L'importance croissante des nouvelles technologies ainsi que leur meilleure maîtrise (de la part des usagers comme des professionnels des bibliothèques) ont amené ces derniers à développer une instrumentation plus variée et “ multi-supports ” en adéquation avec cette évolution et en mesure de toucher tous les publics. Le service des bibliothèques de l'UQAM n'échappe pas à ce constat et a su très tôt miser sur l'atout que constitue le développement d'outils et de supports de formation divers et variés, des plus classiques aux plus innovants pédagogiquement comme technologiquement.

3.1.1. De l'élaboration d'outils de formation des plus traditionnels...

Le service des bibliothèques de l'UQAM met à la disposition de ses usagers toute la documentation imprimée susceptible d'inciter les lecteurs à le fréquenter et à en exploiter le potentiel informationnel, en la plaçant à des points stratégiques (points de passage des nouveaux arrivants : kiosque de renseignements et présentoirs dans le hall de l'UQAM, hall d'accueil et comptoirs d'aide à l'utilisateur des bibliothèques etc...), en participant à la semaine d' *Aide et d'orientation de la rentrée* (du 03. au 12.09.96 cette année) avec un kiosque dans le hall de l'UQAM, à côté des autres services, afin de faire connaître ce dernier, ainsi qu'en diffusant auprès des enseignants, des étudiants qu'ils ont en cours et du personnel un certain nombre d'outils de base pour une connaissance des services offerts, dans une démarche visant à l'autonomie de l'utilisateur : *Guides de l'utilisateur, Dépliants sur les bibliothèques et les services, Dépliants sur les collections de microformes...*

En début de session, des *Séances d'initiation à la bibliothèque* (à ses collections et à son catalogue informatisé *Badaduq*⁸⁴) sont offertes avec l'enseignant dans le cadre de son cours (donc obligatoires) ou à titre individuel sur des plages horaires prédéfinies (sur démarche personnelle et inscription à la B.U. pour regrouper les intéressés). Certaines bibliothèques proposent également des *Visites auto-guidées* (document imprimé qui fait suivre un parcours qui permet de se familiariser avec l'organisation des bibliothèques et de leurs collections). Initiative originale qui rencontre un succès non démenti depuis sa création, il y a déjà quelques années à la B.U. des Sciences, *Biblio-Rallye*⁸⁵ offre la possibilité aux nouveaux usagers (ou à ceux qui ne sont pas parvenus à un degré de familiarisation satisfaisant) de découvrir la B.U. et les services qu'ils sont en droit d'en attendre, de façon autonome, à leur rythme (le bibliothécaire restant à leur disposition pour répondre à leurs interrogations, les mettre sur la piste ou les conforter dans leurs réponses), sur un mode ludique, en équipe ou individuellement en cours d'année.

Les bibliothécaires produisent d'autre part des outils de formation de plus en plus spécialisés, bien que restant jusqu'ici essentiellement sous forme papier : *Guides bibliographiques et mini-guides* thématiques, *Listes et bibliographies* d'ouvrages de référence dans un domaine, *Guides d'utilisation d'outils de référence...* Ces documents sont produits parfois sur demande d'un enseignant mais la plupart du temps à l'initiative du professionnel. Lorsque l'on constate à l'aide à l'utilisateur la récurrence d'une demande d'information dans un domaine spécialisé, l'élaboration d'un tel outil permet de diffuser plus largement ces renseignements et non ponctuellement, en gommant le facteur répétitif. Par ailleurs, la sous-utilisation des instruments documentaires dans une discipline incite à vouloir se donner les moyens de porter à la connaissance d'un plus large public de nouvelles sources de référence et susciter ainsi un élargissement de l'horizon d'attente des usagers..

Depuis Janvier 1991 (date de publication du premier numéro), le service des bibliothèques de l'UQAM s'est doté d'un outil de communication et de formation extrêmement précieux : *Biblio-Clip*⁸⁶, journal interne diffusé auprès de la communauté universitaire. Initiative originale (peu de B.U. disposent d'un instrument de cette qualité), cette publication permet aux bibliothèques de faire connaître leurs actions et leur actualité, ainsi que de mettre l'accent sur un aspect de la formation documentaire

⁸⁴ Base de Données à Accès Direct de l'U.Q. : catalogue collectif informatisé des bibliothèques du réseau de l'U.Q.

⁸⁵ Voir en annexes.

⁸⁶ *Biblio-Clip* : *Bulletin d'information du service des bibliothèques de l'UQAM*. Publication bisannuelle du Service des bibliothèques. 1er n° : n°1 (janvier-février 1991) ; dernier n° paru : n°20 (septembre-décembre 1996).

Voir dernier numéro en annexes.

grâce à un encart détachable d'une ou deux doubles pages intitulé " *Zoom sur...* " qui fait le point sur un thème spécifique (dernier numéro : *Zoom sur Internet : les outils de recherche*).

3.1.2. ... A la conception d'outils de formation plus élaborés

Depuis les cinq dernières années, les limites du support écrit se font de plus en plus sentir pour véhiculer ces outils de formation, d'un point de vue communicationnel mais également pédagogique. Dans son annexe au Rapport annuel 1990-1991, le Sous-comité sur la formation documentaire du Comité des usagers des bibliothèques de l'UQAM finalise un " projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires ", reflet de cette évolution inéluctable due à l'intégration de plus en plus évidente des nouvelles technologies dans les formations proposées. Avec l'aide d'un didacticien, il a été élaboré dix modules⁸⁷ (ou activités) de formation documentaire, faisant appel à différents médias (vidéo, imprimé, informatique...) qui s'articulent pour favoriser la cohérence, l'efficacité et la facilité d'utilisation. La présentation ci-après de ces outils met en relief leur originalité et la démarche, par type de support adopté et non par objectif (formation au catalogue, à la recherche de périodiques etc... selon une progression par étapes d'apprentissage) ceux-ci étant multiples et se recoupant. Il importe donc de garder à l'esprit cette cohérence globale -chaque média participant à une politique d'ensemble intégrée- qui constitue la véritable originalité et le gage de succès de cette instrumentation. Les B.U. de l'UQAM offrent en effet le plus large éventail⁸⁸ d'outils documentaires d'un point de vue pédagogique et technologique, tout en assurant cette cohésion d'ensemble : ces instruments se complètent et ne se contentent pas de coexister côte à côte, indépendamment ; l'utilisation des différents médias ne se justifie pas seulement par un phénomène que l'on pourrait qualifier " de mode " même si cette dimension reste à prendre en compte.

Le service des bibliothèques de l'UQAM propose deux outils de formation documentaire originaux, développés par son équipe : une vidéo didactique : " *s'initier à la bibliothèque* " ⁸⁹ et *Le PROF*, Programme d'Orientation et de Formation de la bibliothèque développé sur HyperCard. Le plan de formation documentaire en donnant une structure d'ensemble permet de faire converger tous les efforts de création d'outils

⁸⁷ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES. Projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires. Annexe du rapport annuel 1990-1991, rédigé par Lucie VERREAULT (bibliothécaire), consultant : Hassan AZROUR (didacticien). 16 p..

⁸⁸ Qu'il nous ait été donné de voir dans les B.U. québécoises.

⁸⁹ Réalisée par Catherine DORE, 64 mn, avec la collaboration entre autre de Lisette DUPONT et Lucie VERREAULT.

documentaires. L'information s'avère segmentée en modules correspondant à des activités spécifiques qui répondent à des objectifs transitoires déterminés et doivent permettre d'atteindre les objectifs terminaux établis. La segmentation de l'information autorise une plus grande souplesse et une flexibilité d'utilisation qui vise à rendre la formation documentaire plus efficace.

Plusieurs B.U. ont conçu une vidéo afin de présenter leurs services, c'est par exemple le cas de celle de McGill, "*Discover McGill Libraries*", d'une dizaine de minutes, réalisée sous la direction de Marilyn FRANSISZN en 1992. Néanmoins, ces productions ne se départissent pas d'un volet "marketing" et d'un traitement souvent volontairement superficiel afin de conserver un caractère de présentation, de survol. L'outil documentaire élaboré par l'UQAM en collaboration avec le service de l'audiovisuel en 1993, se démarque de ces productions par son objectif pédagogique et son traitement didactique. Il se compose de quatre parties indépendantes : "les bibliothèques de l'UQAM", "Badaduaq", "la stratégie de recherche documentaire" et "la localisation des documents". Il semble cependant que ce média ne soit pas nécessairement le plus pertinent au niveau pédagogique, de par son manque d'interactivité et son caractère très rapidement obsolète quant au contenu des informations (qu'il n'est plus possible de modifier ni de réactualiser une fois la vidéo réalisée) et quant à la scénographie et au jeu souvent artificiel des acteurs qui nuit à la clarté pédagogique. La faible consultation de cette cassette, tant en auto-formation que dans le cadre de formations dispensées par les bibliothécaires, souligne l'intérêt de cette démarche mais son efficacité très relative.

Le *PROF*, programme de formation documentaire élaboré en 1993 sur support informatique (plate-forme Macintosh et logiciel Hypercard) et développé par une équipe de l'UQAM et de l'U.Q.A.R. grâce à une subvention, donne accès à trois modules : "*les services*", "*la recherche documentaire*" et "*les ressources documentaires*". Ce programme de formation est empruntable sur disquettes à des fins d'auto-apprentissage ou peut servir de support pour une séance de formation. Néanmoins, il présente un inconvénient majeur, avec le recul de trois ans que nous possédons depuis sa conception, de par l'équipement micro-informatique qu'il requiert qui a depuis considérablement évolué (le logiciel Hypercard n'est possédé que par peu d'utilisateurs et a été supplanté par d'autres logiciels sur le marché). La non compatibilité avec les plate-formes P.C. restreint par ailleurs sa diffusion.

Ces deux expériences novatrices illustrent le foisonnement d'idées et de stratégies pédagogiques qui anime l'équipe des bibliothèques de l'UQAM. Si elles ne semblent pas appelées à connaître une réactualisation ou une seconde version, en raison des

limites que nous avons soulignées et de l'apparition de médias plus appropriés (l'introduction d'Internet bouleverse le paysage documentaire et les possibilités didactiques), la démarche et l'expertise acquise, en matière de création d'outils de formation documentaire dans un ensemble intégré fonctionnant par modules indépendants, constituent une avancée remarquable qui permet de passer à une seconde étape visant une interactivité supérieure qui fait à présent défaut.

Dans cette optique, soulignons l'évolution qui est en train de se réaliser dans le cadre des *séances de formation au catalogue informatisé, aux cd-roms* etc... Ces initiations sont offertes depuis une dizaine d'années dans toutes les B.U. québécoises. Leur utilité et la demande demeurent indéniables, néanmoins, l'on constate une modification sensible de l'horizon d'attente des usagers. En effet, ces derniers se contentent de moins en moins de supports pédagogiques passifs et s'avèrent beaucoup plus sensibles à une pédagogie vivante, interactive et appliquée. Toutes les B.U. québécoises possèdent une (ou des) salle(s) de formation, de taille et de niveau d'équipement variables, avec au minimum une vingtaine de places assises, un tableau, un rétroprojecteur, une acétate électronique⁹⁰ et un ordinateur. Cependant, la conception de ces salles induit que la formation dispensée s'apparente plutôt à une démonstration magistrale qu'à un atelier. Les exercices ne peuvent être mis tout de suite en pratique, les personnes formées n'ayant devant elles que la copie de l'écran du formateur projetée sur le mur de la salle. Or, il est prouvé qu'il existe bien souvent un écart important entre la perception théorique que l'on a de sa propre compréhension et la mise en pratique. C'est pourquoi, le service des bibliothèques a défendu un projet de création de *laboratoire de formation documentaire*⁹¹, depuis 1991. Ce laboratoire est opérationnel depuis septembre 1996. A ce jour, il s'agit du premier fonctionnant dans les B.U. de Montréal et plus largement dans les B.U. québécoises.

3.2. La formation des usagers à Internet

3.2.1. Identification des besoins en formation par rapport à Internet

Les *pages WEB des bibliothèques de l'UQAM*⁹² sont nées d'un concours de circonstances favorables, de la mise à disposition d'un serveur gopher en décembre 1994 et de la volonté de diffuser largement la base de données *Current Contents* auprès

⁹⁰ Terme québécois désignant une tablette de rétroprojection.

⁹¹ UQAM, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Demande de subvention pour la création de laboratoires de formation documentaire. Montréal : UQAM, octobre 1991, révisé en janvier 1996. 9 p. Document consultable sur le web des bibliothèques de l'UQAM.

⁹² adresse : <http://www.unites.uqam.ca/bib>

de la communauté universitaire⁹³. Très rapidement, les possibilités offertes par ce média en matière d'information et de formation ont suscité de nombreuses initiatives de la part des professionnels des bibliothèques, aussi s'avère-t-il important à présent de rétablir une certaine homogénéité des pages et de développer l'aspect graphique du Web. Une étude est en cours à ce propos depuis septembre 1996 afin d'adopter un gabarit commun et un bandeau caractéristique du site des bibliothèques pour une meilleure identification. En collaboration avec le service audiovisuel de l'UQAM, le service des bibliothèques nourrit une réflexion afin de se repositionner au niveau de l'apparence graphique des pages, avec par exemple un fond de couleur propre à chaque bibliothèque et dans le cadre des ressources thématiques de chaque discipline, le rappel de la couleur de fond de la bibliothèque concernée.

Passé l'engouement des premiers temps, l'urgence des débuts et les tâtonnements, la nécessité d'un développement harmonieux se fait sentir. Par ailleurs une meilleure maîtrise de la conception des pages Web, grâce à un programme de formation du personnel⁹⁴ et la simplification grandissante des éditeurs de pages au format HTML⁹⁵ autorise une plus grande souplesse et une créativité qu'il convient d'encadrer sans pour autant l'étouffer.

Depuis juin 1996, les pages Web de la B.U. sont hébergées sur un serveur unix de capacité supérieure partagé avec d'autres services universitaires et géré par le service informatique de l'UQAM. L'on trouve essentiellement deux types de données sur ces pages Web : des renseignements généraux et des ressources thématiques. Ces dernières fournissent l'accès à trois catégories d'informations bibliographiques qui se complètent: des pages thématiques, des bases de données et les catalogues informatisés d'autres bibliothèques.

Le premier niveau d'information consiste à fournir les renseignements sur le mode de fonctionnement des différentes bibliothèques, avec la mise en pages au format HTML des informations contenues dans les *dépliants sur les bibliothèques et les services*, ce qui permet de toucher un public différent mais n'apporte rien d'original en soi et reste d'un recours ponctuel pour une information factuelle. Elles permettent également à la

⁹³ Rencontre avec Réal RODRIGUE, bibliothécaire aux Services informatisés des bibliothèques, en charge entre autre de ces pages WEB (le 17.09.96).

⁹⁴ Formation à Internet : à la recherche documentaire sur Internet, à la structure des pages Web des bibliothèques, au téléchargement de données et aux nouveaux outils de création de pages HTML, dispensée à tout le personnel du service par les services informatisés des bibliothèques. Ce plan de formation a été mis en place au printemps 1996 et prend effet depuis la rentrée 1996. Il permet une formation continue systématique alors qu'elle revêtait plutôt une forme ponctuelle et informelle relevant de l'échange d'informations entre collègues.

⁹⁵ Utilisation actuellement du logiciel *Netscape gold*, qui fonctionne sur le principe des traitements de textes et offre une ergonomie bien supérieure à celle des débuts...

B.U. de diffuser divers documents qu'elle produit sous forme papier, d'un intérêt général pour ceux qui s'intéressent au devenir et aux projets de ce service (tels le *Rapport annuel du service des bibliothèques 1994-95* ou "*Vision, valeurs et orientations*" document que nous avons déjà cité).

Le second niveau d'information permet de proposer l'accès à des *ressources thématiques*, champ d'investigation beaucoup plus vaste auquel ce média ouvre des perspectives élargies et nouvelles par rapport à l'imprimé, grâce aux liens hypertexte et à l'accès aux ressources offertes sur Internet. En effet, le classement thématique des ressources documentaires de la B.U. auxquelles viennent s'ajouter les pointeurs sur les sites disciplinaires repérés par les bibliothécaires de référence dans chaque discipline constitue un instrument de formation documentaire, une aide à la recherche indéniable et un outil efficace en complément aux collections de la bibliothèque.

Enfin, à l'intérieur de ce second niveau d'information, se dégage un troisième type de ressource avec l'accès à des bases de données. *Current Contents* en sciences, *UNCOVER* (qui indexe 17 000 titres de périodiques dans toutes les disciplines avec un index mots clefs et propose la livraison des articles contre rétribution) et *Trésor de la langue française* sont déjà accessibles pour le réseau de l'U.Q. via le Web. Un projet à court terme vise à intégrer, par un accès unique grâce au Web des bibliothèques, le réseau de cd-roms bibliographiques actuellement sur un serveur indépendant et non compatible. A cette fin, les services informatisés des bibliothèques travaillent sur la mise en opération d'un serveur ERL sur Silverplatter, néanmoins les cd-roms fonctionnant avec d'autres interfaces demeureront encore un certain temps en service sur le serveur de cd-roms, les problèmes de compatibilité étant loin d'être entièrement résolus par les constructeurs... Cette démarche reflète une volonté d'intégration de toutes les ressources documentaires et de transparence en même temps que de meilleure lisibilité pour les usagers⁹⁶.

En effet, ceux-ci demeurent encore trop souvent perplexes quant aux multiples interfaces qu'il est nécessaire de maîtriser pour atteindre l'information et quant à la teneur des données qu'ils sont en mesure d'y trouver. Lors des séances de formation (à *Badadug*, d'*initiations aux cd-Roms* ou tout récemment à *Internet*) ce sont deux difficultés qui ressortent immanquablement, les lecteurs pensant "tout trouver sur Internet", sorte de solution miracle à tous leurs problèmes documentaires, et avoir accès aux documents en texte intégral et non à des références bibliographiques qui leur permettraient d'identifier, de localiser puis d'emprunter le document où qu'il se trouve. La formation documentaire joue donc un rôle capital avec l'introduction de cette notion

⁹⁶ Voir en conclusion, le projet SV3 de réinformatisation.

de “ bibliothèque virtuelle ”, la bibliothèque sortant hors de ses murs et offrant l'accès à des documents qu'elle ne possède pas nécessairement. Les usagers ont besoin d'être guidés dans ce nouveau mode de recherche d'information à la fois passionnant mais déroutant (tant pour les professionnels que pour les usagers des bibliothèques). Les lecteurs tout comme les bibliothécaires requièrent une formation -certes avec des objectifs différents- pour en exploiter les richesses, développer des stratégies de recherche propres en apprenant à “ naviguer ” sur le Web. En effet, le premier contact ludique et le plaisir de la découverte passés, la nécessité d'élaborer une stratégie de recherche structurée afin de ne pas se disperser, de ne pas perdre son temps et de recueillir des informations pertinentes se fait très vite sentir, si l'on ne veut pas se laisser submerger par une sorte de découragement face à la masse d'informations que recèle Internet. Il importe également d'être parfaitement conscient des limites de ce média : de savoir ce que l'on peut s'attendre à y trouver et de ne pas en espérer des “ miracles ” en tenant compte du fait que l'on ne peut y trouver une réponse toute faite à un problème documentaire et qu'il sera nécessaire d'y consacrer un certain temps et de consulter plusieurs sites.

Partant de ce constat et d'une très forte demande face à ce phénomène médiatique, la nécessité de formations à cet outil documentaire, mis à la disposition des usagers des bibliothèques de l'UQAM depuis fin 1994, n'a fait aucun doute dès le départ. Il s'est simplement agi de faire face à deux problèmes d'organisation pour les professionnels : trouver une plage de temps parmi les autres tâches⁹⁷, pour naviguer sur Internet et repérer les sources d'information intéressantes à intégrer dans les pages thématiques du Web tout en vérifiant constamment la pertinence et la validité de ces adresses, et par ailleurs élaborer une formation adéquate pour les usagers en définissant les objectifs à atteindre. L'exploitation de statistiques de consultation des ressources thématiques du Web pourrait constituer nous semble-t-il un indicateur fort utile pour être en mesure de modifier l'offre et adapter au mieux les formations.

3.2.2. Création d'un laboratoire de formation documentaire

Ce projet, né il y a cinq ans, a pu se concrétiser en septembre 1996 grâce à la ténacité de la direction des bibliothèques et à l'octroi d'une subvention de la fondation de l'UQAM de 500 000 \$ can. (divisée en cinq tranches), pour la création de trois laboratoires de formation documentaire : deux à la bibliothèque centrale et un à la bibliothèque des

⁹⁷ Il n'existe pas de B.U. québécoise, à notre connaissance, qui ait introduit une plage horaire consacrée à cette activité pourtant fondamentale ; ce qui permettrait aux professionnels d'octroyer régulièrement le temps nécessaire au lieu de devoir le faire entre deux renseignements à l'utilisateur ou sur son temps libre (pour les passionnés)... Ce qui importe n'est pas tant la durée que la régularité et la concentration.

sciences (encore en construction). Après maintes vicissitudes inhérentes à l'aménagement et à l'emplacement, la première salle a élu domicile dans la B.U. centrale (au niveau métro, après construction d'un mur au fond, la séparant de la salle de lecture). Elle compte actuellement douze P.C. (il en est prévu vingt), répartis sur trois rangées de tables et accueillant chacun deux personnes en formation. Cette salle est prévue pour dispenser toutes les formations requérant l'utilisation de matériel informatique (Badadug, les cd-roms en réseau et Internet) et fonctionne selon un système de réservation pour l'ensemble des bibliothèques.

L'observation des usagers en situation, dans les salles de formation documentaire (celle de la centrale, de la B.U. des sciences ou de sciences de l'éducation) ainsi que dans le laboratoire, nous permet de tirer les premières conclusions de cette expérience. Par ailleurs, l'élaboration d'un questionnaire d'évaluation⁹⁸ avec que le dépouillement des réponses apporte des éléments de réflexion quant à la forme de ces séances et au taux de satisfaction des personnes formées (personnel, étudiants...). Quant au fond, nous nous intéresserons plus particulièrement à la formation à Internet mais ces remarques n'en demeureront pas moins valables pour les formations aux autres instruments documentaires.

Du point de vue de la forme, il est indéniable que la formule de laboratoire répond à une demande de la part des usagers⁹⁹ et de la plupart des formateurs. Néanmoins, comme lors de toute mise en place, un certain nombre de dysfonctionnements inhérents à l'ergonomie et à l'aménagement spatial ressortent de cette observation. La salle a en effet été conçue comme une salle de cours, avec des rangées de tables sans espace entre chaque, les unes derrière les autres. Cet aménagement pose des problèmes pédagogiques évidents lors d'un travail en ateliers. Le formateur ne peut avoir un regard d'ensemble sur les écrans et se rendre ainsi compte de l'avancée de son auditoire dans les exercices proposés puisqu'il se trouve face à eux. Au bout d'une heure, de petits groupes se forment et l'attention fléchit sensiblement. Le formateur ne peut circuler aisément entre les groupes et répondre aux nombreuses questions que suscite un travail de ce type. La dynamique de groupe corrige quelque peu cet inconvénient, néanmoins il reste souhaitable qu'il n'y ait pas plus de deux personnes par poste ni un nombre supérieur de P.C. (ce qui avait été envisagé). Par ailleurs, il semble qu'un aménagement en petits ateliers, en îlots d'un ou deux postes, ou une disposition le long des murs, avec des sièges dactylo permettant aux personnes formées de se retourner vers le bibliothécaire

⁹⁸ Voir en annexes.

⁹⁹ Dépouillement des questionnaires lors de séances de formation à Internet dans la salle de formation de la bibliothèque des sciences de l'éducation, en août.

situé au milieu serait beaucoup plus adéquate, même si elle nécessiterait quelques réaménagements au niveau de l'implantation des prises et du câblage.

Il est notable que plusieurs conceptions pédagogiques se sont confrontées pour l'aménagement de cette salle et le parti-pris de ne pas vouloir en faire un laboratoire informatique (ceux-ci existant par ailleurs et n'étant pas du ressort de la bibliothèque) s'il demeure louable et important ne s'avère pas moins remis en cause par ce dysfonctionnement pédagogique et par la volonté de rentabiliser cet équipement en dehors des formations en en proposant le libre-accès aux usagers. Cependant, les problèmes de surveillance et d'aide technique (du ressort des bibliothécaires ?) et bibliographique restent actuellement sans solution par manque de personnel...

Du point de vue du fond, les séances de formation à Internet constituent un phénomène récent qui date de la mise à disposition d'Internet en libre-accès. Néanmoins, depuis deux ans qu'elles sont offertes dans toutes les B.U. québécoises¹⁰⁰, elles ont connu une très nette évolution quant à leur contenu, les usagers se familiarisant de plus en plus avec l'interface et l'aspect technique, cela permet de mettre l'accent sur le contenu bibliographique et informationnel. Cependant, la transposition de ces formations en laboratoire ne va pas sans induire plusieurs modifications. Pour le bibliothécaire, cette formule requiert un investissement personnel relativement plus important, en ce qui concerne l'élaboration des exercices¹⁰¹ (il convient de réduire la partie didactique et magistrale au minimum et de l'intégrer à la pratique, sans cela une bonne partie de l'auditoire se consacre à une " auto-exploration " sur son poste au détriment des explications fournies...) et en ce qui concerne la dynamique formateur-personnes formées. La formation en laboratoire¹⁰² suppose une attention et une présence soutenues de la part du bibliothécaire. Les formations données en septembre et en octobre soulignent ce paramètre à prendre en compte. De façon optimale, il s'avère essentiel de prendre de petits groupes (vingt-cinq personnes maximum) et de fonctionner en binôme pour créer une synergie et pouvoir porter l'attention nécessaire au public.

L'introduction de formations en laboratoire pose de façon incontournable la dimension de pédagogue du bibliothécaire, ce rôle ne découlant pas naturellement de sa formation

¹⁰⁰ L'observation d'une séance dans les quatre B.U. de Montréal nous a fourni l'occasion d'en dégager les constantes et d'étayer nos observations, même s'il ne s'est pas agi d'une observation au sens rigoureux du terme, portant sur un échantillonnage suffisant.

¹⁰¹ Voir en annexes.

¹⁰² RING, Donna M. et VANDER MEER, Patricia. Designing a computerized instructional training room for the library. *Special libraries*, été 1994, p. 154-161.

GLOGOFF, Stuart. Library instruction in the electronic library : the university of Arizona's electronic library education centers. *Reference services review*, été 1995, p. 7-12.

LAGUARDIA, Cheryl et VASI, John. Creating a library electronic classroom. Online, septembre-octobre 1994, p. 75-84.

initiale et requérant des aptitudes indéniables tant au niveau relationnel, communicationnel que didactique. L'élaboration du formulaire d'évaluation pour la bibliothèque des sciences de l'éducation se veut une participation à cette démarche, le formateur acceptant de se remettre en question grâce à un " retour " des impressions des personnes ayant suivi la séance. Il existe presque toujours des statistiques quantitatives (pourcentage du public cible touché, taux de satisfaction etc.) mais le manque de statistiques qualitatives se fait cruellement sentir. Il s'agit bien évidemment ici de l'esquisse d'une première évaluation qui restera à affiner mais elle nous a donné la possibilité de tirer les conclusions ci-dessus et surtout d'être en mesure de déterminer l'horizon d'attente du public et de constater s'il a rejoint les objectifs de la formation. Dans le cas contraire, la plupart du temps, il s'agit d'un malentendu quant à l'intitulé de la séance, de l'instrument présenté ou à une mauvaise auto-évaluation du niveau des usagers à former, ce qui constitue des groupes hétérogènes très difficiles à gérer en cours magistral ou nécessitant un investissement personnel accru de la part du formateur pour suivre individuellement chaque groupe dans son apprentissage en laboratoire.

3.2.3. Émergence de questions de fond de façon beaucoup plus aiguë avec les formations à Internet

L'introduction d'Internet dans les bibliothèques soulève de nouveaux enjeux en matière de formation dans la mesure où cela suppose de repenser une offre adaptée mais surtout remet en perspective les questions que nous avons soulignées tout au long de ce travail. L'organisation en modules de formation indépendants mais structurés en fonction d'objectifs pédagogiques à atteindre et d'une progression par niveau¹⁰³ (il existe par exemple une initiation à la recherche dans badadug de premier niveau, puis une formation aux stratégies de recherche dans badadug et enfin à badadug niveau avancé) demeure entièrement valide dans le cadre de l'élaboration d'une formation à Internet. Les questions et les enjeux mis en relief se situent plutôt du point de vue d'une éthique professionnelle et de la philosophie de la conception de la formation dispensée par des bibliothécaires, qu'il nous semble primordial de clarifier à ce stade de la réflexion.

¹⁰³ Dans le cadre de ce travail, nous ne nous sommes pas fixé comme objet d'étude le contenu des formations proposées par les B.U. de l'UQAM, bien que nous soyons conscient de l'aspect fondamental de cette dimension, cette étude ayant déjà été réalisée par le service des bibliothèques afin d'élaborer son plan de formation et de l'évaluer par la suite. Nous renvoyons donc pour cela aux documents déjà existants. Par ailleurs, cela nécessiterait une analyse propre, approfondie, du point de vue pédagogique et didactique. Le Groupe de travail sur la formation documentaire du Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ travaille d'ailleurs actuellement sur des propositions à faire au Groupe de travail sur les statistiques pour une évaluation des activités de formation plus pertinente.

Ainsi, faut-il parler de “ formation ” ou vaut-il mieux employer le terme “ d’initiation ”? étant donné que le bibliothécaire donne des clefs d’utilisation sans le suivi de l’apprentissage qui peut exister à l’intérieur d’un cours.

La nécessité d’une formation des formateurs s’est toujours avérée incontournable pour la maîtrise des outils présentés, cependant on introduit actuellement une autre dimension pour laquelle le bibliothécaire n’est pas nécessairement préparé ou prédisposé et à laquelle il est impératif de se former : celle de pédagogue. Le fonctionnement en laboratoire ou en ateliers, avec l’application immédiate et concomitante de ce qui est enseigné (le terme prend ici toute sa force et donne la mesure de la nuance introduite par rapport aux initiations) induit une modification essentielle de la relation formateur-public, un changement de paradigme fondamental dans le métier de bibliothécaire.

Forts de ce constat, une autre question ne manque pas de se poser : jusqu’où le bibliothécaire doit-il (et souhaite-t-il) s’impliquer dans la formation des usagers, des étudiants en particulier ? Les professionnels demeurent parfois partagés sur la question. Le partenariat avec les enseignants s’avère de plus en plus évident et nécessaire, cependant, il ne reste pas moins un clivage extrêmement difficile à faire tomber. S’il existe différentes initiatives individuelles¹⁰⁴, elles ne doivent pas faire oublier le problème de fond. A travers cette problématique, se pose plus largement la question du statut académique du bibliothécaire : entre un statut propre défendu par la corporation et le statut d’enseignant accordé par les B.U. anglophones mais non reconnu à part entière par leurs pairs.

Les activités de formation documentaire s’apparentent de plus en plus à un enseignement qui nécessiterait une évaluation pertinente, comme tous les enseignements dispensés à l’université, mais cela reste encore l’exception et lorsque c’est le cas, les exercices ont bien souvent été élaborés par le bibliothécaire mais ce dernier ne corrige¹⁰⁵ pas les copies et n’a que rarement les résultats ou un retour des commentaires. Quant à l’intégration de la formation documentaire dans le cursus de

¹⁰⁴ Signalons, une initiative très intéressante à suivre : à l’université Concordia, la mise en place en 1996 d’un module de formation de 20heures (dont 2h sur la B.U.) durant l’été, destiné aux étudiants de 1ère année ayant échoué à leurs examens et à qui l’on souhaite offrir une 2ème chance, en leur donnant des outils méthodologiques et une meilleure organisation de leur travail. L’initiation à la B.U. concerne les ouvrages de référence, le catalogue en ligne et la recherche de périodiques. Les exercices sont élaborés par les bibliothécaires mais corrigés par les professeurs dans l’immédiat. Cela permet de toucher un public qui majoritairement n’est jamais rentré à la B.U. et qui à cette occasion prend conscience de cet atout pour la réussite de ses études. (Entretien avec Melinda REINHART du 07.08.96).

¹⁰⁵ Voir les expériences à :

l’université à HULL (UQAH) : retour des corrections

l’université à CHICOUTIMI (UQAC) : travail très intéressant en partenariat avec les enseignants.

base de l'étudiant, il s'agit encore d'un objectif à atteindre mais pas d'une réalité quotidienne.

D'autre part, la formation à Internet met en relief un enjeu fondamental quant au contenu de l'offre de formation. Il s'avère capital de définir clairement les objectifs pédagogiques et d'en poser les limites. L'aspect "bibliographique" revient par excellence aux bibliothécaires, cependant il est nécessaire d'élargir la formation à la notion de "recherche documentaire" étant donné qu'Internet englobe énormément de notions interdépendantes qu'il se révèle artificiel de tenter de dissocier. Il n'est pas possible de parler du Web sans expliquer brièvement quelles sont les fonctionnalités essentielles et les caractéristiques techniques d'Internet. Néanmoins, la limite de compétence entre bibliothécaires, enseignants, informaticiens et organismes de formation se montre relativement ténue et souvent difficile à observer ; l'on risque aisément de basculer dans un environnement concurrentiel alors que l'on devrait exploiter la complémentarité de ces différents partenaires, tout en confirmant la légitimité du rôle de formateur du professionnel des bibliothèques et son champ d'application. Internet bouleverse en effet le paysage documentaire, jusqu'ici assez clairement cloisonné, entre les différentes données et moyens d'y accéder, les médias et les personnes ressources pour atteindre l'information. L'on constate ainsi que l'usage et l'exploitation des ressources documentaires sur Internet concurrence directement la "télé référence" (R.D.I.), en parallèle avec la mise à disposition sans frais des bases de données sur cd-roms.

D'un point de vue pédagogique et formel, la mise à disposition sur le Web des bibliothèques des ressources thématiques et de divers renseignements remet en question, dans le contexte économique délicat que nous avons évoqué, la pertinence de la production parallèle de ces documents de formation sous forme papier. Dans l'absolu, il s'avère indéniable que ces deux médias se complètent et permettent de toucher des publics complètement différents. Cependant, un choix drastique va devoir s'opérer très rapidement, nous semble-t-il, au détriment du papier. La tendance s'observe déjà actuellement avec une limitation des bibliographies, produites abondamment et largement diffusées jusqu'ici, alors qu'elles ne le sont plus que principalement à la demande. Les coûts de réimpression et les délais, pour la réactualisation des documents sur les services et les bibliothèques par exemple, pèsent lourdement dans la balance et possèdent un impact psychologique indéniable auprès des responsables. Cependant, il serait extrêmement intéressant de réaliser une étude de marché objective afin de vérifier ces données qui ne sont pas le produit d'une observation rigoureuse mais d'éléments

empiriques et de comparer les avantages directs et indirects entre la production de documents de formation sous forme papier et sous forme de pages H.T.M.L. (pour ces derniers il n'a pas été réalisé d'évaluation en critères de coûts : du temps passé à leur élaboration, vérification, etc...) ainsi que d'évaluer l'impact sur les publics cibles de ces deux moyens de véhiculer l'information.

Enfin, d'un point de vue pédagogique, l'introduction d'Internet dans les B.U. permet dorénavant la production et l'exploitation d'outils de formation propres. Le sous-groupe de travail sur Internet de la CREPUQ a ainsi conçu *GIRI* [Guide d'Initiation à la Recherche sur Internet], outil lancé en avril 1996 et produit de la collaboration de bibliothécaires de Laval, de l'UQAM, de l'Université de Montréal et de l'U.Q. Cet outil d'auto-formation, complément naturel des formations dispensées par la B.U., est mis à disposition sur le Web des universités québécoises participantes. Articulé en trois modules, il veut donner dans le premier une compréhension globale de ce qu'est Internet et il aborde dans les deux suivants l'apprentissage de la "cueillette d'informations" sur Internet à travers la recherche par navigation et la recherche par interrogation. *GIRI* a reçu un accueil très favorable de la part des professionnels comme des utilisateurs. Il répond à un réel besoin de formation en la matière et revêt un caractère innovant et original pédagogiquement : il s'agit du premier du genre, mais gageons qu'il ouvre la voie. La quatrième édition mise à jour date du 01.09.96, la prochaine est attendue pour décembre. Il va sans dire que ce travail d'actualisation requiert beaucoup d'énergie et de disponibilité mais constitue une condition *sine qua non* de sa pérennité. Le sous-groupe travaille actuellement sur l'ajout d'un module sur les moteurs de recherche, qui devrait voir le jour incessamment.

Autre réalisation sur laquelle le sous-groupe se penche : le "projet d'une banque commune"¹⁰⁶ qui a pour but de proposer une classification des ressources du Web. Les informations sur Internet faisant désormais partie de la référence quotidienne, il importe d'offrir aux bibliothécaires un outil commun alimenté par tous les participants et constituant ainsi une base de données organisée de façon thématique, regroupant les ressources signalées jusqu'à présent individuellement sur les pages thématiques de chaque site de B.U., tout en conservant la possibilité d'intégrer tout ou partie de cette base sur son site. Le gain de temps en matière de recherche et de vérification d'adresses paraît évident ; demeurent les problèmes techniques à aplanir et la participation de la majorité des B.U. québécoises à gagner (une version anglophone serait un atout indéniable, étant donné la lacune pour *GIRI*). Le sous-groupe en est à présent au stade de la définition du design d'un prototype.

¹⁰⁶ Participation à la réunion du sous-groupe, en tant qu'observateur invité, le 13.09.96.

Ces deux réalisations soulignent l'effervescence suscitée par l'introduction d'Internet dans les B.U. et les nouvelles perspectives qui se dessinent en matière de formation documentaire et d'aide à l'utilisateur. Les B.U. québécoises ont su être à l'avant-garde quant à la formation des usagers, Internet leur fournit l'occasion d'aller plus loin pédagogiquement et intellectuellement en mettant à leur disposition des outils et des ressources qu'il serait préjudiciable de ne pas exploiter. Le retard en ce domaine se prend très vite et il s'avère extrêmement ardu de le combler au rythme soutenu des évolutions technologiques.

Conclusion

Perspectives : vers une intégration encore plus large du service à l'utilisateur et du concept de formation, de pédagogie, dans les bibliothèques de l'UQAM

Ainsi avons-nous tenté de définir les formes que revêt la formation documentaire et la philosophie qui anime les professionnels, à la lumière de l'expérience des bibliothèques universitaires québécoises. Cette préoccupation fait partie de leurs missions depuis une vingtaine d'années déjà, mais ne perd nullement de son intérêt, bien au contraire. Après nous être attaché à retracer brièvement l'évolution de ce concept, nous nous sommes fixé comme objectif de mettre en relief l'actualité de cette question au Québec et l'émergence d'autres enjeux avec l'évolution du contexte universitaire et l'introduction des nouvelles technologies dans les bibliothèques. Nous nous sommes particulièrement intéressé aux incidences de cette question sur le métier de bibliothécaire. Nous avons dû volontairement limiter notre champ d'étude dans le cadre de ce travail, mais il resterait à mener une analyse comparative des situations franco-québécoises ainsi qu'une étude critique détaillée du contenu pédagogique et didactique des formations proposées aux usagers.

Nous n'avons eu qu'à nous réjouir du choix des bibliothèques de l'UQAM comme terrain d'observation et d'analyse en raison du foisonnement qui y existe et du dynamisme de l'équipe en charge de la formation des usagers, celle-ci exploitant un maximum de médias et de ressources documentaires et pédagogiques à sa disposition. Il convient également de souligner le contexte professionnel favorable et la qualité des interlocuteurs que nous avons rencontrés au Québec, malgré un climat socio-économique délicat. Nous espérons grâce à cet ensemble de facteurs avoir réussi à soulever les questions de fond et les enjeux de cette problématique, en proposant un certain nombre de pistes de réflexion et de points de vue, tout en laissant la discussion ouverte sur d'autres aspects plus polémiques pour lesquels nous ne pouvons proposer qu'une approche. La méthode de travail que nous avons adoptée se base sur un état de la question en Amérique du Nord, des entretiens avec les professionnels des bibliothèques universitaires québécoises et une observation des usagers en situation de formation.

Illustration du dynamisme des bibliothèques de l'UQAM et de l'importance accrue de la formation documentaire avec l'intégration de plus en plus poussée des nouvelles technologies dans sa gestion quotidienne, nous citerons enfin pour conclure trois projets

du service des bibliothèques de l'UQAM, en cours de réalisation ou partiellement réalisés. Ils peuvent à eux seuls faire l'objet d'une étude séparée, aussi nous contentons-nous de les évoquer en tant que mise en perspective.

Citons tout d'abord, l'expérience novatrice de *Bibliothèque virtuelle en Chimie*, fer de lance d'une série de réalisations similaires en science afin de permettre à la communauté universitaire d'atteindre au moyen des pages thématiques un maximum de ressources hors les murs de la B.U. Cette réalisation a renforcé les besoins en formation du public de la B.U. de science mais donne des résultats très encourageants.

Enfin, signalons deux projets liés et en cours de réalisation. Le passage d'une indexation unitermes, dorénavant problématique pour les usagers en raison de l'expansion de la base bibliographique et de l'explosion documentaire depuis 1969, à une indexation en concepts. Un thesaurus en cours de constitution depuis trois ans coexiste sur le système informatique actuel sans être encore mis à la disposition des usagers. Par ailleurs, depuis trois ans, les services informatisés des bibliothèques de l'UQAM travaillent conjointement avec un partenaire commercial (GEAC) au développement d'un nouveau système informatique de gestion de bibliothèque en client-serveur, qui permettra l'intégration de toutes les ressources documentaires existantes à l'UQAM, ainsi qu'une plus grande transparence d'utilisation pour le lecteur qui ne sera plus sensé maîtriser diverses interfaces.

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE ET SELECTIVE

Système éducatif et Bibliothèques d'Enseignement supérieur au Québec :

1. BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : exposé de la situation. Québec: Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 132 p.
2. BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : rapport de synthèse des conférences régionales. Québec : Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 42 p.
3. BERTRAND, Denis et Foucher, Roland. Analyse de quelques dimensions formelles des ressources humaines à l'UQAM et à l'université de Montréal [Rapport de recherche]. Montréal : UQAM, 1986. 157 p.
4. BERTRAND, Denis. Profil organisationnel de l'UQAM : approche théorique et étude comparée. Ste Foy (Québec) : P.U.Q. [Presses Universitaires du Québec], 1987. 123 p.
5. CEGEDQUEBEC (Province) [Commission des États généraux sur l'éducation]. Mémoire présenté par le ministère de la Culture et des Communications à la Commission des États généraux sur l'éducation. Québec : Ministère de la Culture et des Communications, 1995. 26p
6. CLERMONT, Louise et PROULX, Jean. Le financement des universités : avis à la ministre de l'Éducation. Québec : Conseil supérieur de l'Éducation, 1996. IV, 138 p.
7. CORPORATION DES BIBLIOTHECAIRES PROFESSIONNELS DU QUEBEC. Rapport annuel = annual report 1994-1995. Montréal : CBPQ, 1995. 32, 15 p.
8. CREPUQ. Rapport d'activités 1994-1995. Montréal : CREPUQ, 1996. 47 p.
9. Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455p.
10. FEDERATION COLLEGIALE ETUDIANTE DU QUEBEC. L'éducation au Québec : une priorité pour un meilleur devenir collectif : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation, le 12 octobre 1995 à l'Université de Montréal. Montréal : FCSQ, 1995. 56 f.
11. FEDERATION DES CEGEPS, Direction des services de formation et des communications. Annuaire des CEGEPS 1992-1993. Montréal : Fédération des Cégeps, 1992. 128 p.
12. FORTIER, Diane. Mémoire présenté par Diane Fortier à la commission des états généraux sur l'éducation (phase 1). Montréal : Alliance des professeures et professeurs de Montréal, 1995. 49 p.
13. GARANT, Patrice. Aspects juridiques des rapports entre certaines autorités gouvernementales et paragouvernementales et les universités. Sainte-Foy (Québec) : Conseil des universités, 1980. 366 p.
14. JUVE, Marie-José. Le statut juridique des bibliothèques universitaires au Québec: essai de définition d'une problématique. Lyon : ENSSIB, mémoire d'étude de DCB 1994., 46 f.

15. LAJOIE, Andrée et GAMACHE, Michelle. Droit de l'enseignement supérieur. Montréal : Thémis, c1990. 643 p.
16. Limite et possibilité de l'université de masse. Montréal : UQAM, 1977. 163 p.
17. MEGGS, Anne-Michèle. L'éducation dans un Québec moderne et pluraliste : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation. Montréal, Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 1995. 40, [18] p.
18. Réseau souvenir : une revue de presse des dix ans de l'université du Québec. Ste Foy (Québec) : U.Q., 1978. *Réseaux*, éd. spéciale.
19. UNIVERSITE DU QUEBEC. La qualité de la formation post-secondaire par une meilleure concertation entre le cégep et l'université. Mémoire présenté par l'U.Q. au Conseil des Collèges dans le cadre de sa consultation sur le thème : " Vers l'an 2000 : les priorités de développement de l'enseignement collégial ". Montréal : Université du Québec, décembre 1990. 45 f.
20. UNIVERSITE DU QUEBEC. Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p.
21. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. Livret d'accueil de l'étudiant] UQAM. Montréal :Service de l'information et des relations externes de l'UQAM, 1994. 34 p.
22. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p.
23. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. UQAM. Montréal : [UQAM], 1994. 77 p.

Internet, les nouvelles technologies de l'information et leur influences sur la société :

1. LE BORGNE, Louis. Internet : vers la bibliothèque virtuelle ? *Argus*, vol. 22, n°2, automne 1993, p. 21-29.
2. GAVRILUT, Gabriela ; LETRANCHANT, Maryline ; St-JACQUES, Nathalie ; TELLIER, Sylvie. Internet : les aides à la recherche. Saint-Laurent (Québec) : Trécaré, 1996. 183 p.
3. GUEDON. Internet. Paris : Gallimard, 1996. 183 p. Découvertes Gallimard.
4. SILVA, M. et CARTWRIGHT, G.F. The design and implementation of Internet seminars for library users and staff at McGill University. *Education for information*, 11, 1993, p. 137-146.
5. WEBSTER (Frank), Theories of the information society. Londres, New York : Routledge, 1995. 443p.

La formation des usagers dans les bibliothèques d'enseignement supérieur en France et en Amérique du Nord :

1. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY. Final report. Chicago : A.L.A., janvier 1989. 21 p.
2. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES / AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Bibliographic instruction handbook. Chicago : Association of College and Research Libraries, 1979. 68 p.
3. BERISTAIN, Maureen F. Bibliographic instruction methods and aids currently used in canadian academic libraries : a survey. Dans FRICK, Elisabeth . A place to stand : user education in canadian libraries : a collection of original essays. Ottawa : C.L.A., 1988. 221 p.
4. BREIVIK, Patricia Senn et JONES, Dan L. Information literacy : liberal education for the information age. *Liberal education*, vol. 79, n°1, 1993. p. 24-29.
5. BREIVIK, Patricia Senn et GORDON GEE, E. Information literacy : revolution in the library. New-York : Macmillan, 1989. 250 p.
6. BREIVIK, Patricia. Planning the library instruction program. Chicago : American Library Association, 1982. 146 p.
7. CARON, Gilles et LAMONTAGNE, P.P. Le milieu universitaire : la formation des étudiants à la bibliothèque de l'UQAC, projets et réalisations. *Argus*, vol. 7, n°2, mars-avril 1978, p. 31-34.
8. CHADLEY, Otis et GAVRYCK, Jacquelyn. Bibliographic instruction trends in research libraries. *Research strategies*, vol. 7, n°3, 112.
9. COTTAM, K.M. et DOWELL, C.V. A conceptual planning method for developing bibliographic instruction programs. *Journal of academic librarianship*, vol. 7, n°4, septembre 1981, p. 223-228.
10. COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire. 2ème éd. corrigée. Paris : Université Paris VIII, 1995.
11. CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. L'intégration de la formation documentaire dans la formation universitaire : un partenariat. Montréal : Symposium CREPUQ, 1993. 73 p.
12. CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES. Statiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 1992-1993. Montréal : CREPUQ, 1995. 95 p. , p. 33, 76-77 et 79. [Travail également sur les statistiques 1993-1994 encore non publiées mais aimablement fournies par Onil DUPUIS de la CREPUQ].
13. DROUIN, M. Production et consommation de l'information en milieu universitaire. *Argus*, vol. 10, n°5, septembre-octobre 1981, p. 12-14.
14. DUFFAU Anne-Marie et MONTBRUN, Françoise. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1995, p. 8-22.

15. DUPONT, R. et FOUCAULT, Luc. Le service de repérage de l'information sur disque optique à l'École Polytechnique de Montréal. *Documentation et Bibliothèques*, octobre-décembre 1992, p. 197-202.
16. FJALIBRANT, N. et MALLEY, I. User education in libraries. 2^{de} éd. London : Clive Bingley, 1984. 251 p.
17. FORD. Research in user behaviour in universities libraries. *Journal of Documentation*, vol. 29, n°1, 1973, p. 85-106.
18. FOUCAULT, Luc et VERREAULT, Lucie. Guide d'élaboration d'un programme de formation documentaire. Montréal : CREPUQ, 1994. 36 p.
19. GLOGOFF, Stuart. Library instruction in the electronic library : the university of Arizona's electronic library education centers. *Reference services review*, été 1995, p. 7-12.
20. GOTHBERG, Helen M. The library survey : a research methodology rediscovered. *College and Research Libraries*, novembre 1990, p. 553-559.
21. HUSTON, Mary M. Toward information literacy-innovative perspectives for the 1990's. *Library Trends*, hiver 1991, vol. 39, n°3, 187 p.
22. Information, formation des utilisateurs. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1995.
23. KIRK, T.G. Structuring services and facilities for library instruction. *Library Trends*, vol. 29, n°1, été 1980, p. 39-53.
24. KLEINER, Jane P. Ensuring quality reference desk service : the introduction of a peer process. *R.Q.*, été 1991, p. 349-361.
25. KRIER, M. Bibliographic instruction : a checklist on the literature 1931-1975. *Reference Services Review*, vol. 4, n°2, 1976, p. 7-31.
26. LAGUARDIA, Cheryl et VASI, John. Creating a library electronic classroom. *Online*, septembre-octobre 1994, p. 75-84.
27. LAGHZALI, Mohamed. La formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1985, p. 119-124.
28. LEFORT, G. La formation des étudiants à l'IST. *Documentaliste*, vol. 21, n°6, novembre-décembre 1984, p. 183-187.
29. LESTER, R. User education in the online age. *Aslib proceedings*, vol. 36, n°2, février 1984, p. 96-112.
30. LUBANS, J. Educating the library user. New-York : Bowker, 1974. 435 p.
31. LUTZKER, Marilyn. Bibliographic instruction and accreditation in higher education. *C&RL News*, janvier 1990.
32. McCLURE, Charles. Network literacy in an electronic society : an educational disconnect ? *Annual Review of Institute for information studies*, 1993-1994, p. 137-178.

33. McGRATH MINER, A. Impact and implications of a library-use integrated education program. *Reference Librarian*, vol. 24, 1989, p. 257-267.
34. MALLEY, I. User education in universities : an annotated bibliography. Loughborough : INFUSE Publications, 1982. 337 p.
35. RADER, Hannelore B. Bibliographic instruction programs in academic libraries. *New directions for teaching and learning*, n°18, juin 1984, p. 63-78.
36. RADER, Hannelore B. User education and information literacy for the next decade : an international perspective. *Reference service review*, été 1996, p. 71-76.
37. Read this first : an owner's guide to the new model statement of objectives for academic bibliographic instruction. Chicago : bibliographic instruction section, Association of College and Research Libraries, 1991. 45, [20] p.
38. RICE, J.Jr. Teaching library use : a guide for library instruction. Westport : Greenwood press, 1981. 169 p.
39. RING, Donna M. et VANDER MEER, Patricia. Designing a computerized instructional training room for the library. *Special libraries*, été 1994, p. 154-161.
40. ROY, U. Bibliographie sélective sur l'initiation à la bibliothèque. Québec : Bibliothèque de l'université Laval, 1974. 22 p.
41. SCHUCK, Brian R. Assessing a Library Instruction Program. *Research Strategies*, vol. 10, n°4, 1992, p. 152-160.
42. TESSIER, Yves. Apprendre à s'informer : les fondements et les objectifs d'une politique de formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, vol. 23, n°2, juin 1977, p. 75-84.
43. TIEFEL, V. Evaluating a library user education program : a decade of experience. *College and Research Libraries*, vol. 50, n°2, mars 1989, p. 249-258.
44. TUCKER, J.M. The origins of bibliographic instruction in academic libraries : 1876-1914. In R.D. STUART and R.D. JOHNSON. *New horizon for academic libraries*. New-York : K.G. Saur, 1979. p. 268-276.
45. WILSON, L.A. et ARP, L.L. An overview of the undergraduated library instruction program. *Research Strategies*, vol. 2, n°1, hiver 1984, p. 12-15.

La formation des usagers dans les bibliothèques de l'UQAM :

1. BALCER, M. Réactions de l'utilisateur face à l'utilisation du système de repérage en mode dialogué : BADADUQ. *Documentaliste*, vol. 16, n°2, mars-avril 1979, p. 55-61.
2. COTE, Jean-Pierre. Mot du directeur général : la formation documentaire. *Biblio info*, n°43, novembre 1990. [3 p.].

3. COTE, Jean-Pierre et POLNICKY-QUELLET, Diane. L'informatique documentaire au service des bibliothèques de l'université du Québec à Montréal. Rapport interne du 01.06.90, UQAM, Service des bibliothèques.
4. DUPONT, Lisette et ROUSSEAU, Denis. Information et formation documentaire : relations avec les usagers. Dans : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p., p. 331-341.
5. DUPONT, Lisette. La place de la formation documentaire dans la formation universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, janvier-mars 1992, p. 35-40.
6. Fiset, Danielle et HUARD, Mario. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et modèles de formation. Recherche réalisée sous la dir. du Comité des usagers des bibliothèques. Mai 1990. 65 p. et annexes.
7. LEROUX, Georges. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et plan d'action. Mai 1989. 2 p.
8. S'initier à la bibliothèque. Vidéo réalisée par Catherine DORE. UQAM, Service de l'audiovisuel, 1992. VHS, 64 mn, coul. [avec livret d'accompagnement]
9. SORECOM. Sondage auprès des usagers des bibliothèques de l'UQAM. Mai 1985. 41 p. et annexes.
10. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires. Annexe du rapport annuel 1990-1991, rédigé par Lucie VERREAULT (bibliothécaire), consultant : Hassan AZROUR (didacticien). 16 p.
11. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport annuel 1988-1989. Mai 1989. 9 p.
12. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport annuel 1990-1991. Mai 1991. 5 p. et annexes.
13. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport du groupe de travail sur l'initiation aux services documentaires. Juin 1982. 67 p.
14. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES, SOUS-COMITE SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. La formation documentaire à l'UQAM: rencontre avec les secteurs. Montréal : UQAM, Comité des usagers, Sous-Comité sur la formation documentaire, février 1991. 9 f.
15. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Laboratoire de formation documentaire. Octobre 1991. 9 p. [Document consultable sur le web des bibliothèques].
16. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Politique d'information. 8 décembre 1992. 7 p. et annexes.

17. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES.
Programme de formation documentaire. Décembre 1985. 36 p.
18. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES.
Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991.
11f.
19. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES.
Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24-25 et 28-29.
20. VAN DIJK, M. Le service de documentation face à l'explosion de l'information. Paris,
Bruxelles : les Editions d'organisation ; P.U.B., 1979. 265 p.
21. VERREAULT, Lucie. La formation documentaire au Québec : un tour d'horizon. Montréal :
UQAM, communication du 23 octobre 1995 au congrès ABCDEF. [9 f.]

