

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

« Sur les autoroutes de l'information,
quels véhicules offrir aux usagers
et quels permis établir ? »

Clothilde Zur Nedden

Sous la direction de Réjean Savard, EBSI,

Université de Montréal



2000

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

M 2000 DCB 34

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

« Sur les autoroutes de l'information,
quels véhicules offrir aux usagers
et quels permis établir ? »

Clothilde Zur Nedden

Sous la direction de Réjean Savard, EBSI,

Université de Montréal

2000

REMERCIEMENTS

Je remercie tous ceux qui ont permis la rédaction de ce mémoire en m'apportant leurs conseils et leurs encouragements, et tout particulièrement :

Réjean Savard, mon directeur de mémoire qui m'a accueillie à l' EBSI (Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information à l'Université de Montréal) et aidée à découvrir le Québec, Marie -Andrée Marcoux, ma directrice de stage à La Salle (Québec) qui m'a consacré une bonne partie de son temps, et Sabine Barral, directrice du SCD de l'Université de Technologie de Troyes qui m'a fait découvrir un univers particulier et dynamique.

Titre

Sur les autoroutes de l'information, quels véhicules offrir aux usagers et quels permis établir ?

Résumé

L'introduction des nouvelles technologies dans les bibliothèques publiques a engendré des besoins et des services nouveaux. A la lumière de l'exemple québécois issu d'un environnement multiculturel, il est possible d'affirmer que la formation est la voie incontournable pour éviter les exclusions diverses. Apprivoiser Internet, c'est avant tout réussir un parcours à la fois technique et intellectuel. C'est la tâche réalisée à Troyes.

Descripteurs

- Autoroutes de l'information
- Bibliothèques __ Formation des utilisateurs __ Québec (Canada)
- Bibliothèques __ Formation des utilisateurs __ Troyes (aube)
- Bibliothèques et Internet

FAI

gratuite

formation des usagers : nouveau

Title

What kind of vehicles and of driving licenses should be used on the freeways of information ?

Abstract

The introduction of new technologies in public libraries has generated new needs and new services.

In the light of the example of Quebec, the product of a multicultural environment, it is possible to say that only through training can exclusions be avoided.

To tame the Internet is primarily to succeed on a path that is both technical and intellectual.

So, it is in Troyes.

Key words

- Information superhighway
- Libraries __ User training __ Québec (Canada)
- Libraries __ User training __ Troyes (aube)
- Libraries and Internet

SOMMAIRE

Remerciements	
Résumé/Abstract	
Sommaire.....	1
1 – Introduction.....	3
1.1 Problématique	5
1.2 Méthodologie	6
2 – Les programmes de développement des inforoutes : constat et essai de comparaison	9
<u>2.1 L'Europe et l'Amérique du Nord : 2 vitesses pour un développement identique? ..</u>	<u>9</u>
2.1.1 la situation en Europe : cas particulier de l'Europe du Nord.....	10
2.1.2 la situation en France	13
2.1.3 l'exemple des Etats Unis	17
2.1.4 les programmes du Canada et du Québec	20
<u>2.2 Ressemblances ou différences ? les Questions émergentes</u>	<u>25</u>
2.2.1 la suprématie de la langue anglaise face à la production francophone.....	25
2.2.2 le multiculturalisme pour une meilleure intégration	28
2.2.3 les risques majeurs d'exclusion	29
2.2.4 les contenus et la liberté d'information.....	32
3 – La politique de service des bibliothèques au Québec : offre ou demande ?	35
<u>3.1 Des objectifs, naissent les choix.....</u>	<u>35</u>
3.1.1 les enjeux intellectuels	36
3.1.2 les enjeux et choix d'ordre matériel.....	38
<u>3.2 Des publics et des besoins qui engendrent la clientèle.....</u>	<u>41</u>
3.2.1 les jeunes : des besoins diversifiés	43
3.2.2 les autres publics : des besoins précis	44
<u>3.3. Les réalisations québécoises</u>	<u>48</u>
3.3.1 le contenu des services offerts aux clientèles.....	48
3.3.2 les exemples de La Salle, Montréal et Québec.....	51
4- La bibliothèque, lieu privilégié pour la formation : une préoccupation universelle	55
<u>4.1 Les besoins communs avec nos voisins québécois</u>	<u>56</u>
4.1.1 la formation à la formation, pour le bibliothécaire.....	57
4.1.2 l'auto -formation ou l'université "ouverte"	62
<u>4.2 Les besoins spécifiques</u>	<u>66</u>
4.2.1 la formation à l'outil informatique pour l'utilisateur de La Salle, Montréal ou Québec	67
4.2.2 la formation à la recherche documentaire pour l'étudiant de l'Université de Technologie de Troyes	70
Conclusion	78
Bibliographie thématique et sélective	79-87

Sommaire des annexes

Annexe I – Les autoroutes de l'information dans les pays industrialisés	I
Annexe II – The 1998 National Survey of U.S. Public Library	II
Annexe III – Enquête sur l'accès et l'utilisation d'Internet au Québec.....	V
Annexe IV – Internet et la pornographie en bibliothèque.....	VII
Annexe V – Politique d'utilisation des postes. Bibliothèque de Montréal.....	XII
Annexe VI – Municipalités ayant une politique culturelle.....	XIX
Annexe VII – Laboratoire de La Salle.....	XXII
Annexe VIII – Extraits du programme d'évaluation de La Salle.....	XXIII
Annexe IX – Learning over the Internet.....	XXV
Annexe X - Introduction à Internet. Ville de Montréal.....	XXX
Annexe XI – Programmes de formation Internet à Québec : extraits.....	L
Annexe XII – Recherche documentaire à l'UTT : Travaux dirigés	LXII

Note : chaque annexe est précédée d'une feuille de présentation.

1. Introduction et problématique

1. Introduction : Internet

Internet : terme magique ou diabolique ? Ou simplement le réseau d'ordinateurs né durant la guerre froide et développé par l'armée américaine ? . C'est ce même réseau qui s'est étendu dans le monde à partir des années 1970 et qui est entouré d'une grande confusion depuis que le vice-président Al Gore¹ a employé l'expression d'autoroute de l'information ou "superhighway" en 1993. C'est devenu alors un terme étendu aux infrastructures permettant la communication : inforoute, autoroute de l'information, "network", et aux significations diverses : outil, espace, réseau...

A l'aube du XXIème siècle, Internet représente l'accès le plus large au monde de la connaissance pour certains. Mais pour qui exactement ? Par quels accès et pour quels types d'informations ? Ne craint-on pas un fossé entre les nouveaux alphabétisés et les nouveaux analphabètes² ? Avant d'atteindre le village rêvé par le canadien Marshall Mac Luhan ce sont des "terra incognita" que l'autoroute atteint, par bien des aspects.

Si la démocratisation du savoir est un but bien présent dans tous les textes et rapports officiels, il existe néanmoins d'autres objectifs conjoints formulés par les professionnels des différents pays.

Pour les uns³, il s'agira de préserver son identité culturelle (comme énoncé lors du sommet de la francophonie à Moncton en septembre 1999), et pour les autres⁴ l'accent sera mis sur l'entrée dans la société de l'information et de la communication. Tout dépend de l'état d'avancement technologique de la nation concernée. Mais force est de constater que des interrogations récurrentes et communes sur l'utilisation de l' internet en bibliothèque surgissent depuis déjà quelques temps.

Le cas de la lecture publique au Québec, un des espaces les mieux connectés selon diverses études, permet d'apporter quelques éléments de réponses et d'illustrer certaines

¹ <http://www.unesco.org/webworld>

² L'Autoroute de l'information : vers le village global /Mario Masson.- Ed. SRC, 1996

³ [http:// www.inforoutes.francophonie.org/documents/consultation.cfm](http://www.inforoutes.francophonie.org/documents/consultation.cfm)

hypothèses, dans un environnement de biculturalisme. Les bibliothèques publiques de Montréal et ses environs aussi bien que celles de Québec sont des terrains d'étude riches en propositions et surtout expérimentés dans le domaine des technologies de l'information. Dans un tel contexte, il apparaît intéressant de tenter quelques réponses à l'interrogation suivante :

“ Sur les autoroutes de l'information, quels véhicules offrir aux usagers et quels permis établir ? ”

et d'introduire, en finalité, quelques éléments de comparaison en matière de formation dispensée, avec les possibilités offertes dans le cas particulier d'une bibliothèque d'une université de technologie en France : celle de Troyes.

On entend par “ autoroutes ”, l'ensemble des infrastructures technologiques (l'informatique et les télécommunications) qui permettent de diffuser l'information textuelle ou multimédia sur le réseau.

On entend par “ véhicules ”, les moyens intellectuels et matériels de transmission de l'information et de la communication, au sens des services offerts par les bibliothèques.

On entend par “ usagers ”, les publics des bibliothèques, distants ou non, d'âges divers et d'origines diverses, atteints d'un handicap ou non.

Enfin, on entend par “ permis ”, les moyens divers mis en jeu pour permettre aux usagers d'accéder au savoir, au sens de l'habileté : technique et intellectuelle.

Quelques questions de recherche qui relèvent, soit de la volonté des institutions, soit de la réalité rencontrée sur le terrain par les professionnels, peuvent conduire cette étude.

⁴ <http://www.mcc.gouv.qc.ca/arts/lett/littera.htm>

1.1 Problématique : de la volonté...à la réalité

Nous pouvons tout d'abord nous demander quels ont été les buts recherchés lors de la conception des projets : Pourquoi met-on Internet dans les bibliothèques?

- Quelles ont été les volontés des différents gouvernements ? Le contexte socio-économique mondial, empreint de difficultés, a sans doute joué dans le processus d'intégration culturelle qui devient sinon un enjeu, parfois du moins, un défi. L'importance des coûts induits par l'installation des nouvelles technologies a montré les risques d'exclusion : exclusion de pays comme exclusion de personnes. Dans cette optique, les bibliothèques peuvent-elles remplacer les manques et offrir des accès à Internet ?
- Pourquoi mettre l'accès à Internet en bibliothèque ? Quels sont les objectifs ? Quels sont les publics ? Quels sont les services et les non-services à priori ? La montée de l'illettrisme (quelle que soit sa définition), met en lumière certains échecs et la nécessité, par conséquent, de réviser et augmenter les possibilités d'accès au savoir sous toutes ses formes. Quelles sont les possibilités offertes actuellement ?
- Existait-il une demande de la part des usagers ? Ajuster l'offre à la demande, est envisageable dans la représentation intellectuelle qu'a le bibliothécaire. Mais dans quelles mesures peut-on parfois ressentir la nécessité de définir un parcours graduel dans la mise en application de cette représentation ?
- Quel était le niveau de démocratisation souhaité ? Démocratisation de l'outil informatique ou démocratisation de l'accès à la connaissance et à l'information ?

En face de la réalité des espaces créés au sein des bibliothèques, certaines questions ont été approfondies et d'autres sont nées. Les pratiques culturelles et les usages des différents publics ont modifié très souvent la représentation modélisée :

- Les rencontres interprofessionnelles et associatives permettent-elles d'avoir un poids suffisant dans la résolution de certains risques ? La suprématie actuelle de la langue anglaise en matière de production sur Internet, est un risque pour la francophonie : les

demandes sont réalisées en anglais et satisfaites en anglais dans bien des cas. Il faut produire en français. Comment favoriser cette production ?

- Les usagers sont-ils des clients à satisfaire ? Et déterminent-ils l'offre de services des bibliothèques ?
- Quelle formation mettre en place aussi bien pour les usagers que pour les personnels des établissements ? Le professionnel est souvent confronté à l'utilisation d'un espace né d'une volonté politique. Par conséquent, la réflexion liée au développement, se fait à posteriori et de manière évolutive grâce à l'évaluation des services offerts ; et s'il n'existe pas de formation idéale, il existe des possibilités à développer ou à réinventer : le programme particulier en fonction du contexte et des ressources, ou l'auto-formation ou encore la formation adaptée aux choix du bibliothécaire (culture, loisirs, éducation ou encore intégration citoyenne). Comment formaliser ces choix et comment les développer ?
- Quel est aujourd'hui le degré d'autonomie de l'utilisateur (lecteur ou client) ? Dépend-il de la formation ou de l'offre technique ? Les consultations sont bien souvent payantes et ont encore pour conséquence d'exclure les catégories de personnes les plus pauvres. L'accès est limité et l'on cherche les moyens de réduire ces limites. Mais comment y arriver tout en préservant l'offre de services ?

1.2 Méthodologie : la ligne générale et les moyens

Du recueil des données et expériences à la rédaction du mémoire, en passant par la définition de la problématique, il s'agira de tirer partie des projets réalisés au Québec afin de comprendre comment Internet est utilisé. Un premier constat a permis de replacer la problématique dans un contexte élargi et d'établir des comparaisons avec d'autres pays et d'autres cultures comme celle de la France. L'exemple de l'Université de Technologie de Troyes vient ainsi, par ses spécificités, illustrer la mise en application de programmes de formation pour ses usagers.

Les visites et entretiens réalisés auprès des différents professionnels donnaient la possibilité de dégager des voies de réponses applicables ailleurs, et surtout réalistes. Enfin, ce terrain “ observatoire ”, sera, je l’espère, une “ autoroute ” d’idées, nouvelles ou non, mais vues sous un angle propre à l’Amérique du Nord sans jamais oublier que professionnels américains et français ont finalement des préoccupations d’ordre universel.

Les moyens : ils mettent en scène les professionnels rencontrés et les publics observés d’une part, et les établissements, d’autre part, des villes de La Salle, Montréal et Québec pour l’étude des services et Troyes pour les propositions de formation. C’est donc un milieu hétérogène de par la différence de mission globale mais possédant différent points communs relatifs à la mission d’éducation. J’ai pu également utiliser la bibliothèque de l’EBSI à l’université de Montréal. Son catalogue permettait de visualiser les liens existant entre des établissements sous tutelles différentes.

Ma participation à l’accueil du public du nouveau laboratoire d’informatique et au comptoir de la Référence de la Bibliothèque Municipale de La Salle a favorisé les données concernant la population anglophone au Québec. J’ai pu également discerner certaines des difficultés relatives à l’internet. Enfin, l’accueil des étudiants de Troyes dans le cadre de l’enseignement dispensé en « SI10 », m’a montré les difficultés liées à la démarche de recherche documentaire.

La méthode : il s’agit de l’observation et de l’analyse de contenu par :

- ◆ la lecture des documents issus de la bibliographie thématique
- ◆ l’observation des publics et des installations
- ◆ les interviews de professionnels et les informations recueillies par la suite
- ◆ l’utilisation des rapports et statistiques obtenus
- ◆ les sites visités sur Internet
- ◆ les études précédentes sur Internet et les autoroutes de l’information obtenues par mes recherches sur différents catalogues accessibles par le réseau

- ◆ l'analyse du contexte québécois où les nouvelles technologies appartiennent à l'univers quotidien et sont présentes dans la rue.
- ◆ la pratique de la formation des usagers, au Québec, en lecture publique
- ◆ la pratique de la formation des usagers , en France, en bibliothèque universitaire

Les thèmes : ont permis d'établir une bibliographie thématique qui peut-être consultée à la fin du Mémoire. La démocratisation du savoir et les programmes de développements divers, la formation des professionnels et des usagers, l'offre de services des bibliothèques ; et aussi : les technologies et la "clientèle" des bibliothèques publiques, sont représentatifs des domaines de recherche actuels.

Le temps imparti ne permettait pas de commencer une enquête auprès des usagers, mais le service public assuré lors de mes permanences, m'a donné la possibilité d'étudier cette notion très poussée de service à la clientèle : la journée et également le dimanche et le soir jusqu'à 21H dans le cas de La Salle.

Enfin, deux réunions avec le réseau des bibliothèques publiques de l'île de Montréal(BPIM), m'ont démontré l'importance de coopérer dans le domaine des technologies : partage des ressources et développements futurs du site web commun étaient à l'ordre du jour dans un contexte où les problèmes rencontrés sont identiques de chaque côté de la Province : comment assurer toutes les nouvelles missions tout en sauvegardant la qualité des services ? Comment participer à l'édification d'un réseau mondial des bibliothèques ?

La première partie du Mémoire concerne les programmes de développement des « inforoutes ». Elle est volontairement synthétique. C'est l'aperçu du contexte qui prime.

2. Les programmes de développement des inforoutes : constat et essai de comparaison

Il est actuellement impossible de connaître avec exactitude le nombre d'utilisateurs des inforoutes.

Mais l'estimation se situe entre 30⁵ et 50 millions de "surfeurs" pour plus de 170 pays.

Un récapitulatif des dates clefs se situe en Annexe I.

2.1 L'Europe et l'Amérique du Nord : deux vitesses pour un développement identique ?

Depuis quelques années, les rencontres des pays membres du G7 ont constitué un point de convergence pour le développement des inforoutes par les pays industrialisés. Il y a eu des projets mondiaux mis en route dès 1996.

L'information : c'est bien de son développement et de sa circulation qu'il s'agit.

Si l'attitude des pays a pu paraître différente aux yeux des observateurs, c'est avant tout parce que l'Amérique du Nord a commencé plus tôt et avec des moyens énormes mis en jeu. Dès 1993, une forte activité s'est déployée aux Etats-Unis puis s'est étendue au reste du monde. Mais il faut bien constater que désormais certaines questions de fond sont identiques : Comment réguler l'information et quelle information ? Comment lutter contre certaines inégalités ? Quelle culture transmettre ?

Un premier constat permettra d'observer que le développement a atteint des objectifs similaires excepté sur la question de la souveraineté culturelle qui n'est pas au cœur des débats aux Etats-Unis. L'analyse des actions permettra également de voir que l'Amérique du Nord et l'Union européenne ont choisi d'encourager et faciliter la construction des inforoutes par le secteur privé.

Les différents Conseils ou Comités consultatifs créés, ont élaboré des recommandations à leur gouvernement, qui ont été largement suivies. Selon ⁶Th.Vedel : "chaque gouvernement a profité de l'occasion et de l'avènement des inforoutes, pour redéfinir une stratégie de recomposition du champs des télécommunications".

⁵ source Unesco

2.1.1 La situation en Europe : cas particulier de l'Europe du Nord.

◆ Contexte et programmes :

⁷“ L'Europe est bien équipée en câbles, mais pas assez en satellites comme au Japon ou aux Etats-Unis ”. La particularité de l'Europe du Nord (Finlande et Suède) est d'être compétitive dans le “ hardware ”.

⁸La Communauté européenne est dotée d'une compétence en matière culturelle et des projets ont vu le jour comme Kaleïdoscope(1996-1998) ou Raphaël(1997-2000) dans le domaine du patrimoine culturel d'importance européenne.

Le programme “ Télématique pour les bibliothèques ” dont la DGXIII assure la coordination, a soutenu plus de 80 projets depuis 1990 comme : le développement des normes Unimarc, la coopération entre bibliothèques nationales, une série de publications sur les bibliothèques dans la société de l'information ou encore comme le forum l'ECUP consacré aux droits d'auteur.

Il faut dire que dès les années 80, le programme stratégique européen de recherche en technologie de l'information ESPRIT a été une source remarquable de financement pour la recherche et le développement. Plus tard, le Livre blanc intitulé “ croissance, compétitivité, emploi : les défis et les pistes dans le XXIe siècle ”, a eu un impact sociétal.

Le plan d'action de la Commission européenne dévoilé en 1994, par le Rapport Bangemann fait état de 4 directions.

Elles regroupent les mesures concernant le cadre législatif, les services de base et les contenus, les aspects culturels et sociaux et la promotion de la société de l'information.

Mais des politiques officielles ont été adoptées surtout à l'échelon national comme c'est le cas au Danemark, en Finlande et en Norvège.

⁶ In Réseaux , juillet - août 1996

⁷ exposé de Martin Bangemann, le 10 octobre 1996. membre de la Commission européenne

⁸ Commission européenne .DGX

Enfin, le dernier plan d'action de la Commission européenne(1998-2000) géré par la DGXIII avec un budget important, est le successeur de ESPRIT et aborde les projets de consortiums et d'aide pour mieux faire connaître l'information par l'internet.

Il s'agit du Livre⁹ vert sur le rôle des bibliothèques dans la société de l'Information, afin de construire une approche cohérente et européenne.

◆ Les exemples de politiques en Europe du Nord :

Les bibliothèques publiques et la politique finlandaises

La Finlande¹⁰ dispose d'infrastructures de télécommunications exceptionnelles avec une connexion télénumérique sur le territoire, ce qui est plus performant et moins cher que la connexion analogique que nous connaissons. D'autre part, c'est une société qui a joué la carte des réseaux depuis longtemps. Les crédits consentis par l'Etat étaient de 10 millions de Marks finlandais(1,7 millions d'euros) par an de 1996 à1998 avec de plus des enveloppes supplémentaires pour permettre au grand public d'accéder à l'internet.

Les lignes directrices étaient :

- la coordination du développement Internet
- le recrutement de spécialistes au niveau régional
- les aides pour les petites communes
- la formation du personnel
- le soutien à la production d'informations sur Internet

Aujourd'hui, 90 % des bibliothèques municipales sont automatisées et l'accès à Internet est gratuit. La plupart des établissements accordent aux usagers 1 heure d'utilisation gratuite par jour. Enfin, un projet de Maison du Savoir a été financé de1995 à 1997 pour coordonner le développement d' Internet dans les bibliothèques publiques.

⁹ <http://www.echo.lu/libraries/fr/green.html>

¹⁰ rapport mondial 1998 de l'Unesco sur l'Information et la Communication

les bibliothèques et la politique suédoises¹¹

Le ministère de l'Education a présenté une proposition de loi portant sur la connexion des bibliothèques publiques et départementales au réseau SUNET.

Les bibliothèques se sont vues proposer une connexion de 2 Mégabits/s sur ce réseau pour encourager les établissements à jouer un rôle clé dans la circulation de l'information. L'établissement de la connexion et l'utilisation pendant les deux premières années sont proposées gratuitement aux villes qui s'engagent à prendre le relais pendant les 3 années suivantes : l'offre a été valable jusqu'en octobre 1999. Mais les autorités locales sont restées mitigées car cela faisait de la bibliothèque un service privilégié, tant sur le coût que sur le haut débit disponible.

Enfin, deux projets restent menés : LIBRIS, catalogue général établi à partir des bibliothèques d'étude mais élargi aux bibliothèques publiques (des problèmes d'ordre législatif restent à régler) et l'accroissement de la coopération entre les bibliothèques universitaires et les bibliothèques publiques (des constructions hybrides naissent comme à Visy).

les bibliothèques publiques et la politique norvégiennes^{12 13}

Dès le départ, la volonté du gouvernement, a été de faire des technologies, un outil supplémentaire pour le développement économique et le développement du secteur public. Mais des contradictions sont apparues entre des effets centralisateurs et des effets décentralisateurs. C'est le monde de l'éducation qui a bénéficié en premier des aides et des mesures dès 1993, le programme " learn to use and use to learn " est lancé et l'on crée la " Nordic School computer Network " qui permet aux écoles d'utiliser Internet par le réseau UNINETT en développant les contenus norvégiens et la culture norvégienne. Par la suite, la coopération entre écoles et bibliothèques permet de développer des méthodes d'utilisation et l'éducation à distance. L'expertise des

¹¹ source Unesco

¹² <http://Odin.dep.no/html/nofovalt/offpub/utrednin/it/itway/chap3.html>

¹³ <http://www2.echo.lu/libraries/en/servicesgreen-no> qui présente les projets et le contenu du Livre vert du point de vue particulier des pays, comme la Norvège

bibliothèques publiques fait d'elles les meilleurs lieux d'accueil des publics pour l'internet.

Plus de 1136 services et 3000 professionnels constituent ce réseau. En 1996, 82% des bibliothèques publiques étaient automatisées mais certaines n'avaient pas encore mis le catalogue sur informatique car il existait beaucoup d'autorités locales et ce fut un frein. Au début de 1997, 140 bibliothèques sur 434 avaient accès à Internet et 34 offraient ce service au public. 26 avaient leur propre site web. Les bibliothèques de l'enseignement supérieur, elles, ont été connectées plus vite et plus tôt.

Le Rapport de 1997 par le Comité du Secrétariat d'Etat : " Den norske IT-veien : bit for bit "[l'autoroute norvégienne pour la société d'information : bit par bit] préconise des liens entre bibliothèques, musées et centres d'archives. Par la suite, les fonds de la Direction norvégienne des bibliothèques publiques furent distribués en fonction des besoins de régions et des projets présentés : ainsi, en 1997, 6,68 millions de NKr ont été donnés.

La Norvège participe au programme européen INFO 2000.

(Tous les contenus de programmes peuvent être consultés sur Odin .[en ligne]. note12)

2.1.2 La situation en France.

◆ Généralités¹⁴

La France est aujourd'hui bien branchée à Internet et a accéléré ce développement depuis 1997 après avoir été pionnière en 1980 avec le Minitel. Les premiers connectés ont été les chercheurs puis les enseignants, via RENATER (Réseau national de télécommunications pour la technologie, l'enseignement et la recherche). Il est prévu que RENATER 2 prenne le relais avec des liaisons de plus en plus importantes. Il permet d'utiliser la voix et l'image animée sur le réseau.

L'opérateur public France Télécom, par le biais de Wanadoo, comptait déjà 184 000 abonnés à la fin de mars 1998, soit 6 fois plus qu'en 1997. En janvier 1998,

¹⁴ source : <http://www.inforoutes.francophonie.org>.

l'Association des Fournisseurs d'Accès(AFA) a recensé 600 000 abonnements soit 200 000 de plus qu'en 1997. Mais si Internet se développe, il est néanmoins freiné par les coûts et beaucoup pensent que le retard français est dû au succès du Minitel qui peut facturer ses opérations. Des passerelles sont en cours d'élaboration entre le Minitel et Internet.

En mars 1997, le gouvernement a accordé à France Télécom la possibilité de faire une offre d'accès dans les écoles. Elle a été invalidée puis rediscutée.

D'autre part, les Netd@ys Europe lancés en 1997 avaient pour but de sensibiliser le monde de l'éducation à l'intérêt pédagogique de l'internet. Devant le vif succès rencontré, la manifestation s'est renouvelée chaque année en octobre. En mai 1998, 80% des lycées étaient connectés et les actions de promotion avaient atteint leur but.

Enfin, les DOM - TOM se sont progressivement connectés de manières différentes :

- la Polynésie depuis 1995
- la Nouvelle Calédonie depuis la fin de 1995
- la Guadeloupe et la Martinique via RENATER
- Saint Pierre et Miquelon depuis 1996 (satellite et connexions avec le Canada et les Etats-Unis)
- La Réunion depuis 1997 etc.

◆ les bibliothèques et la politique françaises

Le gouvernement a permis au Ministère de la Culture et de la Communication comme au Ministère de l'Education de la Recherche et de la Technologie de développer différents projets. Mais il y avait au préalable un souhait d'élaborer un cadre réglementaire : le Rapport Théry de 1994 prônait une stratégie offensive avec des investissements et 4 plates-formes expérimentales qui furent :

- la création de l'Observatoire des autoroutes de l'information en 1996
- le lancement d'une étude sur les usages du public dans 6 lieux utilisant le multimédia suivis de 1997 à 1999 et qui a été prolongée par un programme européen.

- le programme : “ préparer l’entrée de la France dans la société de l’information ” en 1998.(PAGSI)¹⁵

Les nouveaux projets de bibliothèques publiques ont bénéficié de crédits d’investissement permettant des espaces multimédias comme c’est le cas à Orléans.

Des personnels ont été également recrutés : c’est le cas des Emplois Jeunes.¹⁶

Toutes ces mesures furent suivies de la publication sur Internet de 50 000 ouvrages libres de droits, numérisés par la Bibliothèque Nationale de France et de la création en 1999 de 100 espaces multimédias nommés Espaces Culture Média, implantés dans des structures culturelles ou socioculturelles existantes. La subvention de ces derniers fut de 50% du coût total de fonctionnement avec une limite supérieure de 100 000F. Les objectifs de la ministre de la culture pour 1999 étaient de :

démocratiser les outils d’accès au savoir

Utiliser ces outils comme moyens d’expression et de création(projets éducatifs et artistiques). Il s’agit donc d’une action bilatérale de création - utilisation.

Sur un autre plan, la modernisation des services publics a été lancée comme le site de diffusion des textes de Droit français LEGIFRANCE.

Enfin, le Rapport Cordier¹⁷ sur le livre numérique en mai 1999 établit les effets du développement d’ Internet et de la numérisation sur la politique du livre et de la lecture.

Le bilan réalisé par le Ministère de la Culture en août 2000 a dégagé 3 priorités qui sont :

- la poursuite d’actions favorisant l’appropriation des nouvelles technologies par le grand public
- la mise en réseau et l’évaluation des ECM
- la poursuite des aides aux plus petites communes pour le développement d’ Internet au sein des bibliothèques

¹⁵ http://www.internet.gouv.fr/français/textes/ref/cisi_190199/sommaire.htm

¹⁶ contrats de 5 ans soumis à des conditions précises d’âges et de diplômes

¹⁷ <http://www.culture.gouv.fr/actualités/rapports>

Le bilan réalisé par le Ministère de l'Education, quant à lui, prône le développement de l'utilisation des NTIC dans l'éducation et l'enseignement comme le soulignent les discours de Claude Allègre du 17 novembre 2000 et celui de Jack Lang pour la rentrée 2000.

Enfin, lors du bilan du 3^e comité interministériel du 10 juillet 2000, 4 actions sont prévues :

- bâtir un cadre législatif pour les échanges et la vie privée
- développer la culture et la présence de la France sur Internet
- développer l'administration électronique
- développer l'accès pour tous, enjeu social et territorial [en ligne] <http://www.premier ministre. gouv.fr/PM/D100700.HTM>

On aboutit à la création d'un conseil stratégique des technologies de l'information auprès du Premier Ministre par le décret n°2000-1080 du 7 novembre 2000¹⁸

- ◆ quelques textes qui régissent la communication et fixent le cadre législatif de l'inforoute

Loi relative à l'informatique et aux Libertés de 1978.

Décret 96-481 sur le service public des bases de données juridiques de 1996.

Consultation publique sur le futur projet de la loi " société de l'information " du 12 octobre 1999. Les prévisions sont d'élaborer des mesures pour la baisse des tarifs d'accès et l'accroissement des débits par l'augmentation des possibilités du réseau numérique (RNIS).¹⁹

Loi relative à la liberté de communication n°2000-719 du 1^{er} août 2000 modifiant la loi n°861067 du 30 septembre 1986.

- ◆ quelques statistiques

nombre de serveurs Internet = 23 6874²⁰

¹⁸ à consulter en ligne sur <http://www.journal-officiel.gouv.fr/>

¹⁹<http://www.internet.gouv.fr/français/textesref>.

²⁰ World Telecommunication Development report 1998

nombre estimé d'utilisateurs pour 10 000 habitants = 85,65
nombre estimé de micro-ordinateurs pour 100 habs. = 15,07
nombre²¹ de bibliothèques publiques connectées en 1998 = 188
(=8% des bibliothèques de plus de 2000 habitants)
nombre de foyers abonnés à Internet en 1998 = 5%.
Le nombre de connexions augmente fortement d'année en année.

2.1.3 L'exemple des Etats-Unis

Les services sont bien développés à tous les niveaux, comme c'est le cas dans l'ensemble de l'Amérique du Nord

◆ la politique du gouvernement

L'expression " autoroutes de l'information " est la traduction de l'expression née aux Etats-Unis en 1993 et revient au vice-président Al Gore. C'est au cours de son premier mandat que les mesures permettant de créer la National Information Infostructure furent prises. L'objectif étant de fournir un système qui permettrait à tous les Américains d'accéder à l'information quand et où ils le souhaiteraient, à un prix accessible :

- en septembre 1993, l'Agenda for Action on the National Information Structure est publié
- puis, la NII devient la GII (Global Information Structure) et le gouvernement sera alors le premier à préconiser une action et des services consultatifs axés spécifiquement sur les autoroutes de l'information.
- En avril 1994, le Conseil consultatif se scinde en 3 groupes de travail :
 - la conception et les objectifs de ces autoroutes
 - l'accès
 - les questions de propriété intellectuelle et de respect de la vie privée.

²¹ statistiques de la Direction du Livre et de la Lecture

La meilleure voie préconisée est celle de l'effort communautaire.

On présente dans le document "Kick Start Initiatives", les lignes directrices pour réaliser l'accès universel en reliant les écoles, les bibliothèques et les centres communautaires du pays : c'est le rapport final qui aboutit en 1996.²²

D'après la National Commission on Libraries and Information Science, en 2 ans, les bibliothèques publiques se sont connectées pour atteindre les 70% à la fin de 1997.

Pourtant, il existe des disparités aux Etats-Unis. Sur 240 millions d'Américains, il existe les "info pauvres"²³ qui sont : 64,8 millions dans les zones rurales

32,4 millions sous le seuil de pauvreté

58,4 millions de scolaires

31 millions âgés de plus de 65 ans

27 millions âgés de plus de 16 ans et handicapés

Un cas particulier aux Etats-Unis : l'action gouvernementale qui couvre les domaines commerciaux, industriels, et diplomatiques est très efficace car elle s'appuie sur des acteurs industriels avec d'énormes moyens financiers. Cela lui donne une position dominante.

◆ les bibliothèques publiques

Il existe un grand réseau de 32 000 bibliothèques publiques. Dans tous les secteurs, les changements se sont opérés malgré un contexte de réduction budgétaire. Cela a favorisé une bonne coordination et une mise en commun des ressources. Des consortiums sont nés comme ALARM (Alliance of libraries...). Les professionnels deviennent des spécialistes de l'information et font office de "portiers" de l'internet.

Une loi importante signée par le Président Clinton le 20 octobre 1994 a autorisé une assistance pour les ressources médias des bibliothèques scolaires ; ceci s'est opéré au détriment des projets de construction, et d'achats de livres et périodiques en langues étrangères.

²²[http://www.benton.org/Kick Start/nation.home.html](http://www.benton.org/Kick%20Start/nation.home.html)

Pendant ²⁴ que plus de 70% des bibliothèques publiques offrent l'Internet simple, moins de la moitié sont capables d'offrir du multimédia à une vitesse de 56Kbps selon une étude de l'ALA ²⁵(American Library Association) et de la NCLIS (National Commission on Libraries) de 1998.

L'étude montre également l'égalité d'accès entre les différents types de régions et les mêmes manques en multimédia et accès élaborés, contrairement à la réalité des bibliothèques universitaires.

Il reste 10% de bibliothèques publiques qui sont connectées mais qui n'offrent pas d'accès au public. L'augmentation du développement est plus importante depuis la baisse des coûts grâce au Federal Telecommunications Act de 1996. Ce fut une barrière abaissée et un frein important supprimé. Enfin, d'après le Rapport 1998 de l'OITP, les études sur l'accès à Internet, sont largement diffusés dans toutes sortes de lieux et cet organisme répond à toutes les questions des professionnels tout en ayant une action de poids auprès du gouvernement. Le contenu des actions peut être consulté sur le site web. On peut lire en Annexe II une étude de 1998 sur les connexions des bibliothèques.

◆ quelques statistiques²⁶

40% des foyers sont équipés de micro-ordinateurs. La Georgia Institute of Technology, a brossé un portrait de l'internaute : il a 32,7 ans en moyenne.

70% des internautes sont des hommes ; le revenu médian est de 63 000 dollars ; 76,2% habitent les Etats-Unis contre 10,2% habitant le Canada et 9,8% l'Europe.

Enfin, de 55 à 60% des ordinateurs de « maison » seraient branchés à Internet contre 20% en France.

Le Campus Computing Project rapporte pour 1998, des chiffres sur l'utilisation d'Internet dans les collèges américains :

le courrier électronique représente 44% des cours donnés

²³ <http://www.nclis.gov/info/fdip.html>

²⁴ source OITP(Office for Information Technology Policy) sur <http://www.ala.org/oitp/survey98.html> qui présente plusieurs rapports remis entre 1997 et 1998.

²⁵ <http://www.ala.org/oitp/survey98.html>

²⁶ <http://www.edumedia.risq.qc.ca/scanne/scanne.htm>

les pages W3 représentent 23% des cours donnés
43% des institutions exigent des compétences en technologies de l'information et de la communication de la part de leurs étudiants alors que seulement 42% d'entre eux possèdent un ordinateur.

2.1.4 Les programmes du Canada et du Québec

◆ généralités sur le Canada

Des initiatives gouvernementales ont eu lieu à tous les paliers : fédéral, provincial et municipal. La Culture, l'Education et la formation professionnelle sont dévolues aux provinces et sont des voies de développement pour l'inforoute. Le partage des compétences au sein de la fédération demeure mais le gouvernement fédéral investit de plus en plus ce domaine et pose des problèmes.

Le Canada est en tête du G7 pour l'utilisation de l'ordinateur et pour le faible montant du prix des télécommunications.

Dès 1995, le rapport final du Comité consultatif sur les autoroutes de l'information(IHAC) abordait nombre de questions soumises à son homologue des Etats-Unis. Les délibérations du Conseil ont été guidées par 3 objectifs : la création d'emplois par l'innovation, le renforcement de la souveraineté et de l'identité culturelle canadienne, la volonté d'assurer l'accès universel à un coût raisonnable.

Par la suite, 5 groupes de travail ont été constitués pour 5 domaines :

- la compétitivité et la création d'emplois
- la Culture et les contenus canadiens
- l'accès et l'impact social
- l'apprentissage et la formation
- la Recherche et le développement

plus de 300 recommandations furent établies.

L'expertise du Canada a fait de ce pays, une aide reconnue et active pour certains pays qui développent leurs médias.

◆ la politique du gouvernement ²⁷

En juillet 1998, plus de 205 institutions fédérales avaient un site web accessible par <http://www.canada.gc.ca>, le site principal axé sur le citoyen pour fournir les informations demandées sur les services. L'autoroute devenait le rouage indispensable du développement économique et social du pays. La DGAAI(Direction générale) a joué un rôle de chef de file dans les efforts du gouvernement fédéral. Les objectifs étaient :

- l'infrastructure pour l'amélioration de l'accès
- l'amélioration du développement économique des collectivités rurales
- l'aide aux jeunes pour acquérir des compétences technologiques en vue d'un emploi.
- l'augmentation du contenu canadien diffusé

L'objectif primordial restant de constituer des ponts entre l'éducation et la culture.

Quant aux programmes mis en place, on peut citer :

- RESCOL, le programme coopératif pour l'apprentissage des NTI et l'emploi des jeunes
- le programme d'accès communautaire pour les collectivités rurales : aides pour les fonds et l'obtention des compétences
- le programme des «ordinateurs pour les écoles », (commencé par le gouvernement fédéral dès 1993) avec un don de matériels issus d'administrations et d'entreprises (250 000 ordinateurs d'ici le 31 mars 2001) dans les écoles et les bibliothèques. Le 1^{er} octobre 2000, il y avait 225 000 ordinateurs déjà fournis et répondant à l'objectif du « Canada branché ». Ce projet permettra aussi au total de recruter 400 jeunes et d'assurer des formations techniques sur 13 semaines.
- le Répertoire des diplômés pour les employeurs comme pour les chercheurs d'emploi qui offre une base de données
- “ Rescol à la source ”, projet éducatif interactif pour les étudiants et les enseignants et réalisé par eux-mêmes
- Réseau Biblio pour la création de nouveaux services de bibliothèque sur Internet
- les collections numérisées de Rescol : collections patrimoniales recensées par des jeunes

²⁷<http://www.Canada.gc.ca/programs>

-« Volnet » pour procurer un accès aux organismes de charité et relier près de 10000 organismes

- "collectivités branchées" pour aider les collectivités lors de l'équipement d'origine

En mai 1997, le 4^{ème} Marché International des inforoutes et du multimédia, met alors l'accent sur la francophonie.

Grâce au FAI (Fonds de l'Autoroute de l'Information), le Réseau interordinateurs scientifique québécois (RISQ) peut s'étendre et devenir le point de ralliement pour un projet de réseau de nouvelle génération permettant de relier les universités et d'offrir de nouveaux services.

Enfin, la fonction de veille occupe une place non négligeable dans la société et le CEVEIL (Centre d'expertise et de veille inforoutes et langue) existe depuis 1995.

◆ quelques textes officiels en guise d'explication

- Décret 1017-95 créant le Comité ministériel sur les technologies de l'information et le secrétariat de l'Autoroute de l'information.
- Décret 810-96 du 26 juin 1996 sur les orientations et les modalités de gestion du Fonds de l'Autoroute de l'Information (FAI) pour le déploiement et l'aide à la production en langue française
- programme "pour une stratégie de mise en œuvre de l'autoroute de l'information au Québec" du 2 avril 1996. Les cibles étaient : les services aux entreprises, la modernisation de l'appareil de l'Etat, la langue et la culture au Québec, l'Education, la santé, les services sociaux et les technologies.

◆ Quelques statistiques²⁸

99 % des établissements scolaires avaient au moins une connexion à l'été 1999

²⁸ source : Chargé de mission Education et Langue du Ministère de la Culture

134 sites gouvernementaux ont été créés

20 000 sites existaient sur la Toile du Québec en 1997

le nombre ²⁹ estimé de micro-ordinateurs pour 100 habitants = 24,36

le nombre estimé d'utilisateurs pour 10 000 hab. = 667,47

le nombre estimé d'utilisateurs de l'internet = 2000 000

◆ Les spécificités québécoises et les bibliothèques publiques

Le réseau québécois des bibliothèques publiques s'est stabilisé à plus de 160 bibliothèques autonomes et 11 centres régionaux auxquels sont rattachés 799 bibliothèques et 2 bibliothèques spécialisées. Soit plus de 960 bibliothèques qui constituent un réseau de participation comme nous avons pu le voir lors du lancement de la première "semaine des bibliothèques" à La Salle, par la Ministre de la Culture en 1999.

Le 27 avril 1998, le contenu de la politique québécoise est dévoilé et s'attache à l'accès à l'éducation, la culture, et l'emploi. Les services préconisés sont : l'adresse de courrier électronique gratuite, les contenus didactiques, le développement des services en français et l'extension du commerce électronique. Au préalable, le programme d'accès à Internet dans les bibliothèques publiques comportait 2 volets : l'accès et les contenus communautaires régionaux.

En 1997, c'est la création du Fonds Francophone des Inforoutes (FAI), décidé au Sommet de Hanoï, pour financer des projets d'expression française. Il a permis de doter les bibliothèques d'ordinateurs, comme c'est le cas à Montréal, à condition d'offrir la gratuité d'accès au public. Des normes avaient été établies en fonction de la population et les fonds ont été distribués sur plusieurs années. Ils ont permis la présence d'ordinateurs, la formation des personnels et des créations de sites web.

²⁹ statistique extraites du Word Telecommunication Development Report 1998

Le bilan 1997³⁰ donne de précieuses indications sur le développement de l'industrie et des services électroniques.

Le Québec est bien branché, actif dans les milieux de la Culture et de la Communication et bien représenté sur le "Net" (Internet au Québec : Annexe III).

En décembre 1998, la responsabilité du développement passe du Ministère de la Culture au ministre délégué à l'Autoroutes de l'Information.

Le 8 septembre 1999, l'alphabétisation devient une priorité d'action.³¹

Actuellement, 90 % de la population dispose de services sur Internet dans sa localité et le programme de financement du ministère a été un succès. Plus de 1000 postes ont été implantés dans les bibliothèques publiques. La bibliothèque est reconnue comme le meilleur endroit après le domicile, pour "surfer" sur le "Net". Et les nouvelles technologies occupent une grande place dans le projet de Grande Bibliothèque du Québec à Montréal.

Enfin, un protocole d'entente entre les ministères de l'Education et de la Culture existe sur différents points comme la coopération des actions qui mettent un jeu les nouvelles technologies. Par exemple, le ministère de l'Education est le maître d'œuvre de la Semaine Québécoise des arts et de la culture à l'école.

◆ L'île ou la Ville de Montréal

La majorité des entreprises de télécommunications, de composants électroniques et du domaine des techniques et de l'information, sont établies à Montréal (=80 % de l'ensemble des activités)

Montréal est non seulement riche en médias mais aussi en production française. Elle concentre des ressources de tous types et c'est le principal lieu d'émergence de l'autoroute de l'information au Québec.

C'est de Montréal que sont venus tous les projets soumis au FAI dans ses 2 phases et les retombées se multiplient dans tout le Québec.

D'autre par, RISQ est lui - même né du Centre de Recherche informatique de Montréal et d'universités québécoises.

³⁰ <http://www.mcc.gouv.qc.ca>

Enfin, Montréal abrite également la plus grande partie des ressources éducatives québécoises en Arts, Culture et Communication.

La volonté du Ministère de la Culture est d'en faire un carrefour international du multimédia et des services électroniques. Comment cette volonté sera-t-elle mise en application dans le contexte du récent projet :“ une île, une ville ” ?

2.2. Ressemblances ou différences ? les questions émergentes

Certaines questions sont actuellement au cœur des débats, non seulement dans les pays occidentaux mais au sein de la communauté internationale entière. Outre les problèmes techniques (un réseau unique ou plusieurs réseaux) et les problèmes de sécurité (protection des personnes et droit de la propriété intellectuelle), 4 réflexions sont récurrentes à la lecture des projets.

2.2.1 La suprématie de la langue anglaise face à la production francophone.

◆ l'anglais : la pression des débuts

Il faut avoir une bonne connaissance de l'anglais pour naviguer partout sur le “cyberespace”. Car dès ses débuts, l'Internet était à 100% anglophone puisque né aux Etats-Unis. D'autres raisons existent également :

- l'anglais est la principale langue d'échange internationale
- le Web a été utilisé aux Etats-Unis puis au Canada et au Royaume Uni
- la proportion de cybernautes est forte en Amérique du Nord où le matériel est meilleur marché et les communications locales gratuites.

D'après les estimations du CIDIF³², de 1998, on obtient les résultats suivants :

71% de la production sur le web est anglaise

alors que 6% de la population mondiale est de langue maternelle anglaise

³¹ le discours peut être lu sur : <http://www.meq.gouv.qc.ca>

³² Centre International pour le Développement de l'Inforoute en Français

2% de la production est française
2% de la production est espagnole
4% de la production est allemande

◆ le français : une production en expansion

C'est la langue de la France, mais aussi du Québec, d'une partie de la Belgique, d'une partie de la Suisse et de 49 Etats dont une partie de pays d'Afrique. C'est-à-dire : 500 millions de personnes. Pourtant, on a constaté un manque de production française, surtout en France. Elle commence à combler le retard et n'est pas la seule. Grâce à la forte activité du Québec, d'une part, et grâce à l'Agence de la Francophonie d'autre part. Au Québec, la Charte de la langue française (Loi 101) promulguée en 1977, fait du français la langue officielle au Québec. Le français est la langue maternelle de 81% des Québécois. Mais des décisions judiciaires ont élargi l'utilisation de l'anglais dans des domaines comme l'affichage commercial. 83% des Québécois ont adopté le français comme langue parlée. Or, à Montréal, la proportion diminue à 58%. Seuls³³ les enfants dont les parents ont été instruits en anglais peuvent avoir accès à l'école anglaise alors qu'un sondage récent donnait 71% d'avis favorable pour un libre accès.

Le Québec reste pourtant au 2^{ème} rang des territoires francophones en matière de production culturelle. Il compte 4 services de télévision généralistes en français et des dizaines de stations de radio. Depuis 30 ans, la situation linguistique préoccupe.

Et l'Office de la langue française au Québec (OLF) est chargé d'assurer la promotion du français dans les administrations et les milieux d'affaires.

D'autre part, un des objectifs du CEVEIL est de montrer l'importance des normes et standards à établir face au plurilinguisme.

◆ Le multilinguisme : une conséquence attendue

De par sa vocation, Internet doit être multilingue.

Les sites non anglophones progressent plus vite, puis ce sont les sites espagnols.

Les sites bilingues ou multilingues se développent comme dans le domaine de la presse. Il y a même des traductions comme celles de certains moteurs de recherche. Ce fut le cas pour Alta Vista Translation³⁴ qui est un service automatisé de traduction de l'anglais vers 5 autres langues depuis 1997, et qui est alimenté par des dictionnaires multilingues. (Ex : le service gratuit alimenté par Systran, société franco - américaine pionnière). La traduction comporte tout de même ses limites et ne correspond pas forcément en tous points au document original. Le multilinguisme est l'affaire de tous comme l'énonce l'Appel du Comité Européen pour le Respect des Cultures et des Langues en Europe (CERCLE), diffusé en 11 langues. Il défend une " Europe humaniste, plurilingue et riche de sa diversité culturelle ".

Le 21 mai 1997, la Déclaration de Montréal proposait de développer une " aire francophone d'éducation, de formation et de recherche " à la Conférence des ministres chargés des affaires culturelles.

Et l'Institut National de la Langue Française, établit des études et fait des recherches sur la construction de systèmes multilingues. Lancé en 1996, le programme " Multilingual Information Society (MLIS) ", favorise les outils linguistiques dans le secteur public européen.

Dans " Language Futures Europe ", (1998), Paul Treanor propose des liens sur la politique linguistique, le multilinguisme et les structures linguistiques.

Il offre des textes et essais sur la politique européenne et des documents sur le " mouvement monolingue " émergeant aux Etats-Unis. Enfin, il suggère une division du web en 4 :

- le Net³⁵ interne aux Etats-Unis et au Canada
- des Nets nationaux séparés avec des liens limités sur l'extérieur
- un nouveau Net général pour relier les Nets nationaux
- un Net spécifique à l'Union Européenne.

2.2.2 Le multiculturalisme pour une meilleure intégration

³³ « Beaudouin rejette l'accès libre à l'école anglaise » in le Devoir, 2 novembre 1999

³⁴ <http://www.ceveil.qc.ca/multifr2.htm>

³⁵ network = réseau

C'est le prolongement immédiat du multilinguisme. C'est aussi la raison pour laquelle des solutions techniques sont introduites dans les bibliothèques, comme les "plugs - in"³⁶ permettant de lire les caractères Chinois, Arabes ou encore Thaï

Les nouvelles techniques abolissent graduellement les frontières et créent de nouveaux espaces économiques et culturels. Cependant, reste la nécessité de respecter les langues, les cultures et les usages propres à chaque société. Le Québec est bilingue et multiculturel dans la réalité même si le français est la langue officielle. Sa situation géographique et son appartenance à l'ensemble nord-américain ont pour conséquence un double défi :

Le développement des moyens de communication qui épanouissent la culture de la majorité dans le respect de la culture des minorités.

Et la participation et les échanges avec ses partenaires. C'est une situation plus que de biculturalisme : de multiculturalisme. Les Etats - Unis connaissent également cela dans les grandes villes de forte immigration où les conflits ethniques issus du "melting pot" ont eu pour conséquence de se pencher sur le problème de l'intégration. Mais le multiculturalisme américain connaît-il la même définition que le multiculturalisme européen ? Sans doute pas dans la mesure où l'Europe est constituée différemment. Quelle est alors la définition de la culture européenne ?

◆ Deux actions du Québec

C'est tout d'abord l'adaptation des outils technologiques aux règles du français québécois et à la traduction. Car l'outil ne doit pas être un frein supplémentaire à l'intégration des personnes. Il doit être une aide pour exploiter ses possibilités. D'ailleurs, un recueil des conventions d'écriture pour les concepteurs et les distributeurs de matériel informatique est établi pour les communautés culturelles.

³⁶ logiciels permettant la lecture et la compréhension

C'est ensuite tenir compte des besoins particuliers. Les "allophones" s'intègrent en choisissant le français ou l'anglais comme langue d'intégration au Québec. Mais ils cherchent leur culture d'origine également. Le Québec a là aussi des atouts : pour les échanges avec l'extérieur, pour l'aide aux services éducatifs dans un contexte vif de démocratie et des droits de la personne. Il ne faut d'ailleurs pas oublier que dès 1971, le Canada est le premier pays au monde à établir une politique de multiculturalisme et que dès 1988, la Loi ³⁷ sur le multiculturalisme canadien prône l'égalité de tous les citoyens. C'est dans ce contexte que la politique culturelle se développe encore de nos jours.

◆ les débats actuels

Contrairement aux Etats-Unis, l'Europe et le Canada se posent le problème d'une culture dominante car le contenu des nouvelles applications du réseau deviendra un véhicule façonnant des valeurs culturelles.

Le G7 s'engage à "servir l'enrichissement culturel de tous les citoyens par la diversité des contenus".

Il est désormais vital pour les pays non anglophones ou bilingues, de se doter de politiques culturelles fortes.

2.2.3 Les risques majeurs d'exclusion

La fonction de veille et d'observation est devenue une nécessité pour tous.

Car si l'on veut éviter "l'illectronisme" de certains, une politique de partage des ressources doit être envisagée. Les organismes de veille comme le CEVEIL permettent de rester vigilants

L'Europe et le Canada sont préoccupés par le défi de s'ouvrir à la fois au grand public et aux PME. Les enjeux sont d'ordre économique, social et culturel.

◆ les risques d'écart entre les pays : exclusion humaine

³⁷ <http://www.infocan.gc.ca/facts/multi-fhtml>

L'accès est limité aujourd'hui et basé sur l'inégalité. On voit le risque de favoriser une nouvelle élite économique de l'information. 300 grandes organisations ont un monopole quasi absolu sur cet accès. Les PME et le grand public sont alors absents.

On se pose la question de savoir comment les gouvernements peuvent éviter une concentration de pouvoir : risque pour la démocratie ? Culture dominante ? Doit-on se contenter de traductions uniquement ?

Des disparités existent aussi au sein d'un même pays. Il faut veiller à démocratiser l'accès à Internet et à éviter le "knowledge gap". Ainsi, l'expérience de la bibliothèque de San Francisco a montré qu'il était possible d'intégrer les sans-abri comme les 6000 inscrits qu'elle a fait venir il y a quelques années. D'autre part, Thabo Mbeki³⁸, vice Président de l'Afrique du Sud a dit à Bruxelles, en 1995 déjà : "plus de la moitié de l'humanité n'a jamais composé un numéro de téléphone. Il existe d'avantage de lignes téléphoniques à Manhattan que dans toute l'Afrique subsaharienne"

◆ l'exclusion culturelle

Pour tenter de lutter contre cela, la France a mis en place des Espaces Culture multimédia. Elle a fait un choix de société contre un choix économique.

Le Québec développe des espaces et des laboratoires également. Mais quelques questions restent posées :

Les moyens de communication sont-ils adaptés à tous ?

Sont-ils accessibles ?

Quels sont encore les foyers équipés : cadres et enseignants ? Car 1/5 de la population seulement a accès à Internet.

Les jeunes entrent dans la culture par le multimédia. Quelles seront les mutations des pratiques culturelles ?

Et la population handicapée ?

Le respect de la diversité culturelle ?

³⁸ source Unesco

- ◆ les coûts : exclusion sociale en même temps qu'économique

Dans bien des pays, l'heure est aux restrictions alors qu'il serait nécessaire d'établir des services de conseil public.

Les coûts varient d'un pays à l'autre et d'une bibliothèque à l'autre. Parfois, l'utilisateur doit se munir d'une carte et régler certaines prestations. C'est essentiellement des coûts d'utilisation qui préoccupent.

C'est ainsi qu'au début de 1999, des mouvements de grèves ont eu lieu dans plusieurs pays d'Europe pour faire pression sur les sociétés prestataires de services téléphoniques afin de les forcer à proposer des offres de forfaits.

Dans un article de Michèle Senay³⁹ : “ la société de l'information dans un monde à 2 vitesses ”, la distinction est établie entre l'information de premier degré que beaucoup ont, et l'information au second degré qui, elle, nécessite des moyens de compréhension, et qui n'est accessible qu'au plus petit nombre.

On peut enfin retenir les deux propositions de la Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec (CBPQ) : la bibliothèque publique doit être un lieu gratuit (des demandes similaires émanent des professionnels français), et,

le gouvernement doit accorder un espace public non commercial de type “ Freenet ” sur l'autoroute de l'information

2.2.4 Les contenus et la liberté d'information⁴⁰

³⁹ Cursus, vol.2, n°1, 1996, accessible sur le site de l'EBSI (adresse du site à la page suivante)

⁴⁰ Discours d'E.Guigou lors du colloque « internet et libertés publiques » du 19 juin 2000 [en ligne] <http://www.justice.gouv.fr/discours/d190600.htm>

L'un des principaux aspects du "droit de communiquer" touche l'accès aux installations des secteurs dits "intellectuels" : l'Éducation, la Science, la Culture, les médias, les bibliothèques et les Archives.

Les contenus qui posent problème sont, d'une part, la pornographie et la violence, et d'autre part, la véracité de l'information donnée. Sans compter les problèmes liés à la diffusion des documents numériques⁴¹ et aux droits d'auteurs.

Dans les pays nordiques l'on n'exerce pas de contrôle. Dans d'autres pays, des programmes filtres basés sur des listes de termes, sont introduits dans l'ordinateur.

Faut-il censurer et interdire ? Faut-il utiliser les méthodes de cryptage ?

Comment analyser l'information pertinente ? Existe-t-il des méthodes fiables d'analyse de sites web. ? Un exemple⁴² canadien d'analyse de sites est actuellement diffusé auprès des professionnels, mais tous n'ont pas la volonté de l'utiliser de la même manière.

C En 1996, la Commission européenne a proposé des mesures pour lutter contre les sites néfastes. Au Québec, c'est la Commission d'accès à l'information du Québec, qui élabore et diffuse des documents préventifs sur les risques divers encourus (violence, pornographie, données personnelles), en direction des scolaires, des enseignants et des parents.

Mais l'origine du problème est à trouver dans l'interprétation large qui a été faite des Droits civils américains. Le Québec a lui-même sa Charte des droits et libertés qui n'est pas toujours compatible avec les interdictions du Code criminel ou des lois provinciales de protection de l'enfance. Par conséquent, les bibliothèques sont obligées de contourner en établissant des postes dédiés à telle ou telle application. La question de ces risques est traitée dans : " l'espace cybernétique n'est pas une terre sans loi ", 1996.⁴³

⁴¹ « internet, la révolution numérique crée-t-elle une révolution juridique ? ». Discours du 5 octobre 2000 [en ligne] <http://www.justice.gouv.fr/discours/d051099.htm>

⁴² <http://www.rss06.gouv.qc.ca/publications/grille.html>

⁴³ <http://www.strategis.ic.gc.ca/ssgf/it03117fhtm>

Le problème de la censure est également traité dans un article de Cursus de 1996, rédigé par Julie Filion.⁴⁴

Pouvons-nous sans déroger à la tradition de démocratie, interdire ? Et qui doit le faire ? Quel serait le rôle de l'Etat ? Les progrès techniques ne comportent-ils pas justement ce paradigme de contrôler et de plus rien contrôler dans le même temps ?

Certains préconisent la "Nétiquette" ou Code de conduite que la communauté d'utilisateurs devrait établir. Ce serait alors de la responsabilité de chacun de décider de suivre ou non une certaine déontologie. Mais le débat reste ouvert...

D'ailleurs des politiques culturelles de villes de plus de 50 000 habitants sont consultables sur Internet, pour permettre à la réflexion de prendre une dimension mondiale et faciliter la rédaction des politiques de services comme c'est le cas à la Ville de Montréal qui s'est inspirée de : American Library Association. Free Access to Libraries for Minors [en ligne]

[gopher ://ala1.ala.org :70/00/alagophx /alagophxfreedom/40424021.docum](http://ala1.ala.org:70/00/alagophx/alagophxfreedom/40424021.docum)

Plus de trente exemples sont cités par le récent document de travail de la Bibliothèque Municipale Centrale de Montréal. (voir en Annexe IV).

⁴⁴ [http :// www.fas.umontreal.ca/EBSI/cursus/vol2n°1/filion.htm](http://www.fas.umontreal.ca/EBSI/cursus/vol2n°1/filion.htm)

En résumé, il est possible de recenser de manière très synthétique un certain nombre de points communs ou divergents.

2 caractéristiques communes à plusieurs pays :

- les mesures gouvernementales sont plus stratégiques que politiques
- les bibliothèques publiques et universitaires ont un rôle phare à jouer partout en vue de l'intégration des différentes populations et cultures

2 points divergents : - la culture américaine dominante s'oppose aux productions nationales

- l'absence de grands fonds patrimoniaux au Québec implique une politique de services en direction d'une véritable clientèle spécifique à l'Amérique du Nord

3. La politique de service des bibliothèques publiques au Québec : offre ou demande ?

Si les programmes gouvernementaux ont assuré le rôle de catalyseur, il reste aux professionnels à définir les modalités de l'offre de services. Les établissements doivent respecter leurs missions et satisfaire dans le même temps leur clientèle. Nous pouvons constater que les politiques de service sont établies en deux temps, voire en trois temps. Le premier temps est celui de la découverte : le bibliothécaire commence par offrir des services en conformité avec l'attente décelée. C'est également le temps des sondages pour lui, de manière à vérifier l'adéquation de l'offre à la demande. Le second temps est celui de la modification du service : en fonction des résultats d'enquêtes et des statistiques de fréquentation, le bibliothécaire ajuste son offre à la demande existante. Ses objectifs évoluent en même temps que ses choix. Enfin, dans un troisième temps, c'est la consolidation du service qui prédomine : le professionnel développe le service, met en place des ateliers et utilise son expertise pour augmenter la formation des utilisateurs. A ce moment là, nous pouvons dire que la demande va déterminer l'offre.

La plupart des établissements formalisent leur offre de service et diffusent le document réalisé auprès de leur clientèle afin de faire connaître leurs choix.

3.1 Des objectifs naissent les choix.

Les politiques de service sont avant tout des politiques de choix liés à des enjeux. Les choix concernent le contenu ou la présentation des services. Internet vu sous l'angle du réseau, du marché potentiel ou encore de l'enjeu intellectuel, il convient de toutes façons de déterminer ce que l'on souhaite atteindre.

Une autre manière plus scientifique consiste à utiliser les 5 pôles idéologiques d'un continuum décrit par R. Savard⁴⁵: l'attitude générale envers l'utilisateur, l'approche face à l'utilisateur, l'évaluation des besoins, la relation avec l'utilisateur et la rétroaction ou évaluation du travail.

Quoi qu'il en soit, il convient de déterminer en premier lieu, les enjeux⁴⁶

3.1.1 Les enjeux intellectuels

Comme vient l'a rappelé la Ministre de la Culture lors du lancement de la première Semaine des Bibliothèques, à La Salle, le 17 octobre 1999, c'est la société du savoir qui est en jeu et non l'économie du savoir. Pour développer cette société, nous devons suivre le schéma suivant :

Identifier les besoins et déterminer les objectifs , faire des choix, appliquer les choix aux services

- ◆ les objectifs généraux découlent des missions traditionnelles des bibliothèques :
- l'Éducation avec le développement de la lecture et la transmission du savoir.
D'ailleurs l'alphabétisation est une priorité du gouvernement québécois pour 1999.
- l'Information, puisque tout citoyen a droit à l'information
- la Culture, comme moyen d'élargir le champs des connaissances et d'approcher la création artistique
- les Loisirs, très développés dans les bibliothèques publiques du Québec⁴⁷

⁴⁵ in Argus, 11 (3-4) mai août 1982, p.57-61. ISSN 0315-9930

⁴⁶ Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux / Anne- Marie Bertrand.- Cercle de la Librairie,1994.

⁴⁷ Voir l'article de R. Savard et AH. Rigogne dans le BBF 39(4) de 1994, p.46-54 . ISSN 0006-2006

- ◆ les objectifs particuliers sont de nature différente :
 - il s'agit de la politique culturelle de la ville concernée qui voit dans les citoyens, des clients de ses services. La liste des municipalités possédant une politique définie, figure en Annexe VI. Pour chacune, 5 étapes ont été nécessaires⁴⁸. Elles sont parties d'une organisation (décision du Conseil municipal et élaboration d'un plan de travail) pour continuer par un diagnostic de la situation. La troisième étape consiste en une validation de la situation lors de la consultation publique. Les étapes finales étant alors la rédaction de la politique culturelle et son adoption.
 - il s'agit ensuite de tenir compte des spécificités du contexte. Pour certaines villes, une population anglophone forte est à satisfaire, pour d'autres l'accent est mis sur l'alphabétisation de la population, et pour d'autres encore la priorité consiste à aider les institutions d'enseignement de la ville.

- ◆ les indicateurs de performance établis pour chaque objectif, permettent de savoir si les buts sont globalement atteints. La notion d'évaluation du service est très forte au Québec comme dans toute l'Amérique du Nord. Les rapports annuels, les tableaux de bord mensuels et les nombreux sondages ont un rôle important lors de l'élaboration du budget.

- ◆ les choix intellectuels sont eux aussi différents, qu'il s'agisse des choix généraux ou particuliers :
 - les recommandations générales faites par les 850 membres de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, placent l'utilisateur au centre des préoccupations : par le développement du savoir, l'aide à l'emploi, la sensibilisation

⁴⁸ le détail peut être consulté sur <http://www.mcc.gouv.qc.ca/cultmun:polit2.htm>

à la fréquentation des bibliothèques ou l'initiation aux nouvelles technologies, les choix demeurent l'accessibilité aux équipements et la satisfaction du public.⁴⁹

■ les choix⁵⁰ particuliers des villes peuvent être très différents. Ainsi dans la ville de La Salle, les notions d'excellence et de compétitivité jouent fortement dans la gestion des services. Pour la ville de Montréal, le respect de chacun et l'harmonie du service sont importants. Pour la ville de Québec, la formation et l'autonomie du public font partie des premiers choix.

■ les " non-choix " sont par contre identiques presque partout :

Ils font partie de la déontologie du professionnel et s'attachent à éviter la consultation des sites pornographiques ou violents. Ils refusent aussi l'utilisation des postes à des fins commerciales, politiques ou de lobbying. Dans la pratique, les exclusions se traduisent aussi par un refus systématique de la part de certains établissements à aider à certaines applications comme le courrier électronique ou les listes de discussion. (chats). Mais force est de constater que la forte demande implique de disposer quelques guides d'auto-apprentissage réalisés à cet effet... La position n'est pas si claire dans ce domaine. Ainsi, aux Etats-Unis, il n'y a pas de restrictions(comme en témoigne le site de la New York Public Library : <http://www.nypl.org/admin/pro/pub.html>)

3.1.2 Les enjeux et choix d'ordre matériel

Influencés par les tendances et les offres du marché, les choix matériels sont aussi des choix techniques et pratiques. Ils se retrouvent au sein de deux catégories qui sont les espaces et le parc informatique.

◆ les espaces⁵¹

Pour commencer, la plupart des bâtiments sont fonctionnels et sont assimilés à des centres de consommation. Ainsi, la bibliothèque Gabrielle- Roy de Québec, se déploie sur plusieurs niveaux et s'intègre parfaitement au centre commercial environnant. Des

⁴⁹ l'idée est similaire à celle de la démarche qualité de Marielle de Miribel dans sa thèse soutenue à Paris X Nanterre en 1999. " Contribution à la reconnaissance de la fonction de communication en bibliothèque " p.182.

⁵⁰ Voir en annexe l'exemple de la politique d'utilisation des postes d'accès à l'inforoute de Montréal

jets d'eau intérieurs permettent de réduire les nuisances sonores. L'ensemble harmonieux permet à l'utilisateur de se retrouver en terrain connu.

Les espaces réservés à l'utilisation d'Internet sont partout de deux types correspondant aux deux temps de l'offre de services. En premier lieu, on a souhaité intégrer les nouvelles technologies aux services existants. En second lieu, est née la nécessité d'offrir un "îlot" des nouvelles technologies, sous la forme d'un laboratoire informatique comme à La Salle ou en complémentarité avec une logithèque existante comme c'est le cas à Québec. À Montréal, c'est la mezzanine qui est utilisée. Le but recherché devient celui de la réponse à la demande des publics ou « clients ».

Dans le premier cas, l'intégration des ordinateurs a pour but de continuer la mission de la section. Ainsi, dans une section Référence la priorité sera donnée à la recherche documentaire et à la consultation de bases de données. Dans le second cas, le laboratoire est véritablement vécu comme lieu d'initiation et de formation afin d'atteindre l'autonomie de l'utilisateur. En outre, il devient lieu d'animations, d'ateliers et source d'appel pour un public qui ne fréquente pas nécessairement le reste des espaces. Clairement identifié comme lieu de nouvelles technologies, son rôle n'est pas celui d'une vitrine comme on pourrait le penser de prime abord. Mais, incontestablement, il est lieu de vie avant tout.

Enfin, la dernière caractéristique commune est celle de la coexistence de plusieurs médias. Dans beaucoup de cas, l'infobus s'est ajoutée à des consultations de cédéroms ou à l'apprentissage de la bureautique. Grâce au matériel obtenu par le FAI, le professionnel combine divers besoins donc diverses offres. On peut donc en déduire que l'Internet, dans la conception québécoise actuelle, est indissociable de l'ensemble des possibilités informatiques existantes sur le marché. L'offre de service s'adresse alors à des clients autant passionnés par l'outil informatique que par la recherche d'informations obtenues par ces outils. C'est sans doute là toute la difficulté d'appréhender les besoins.

⁵¹ AM. Bertrand et A. Kupiec.- Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques.- Ed. du Cercle de la

◆ le parc informatique

Pour chaque établissement, les choix techniques sont similaires et il n'y a rien d'étonnant à cela. On retrouve les mêmes caractéristiques en France. Lorsque l'on a les PC de dernière génération (pentiums) avec assez de mémoire pour accepter les logiciels courants et le système d'exploitation Windows 1998, on se souvient que le choix technique est plus une affaire d'offre de marché que de volonté de départ. Le professionnel s'adapte à l'économie existante. La présence d'un serveur offre la possibilité d'un réseau et des accès en multipostes. Mais là où les choix diffèrent c'est dans l'ajout des outils correspondant aux choix de production :

Les outils de base pour la configuration sont : le navigateur comme Netscape (français et anglais) ou Internet Explorer, les outils de sécurité fréquents⁵², les logiciels statistiques, les logiciels de traitement de texte, les logiciels de téléchargement comme Acrobat reader, les "plug-ins" pour la lecture de différents fichiers, un logiciel de gestion du temps pour la consultation par le public et l'anti-virus. A cela, on ajoute les logiciels client-serveur pour la consultation du catalogue lorsque ce dernier est accessible sur l'internet.

Les autres outils permettent une production bien plus élaborée. Tout dépend de la volonté des tutelles car elles font évoluer les équipements. Pour l'instant, toutes les villes dynamiques dans ce domaine, le sont restées. Les utilisateurs⁵³ ne se contentent plus de documents imprimés. Ils souhaitent de plus en plus des sources vivantes comme le son, le dessin et la photographie. Le multimédia impose ses règles qui sont la vitesse et la performance en terme de capacité de mémoire. Cela pose le problème du renouvellement fréquent des outils. Des logiciels d'animation, (comme Director), de traitement d'images (comme Photoshop d'Adobe), de reconnaissance optique de caractères vont s'adjoindre à l'application de base de Internet. On aboutit à un mariage

Librairie.- (Bibliothèques).

⁵² Voir l'article sur leur développement dans le LLA Bulletin 58(3), hiver 1996, p.134-144 de Ms.

Bolner " cyberspace and cybersporn : the new dilemma censorship "

⁵³ Source Unesco dans son rapport sur les technologies multimédias.

du multimédia et des réseaux en ligne. Mais plus on a d'informations plus on pose le problème de la volatilité de ces dernières. Les innovations ne sont rien sans la vigilance du bibliothécaire et sans l'adaptation à l'utilisateur. Ainsi, nous pouvons terminer par les outils qui limitent le service : les logiciels de contrôle ou filtrage comme il peut en exister dans certaines sections jeunesse, et le cryptage d'avantage utilisé pour le commerce électronique. Et en ce qui concerne l'impression, tous les établissements se sont dotés d'imprimantes, voire d'un scanner et assurent une vente de disquettes au sein de la bibliothèque. L'originalité se retrouve ensuite d'une part dans l'accueil de la clientèle et d'autre part dans les moyens mis en jeu pour l'élaboration du site web de la bibliothèque, outil d'accueil et d'information également, mais conçu pour une action à distance.

3.2 Des publics et des besoins qui engendrent la clientèle

Le client⁵⁴ : les bibliothèques publiques québécoises définissent vraiment leur approche en terme de marketing. La notion de clientèle a toute son importance dès lors que l'on envisage la compétitivité des services. Par conséquent ses demandes le sont également. Ce terme est également développé dans ⁵⁵“ usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics ”, qui a introduit une réflexion sur un nouveau type de service en France .Le traditionnel lecteur devient le fidèle consommateur ou “ client ”, allant même parfois jusqu'à demander le remboursement de certaines sommes.

La conséquence immédiate est de placer le client ou l'utilisateur de la bibliothèque au centre des préoccupations des professionnels, par différentes méthodes :

- l'observation et l'écoute qui donnent lieu à différentes enquêtes
- la recherche d'informations sur les besoins des publics qui peut être obtenue par des états statistiques habituels (mensuels) ou ponctuels (deux semaines par an, l'Octogone à La Salle, étudie différentes évolutions comme le recensement des types de questions posées au comptoir de Référence).

⁵⁴ Voir l'article de Réjean Savard “ les bibliothèques publiques du Québec et leur positionnement en termes de marketing. ” in Argus, 15(1), mars 1986, p.21-24 .

- les statistiques de fréquentation et de prêt qui sont affichées sur le tableau réservé au personnel et permettent ainsi une démarche d'évaluation des services par tous : cette évaluation est l'occasion de discussion entre les différentes sections. Les résultats ont beaucoup d'importance car ils influencent d'une part les décisions budgétaires et concourent d'autre part à un certain classement des bibliothèques : chaque année, la meilleure bibliothèque est connue de tous : meilleure en nombre d'achats mais aussi en qualité de service.
- enfin, l'ensemble des résultats donne assez de paramètres pour savoir si l'on pourra modifier le comportement des clients : dans l'utilisation des espaces ou dans le choix des applications par exemple : c'est là que l'offre reprend le pas sur la demande

◆ **la fiche d'identité du consommateur d' Internet⁵⁶** : les nouveaux publics potentiels et malgré tout, bien réels :

Ce consommateur fait partie intégrante du paysage habituel des bibliothèques et l'on doit bien le connaître pour envisager l'offre de service

Grâce à l'aide du FAI, différentes enquêtes ont été conduites de 1996 à 1998.

Des sondages éclairent le public cible de Internet et ses besoins.

- 61,3% possèdent un diplôme de collège ou d'université
- 72,6% sont âgés de 24 à 54 ans
- les professions techniques, de gestion ou les étudiants sont les plus représentés
- les sans emplois représentent 8,7%
- les raisons de l'utilisation de l'inforoute sont la recherche spécifique pour 53,3% et le divertissement pour 10,1%
- les sujets les plus demandés sont la sécurité(9%), les sciences et techniques (8,9%), et les lois et textes juridiques(4%)
- la proportion hommes, femmes, tend à se rapprocher de l'égalité.

⁵⁵ ouvrage de Bertrand de Quatrebarbes publié aux éditions du Cercle de la Librairie . La première édition date de 1995.

⁵⁶ L'enquête complète peut être consultée sur deux sites.

http://www.canada.gc.ca/programs/guide/1_1_3f.html

<http://www.Risq.qc.ca/enquête/4/intro/Communique.html>

D'autres études menées par la Commission européenne DGXIII/E indiquent que l'on peut classer les " internautes " entre les professionnels du savoir, les inconditionnels de l'ordinateur, les utilisateurs pressés et les amateurs de loisirs. Les deux premiers seraient actifs et les deux derniers passifs. Quoi qu'il en soit, tout affirme qu'il existe un public d'internautes et que par conséquent il faut tenir compte de ce nouveau public qui fréquente les bibliothèques : soit uniquement pour Internet , soit pour l'ensemble des services. A la bibliothèque municipale de Montréal, on a constaté que les passionnés de l'inforoute sont capables de rester des heures devant l'écran. Autonomes, ils ne demandent qu'une place. Il a fallu instituer un système de rendez-vous. Mais ces clients ne sont sans doute pas les plus difficiles à satisfaire. Il n'en est pas de même pour les publics traditionnels qu'il convient de former aux nouvelles techniques de l'information et de la communication. (TIC)

3.2.1 Les jeunes : des besoins diversifiés

Malgré les réticences⁵⁷ de certains face aux méfaits des nouvelles technologies (vitesse et manque de créativité), les publics jeunes sont les plus portés vers les services offerts sur l'inforoute. Les nouvelles technologies sont apparemment plus faciles et surtout instantanées. Les besoins sont pourtant aussi diversifiés que les raisons de fréquenter la bibliothèque. Les étudiants, familiarisés grâce à la fréquentation de la bibliothèque universitaire, sont les plus autonomes. Leurs demandes sont très précises. Il n'en est pas de même pour les autres jeunes. Ces derniers, Agés de 0 à 14 ans, ont des besoins qui peuvent être définis ainsi :

- les jeux
- la recherche documentaire
- les travaux de groupes
- l'apprentissage de la lecture
- le travail scolaire

⁵⁷ " The child and the machine : why computers may put our children's education at risk " / Alison Armstrong et Charles Casement.- Key Porter Books, 1998.

Dans le dossier⁵⁸ coordonné par Dominique Pasquier et Josiane Jouet “ les jeunes et l'écran ”, 15 000 jeunes européens ont été interrogés sur leurs pratiques, leur participation à la vie sociale et l'usage d'Internet. D'après les résultats français de cette enquête, 3 variables interviennent dans leurs pratiques de communication : l'âge, les inégalités sociales et le sexe. Les 12/13 ans utilisent beaucoup les ordinateurs. Les jeunes venant de milieux défavorisés, sont essentiellement portés vers la culture audiovisuelle et enfin, les garçons sont plus fascinés que les filles par les écrans et la technique. D'autre part, contrairement aux idées reçues, l'écran semble être un facteur intense de sociabilité.

L'offre de services multimédia ⁵⁹(cédéroms) a déjà démontré que le multimédia attire des enfants qui ne fréquentaient pas les bibliothèques traditionnelles. D'autre part, le besoin d'être guidés par un médiateur, reste essentiel pour les jeunes qui ne possèdent pas d'ordinateurs chez eux.

Les nouvelles technologies constituent un moyen de les amener à la lecture au moment où ils l'abandonnent, c'est-à-dire à l'adolescence. Par l'aspect ludique de la consultation, le public potentiel est élargi. Ainsi, à Québec, des petits clients de 3 à 6 ans fréquentent l'espace mis à leur disposition. Des séances d'aide ont lieu et la disposition des ordinateurs mis à leur portée permet de les familiariser avec cet univers.

Enfin, dans une autre perspective, la présence d'étudiants à certaines heures comme le dimanche, est un atout pour les bibliothèques qui se trouvent confrontées à des demandes très précises donc à des problèmes précis qu'il faut résoudre : impression de fichiers et demande d'aides en informatique.

3.2.2 Les autres publics : des besoins précis

- ◆ la clientèle des CRSBP⁶⁰

⁵⁸ Réseaux, vol.17, n°92-93, 1999.

⁵⁹ “ les cédéroms à la médiathèque de La Villette ” in BBF, T.44,n°3,1999.

⁶⁰ <http://www.crsbpq.qc.ca/html/>

Il s'agit des centres régionaux de services aux bibliothèques publiques, c'est-à-dire l'équivalent de nos bibliothèques départementales. Ils aident les bibliothèques affiliées et ont fondé un réseau dès 1986 qui permet :

- l'utilisation du même logiciel de gestion
- l'offre de services communs comme le prêt⁶¹ interbibliothèques ou le catalogage coopératif
- l'application d'une démarche identique à celle des entreprises grâce à l'opération d'équipement menée par le gouvernement en 1996 dans les villages de 500 habitants.

Le gouvernement a financé le matériel à 100% et les frais de ligne de manière dégressive (60% pour la première année et 40% pour la seconde année.)

Ainsi, dans le réseau du CRSBP Montérégie, 80% des bibliothèques étaient dotées de postes permettant la connexion à Internet, dès l'été 1999.

Enfin, outre l'accès au courrier électronique, on peut retenir deux services essentiels :

- la formation et l'encadrement du personnel, par des ateliers, des guides et outils et une assistance téléphonique sans frais
- l'expertise technologique, par la recherche bibliographique en ligne, les catalogues virtuels ou encore le service de téléréférence (Info-BIBLIO)

◆ les publics empêchés

Outre les personnes âgées dont les besoins sont très différents, il s'agit essentiellement des personnes handicapées. Depuis longtemps, les bibliothèques du Québec, ont adapté leurs services et l'on a constaté que les équipements mis à leur disposition peuvent aussi bien convenir à des personnes âgées qu'à ceux qui auraient des difficultés visuelles ou auditives.

La grande bibliothèque de San Francisco est connue pour ses services adaptés et il faut bien dire que l'expérience des Etats-Unis⁶²(21% des bibliothèques publiques proposent

⁶¹ FELIZAT, Pascale. Un intranet professionnel pour un réseau de petites bibliothèques publiques au Québec : l'expérience du CRSBP Montérégie. Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français ,n°184-185, p.219.

un accès en ligne pour les handicapés) dans ce domaine permet au reste de l'Amérique du Nord d'en tirer des conclusions. En 1990, plus de 13 millions d'Américains ont eu besoin de ces services : c'est un nombre en expansion. Grâce aux courriers électroniques et aux listes de discussion ils peuvent se faire des amis et développer un réseau de sociabilité.

En ce qui concerne les besoins techniques et les besoins ⁶³d'accompagnement, nous pouvons énoncer les principaux :

- un accès approprié à l'établissement ou au service précis
- un écran adapté et assez grand suivant le cas, voire même tactile
- un clavier braille
- une voix synthétique
- un système d'impression adapté (braille - enregistrement...)
- un fonds de littérature sur les déficiences pour s'informer sur leur handicap
- une documentation spécialisée utilisable en fonction du handicap (livres en gros caractères par exemple...)
- des vidéos sous-titrées pour les personnes sourdes
- des ouvrages en langage des signes

Quant aux besoins humains, il s'agit simplement d'un entourage connaissant le handicap rencontré, de manière à pouvoir aider la personne. Ainsi, un bibliothécaire formé pour cet effet sera une ressource privilégiée. D'autre part, il pourra concevoir des guides rapides et un programme de formation adéquat.

◆ la clientèle immigrée

La présence importante d'immigrants provenant de 150 pays différents et constituant près de 500 000 personnes est un élément à prendre à compte. Les bibliothèques de Saint Laurent et La Salle connaissent bien ce phénomène et offrent déjà un service bilingue : français et anglais. Les besoins des nouveaux arrivants sont les suivants :

- une information sur le Québec

⁶² " access to library internet services for patrons with disabilities... "/Courtney-Deines Jones[en ligne]
<http://www.isc.rit.edu/~easi/itdv02n4/article5.html>

- une information sur les possibilités d'intégration(lois, démarches...)
- des collections pour l'apprentissage de la lecture en français et un laboratoire de langue. L'accès à Internet est alors un moyen de s'informer et de se reconnaître dans le même temps dans l'une ou l'autre langue parlée au Québec. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit des enfants.

◆ la clientèle illettrée

43% des québécois⁶⁴ âgés de 16 à 69 ans n'ont pas les capacités suffisantes pour satisfaire à la plupart des exigences de la lecture courante et 19% d'entre eux ont de sérieuses difficultés. Cela se retrouve autant chez les anglophones que chez les francophones. Plus d'une centaine d'associations travaillent sur le problème de l'analphabétisme. Les besoins peuvent être satisfaits grâce à des services d'aide à la rédaction (curriculum vitae) disponibles sur l'inforoute, et par les ateliers de recherche d'emploi comme c'est le cas à Québec.

C'est un public cible dans les projets de la Grande Bibliothèque du Québec.

D'autre part, les nouvelles technologies représentent un moyen de ramener cette clientèle dans les bibliothèques alors qu'elle ne venait plus. En 1994, 24% des Québécois⁶⁵ de 15 ans affirmaient ne jamais lire de quotidiens, 37% ne prenaient pas de revues et 43% lisaient rarement des livres.

◆ les entreprises : une clientèle d'avenir

Le secteur industriel est dominé par les PME. D'autre part, on constate un nombre croissant de travailleurs indépendants. Leurs besoins d'informations sont vitaux à condition que l'information soit livrée rapidement par le biais des réseaux informatiques. N'ayant pas les ressources nécessaires pour s'adresser à de grands centres documentaires, ils constituent une clientèle potentielle à développer dans l'avenir. Des villes ont depuis longtemps compris l'enjeu comme à Québec où la

⁶³ " introducing the internet to disability professionals and their clients in a public library setting " /E.Sheppard in Illinois Libraries, 80(2), spring 1998,p.87

⁶⁴ Ministère de l'Éducation. Les capacités de lecture des Québécoises et des québécois , enquête de 1993

⁶⁵ « La culture en pantoufles et souliers vernis ». Rapport d'enquête sur les pratiques culturelles au Québec /Ministère de la Culture et de la Communication, 1997.

création la logithèque créée dès 1985 s'est adressée aux " gens d'affaires " en priorité, avant de s'ouvrir aux autres publics et développer l'accès à l'internet. Les besoins ont été satisfaits par une offre de produits adaptés et des sites professionnels sélectionnés sur le web.

En ce qui concerne les publics adultes qui ne feraient pas partie des catégories mentionnées, rien n'indique que leurs pratiques soient différentes à l'égard des médias proposés par les bibliothèques. Il faut cependant noter que leur besoin essentiel est celui de la formation : formation à l'outil informatique et formation à la recherche documentaire par le biais de l'inforoute. La forte demande de formation est la caractéristique commune de tous les publics, distants ou non, qui constituent les clientèles de la bibliothèque. Les moyens utilisés par les bibliothèques du Québec pour répondre à cette attente sont présentés dans la quatrième partie.

3.3 Les réalisations québécoises

Nous pouvons établir dans un premier temps quelles sont les applications concrètes offertes au sein des établissements et analyser 3 cas précis : La Salle, Montréal et Québec.

3.3.1 Le contenu des services offerts aux clientèles

La description des services s'en tiendra à ce qui est strictement proposé par le biais d'Internet, cependant nous pouvons remarquer que les espaces dévolus aux nouvelles technologies, proposent diverses applications qui vont de la consultation de cédéroms de jeux pour les plus jeunes à l'apprentissage de la bureautique (Word et excel) et à la maîtrise de logiciels spécialisés(chiffriers électroniques, logiciels de comptabilité, logiciels de graphisme...). Les prestations deviennent de moins en moins gratuites à mesure que la demande est précise et élaborée : même si les coûts sont moindres qu'en France, la tradition de gratuité de l'Amérique du Nord tend à disparaître. Il n'y a là aucune philosophie particulière si ce n'est tout simplement les raisons économiques. En effet, les villes réduisent souvent les budgets des bibliothèques dès lors que des

difficultés se présentent. Une baisse de 25% des dépenses peut être demandée par exemple. S'il est difficile d'établir une typologie des applications en raison des nombreux facteurs qui peuvent pousser à devenir utilisateur, nous pouvons déterminer cependant les 4 applications essentielles issues de la consultation des infomates en bibliothèque :

- la présentation des services et ressources de la bibliothèque
 - la communication et les loisirs
 - la recherche d'informations diverses
 - les ateliers de formation : la formation sera traitée en quatrième partie comme axe principal de développement de service car elle fait apparaître de plus en plus de besoins.
- ◆ les services de la bibliothèque : le site Web

La plupart des bibliothèques d'importance moyenne, ont leur site ou font partie d'un site de regroupement. Le site devient plus élaboré à mesure que l'offre se développe. Ainsi, celui des Bibliothèques publiques de l'île de Montréal (BPIM) envisage des modifications grâce à un reliquat de l'aide du FAI. D'autres sites comme celui de Montréal, des villes de Hull et de Québec, sont déjà très fournis. Ils présentent brièvement les modalités pratiques, les animations et des listes d'adresses de sites et répertoires permettant à l'utilisateur distant de s'informer sur les sujets de son choix.

La ville de La Salle, elle, envisage de développer des listes thématiques de livres "coups de cœur" pour enfants. En ce qui concerne le catalogue de la bibliothèque, il est souvent accessible seulement par terminal en raison d'une informatisation ancienne. Ceci est en voie de changer à l'instar de Montréal qui présente son catalogue Merlin grâce à une configuration utilisant la norme ISO Z 39.50

Le site de la bibliothèque de Montréal est particulièrement riche et offre beaucoup d'informations sur les sites de formation en ligne à l'internet.

◆ la communication et les loisirs

Il s'agit d'abord du courrier électronique ou "courriel"⁶⁶ très populaire. Il est possible de s'inscrire gratuitement comme sur Hotmail et d'obtenir une adresse sous la forme usager@hôte. La boîte aux lettres est consultable par mot de passe personnel à la bibliothèque. C'est souvent un service toléré seulement par les bibliothécaires car ils craignent que cela empêche d'autres « clients » d'utiliser les postes. Il a fallu souvent instituer un temps limité pour les consultations, en raison de ce phénomène.

La deuxième application est celle des forums de discussion ("chats") dont l'origine est à chercher chez les universitaires. Aujourd'hui, le service est largement répandu quel que soit le mode utilisé : par courrier électronique personnel ou par "usenet" (= les messages ne s'accumulent pas dans le courrier personnel mais sont consultables sur les serveurs usenet)

◆ la recherche

Plusieurs possibilités s'offrent à l'utilisateur :

- l'accès à des serveurs distants (fonction telnet) pour la consultation des catalogues de bibliothèques universitaires par exemple
- les transferts de fichiers (mode FTP = File Transfer Protocol) rarement utilisés en raison des risques dus à l'accès aux disques durs des serveurs
- l'accès à des sites en mode "World Wide Web"⁶⁷ (www ou w3). Sa navigation est la plus conviviale et permet d'accéder à presque tout sur Internet. Elle utilise le protocole HTTP, le plus utilisé par les internautes.

Les services non offerts sont en relation avec les difficultés économiques ou les ressources. En dehors de certaines restrictions énoncées plus haut, il n'y a pas à proprement parler de refus excepté pour les sites pornographiques qui imposent parfois une vigilance accrue ou l'utilisation de filtres combinant des listes de termes exclus.

Mais comment déterminer ces termes ? Cela reste à améliorer.

⁶⁶ Terme accepté par l'Office de la Langue Française

On pourra cependant noter 3 manques par rapport aux possibilités techniques existantes ou par rapport aux attentes des usagers.

- les applications commerciales (commerce électronique) sans toutefois pouvoir l'affirmer, car le client est parfois seul et incontrôlable
- le prêt de micro-ordinateurs qui existe pourtant aux Etats-Unis pour les étudiants
- Les projets de numérisation hormis ceux de la BNQ⁶⁸, en raison de l'absence de fonds patrimoniaux certainement. Il n'existe d'ailleurs pas de site de commande d'ouvrages numérisés tel que le site français : Librissimo.com

Enfin, pour en savoir plus sur l'expérience américaine⁶⁹, les articles professionnels sont éclairants quant aux motivations ou aux conditions pratiques d'accueil aux Etats-Unis qui restent les pionniers en ce domaine, même si l'expérience québécoise tend à progresser et à se ramifier. Certaines influences se font sentir, surtout en matière d'animations en direction des enfants. Pour l'instant, les actions menées en partenariat avec le corps enseignant à la rentrée 1999, ont été annulées au Québec en raison de grèves et reportées sur l'année 2000/2001.

3.3.2 Les exemples de La Salle, Montréal et Québec

Une première analyse permet de remarquer les caractéristiques communes. Une ouverture hebdomadaire importante. La moyenne oscille entre 50 et 60 heures / semaine, ce qui n'est pas sans conséquence sur le choix du personnel .

Les développements, sont soumis à l'aide du FAI qui a été l'initiateur sauf dans le cas de la logithèque de Québec. Enfin, si le catalogue n'est pas consultable sur le réseau pour tous, cela ne va pas tarder. Dans la pratique, les services de base d' Internet sont

⁶⁷ à l'origine, le réseau était comparé à une toile d'araignée

⁶⁸ tous les projets de la Bibliothèque nationale du Québec peuvent être consultés en ligne sur <http://www.nlc-bnc.ca/digiproj/fdijact.htm>

⁶⁹ "Is free Internet access too good to be true ?" in Wilson Library Bulletin v.68,1994 , p.12

accessibles partout. Ici s'arrêtent les similitudes car les 3 villes ont développé une offre d'espaces et de services différents, en raison de plusieurs facteurs :

- la population, qui est plus anglophone à La Salle et impose une offre bilingue
- les espaces, qui sont plus importants à Québec et permettent divers points de consultation
- les moyens financiers qui vont s'accroître à Montréal, surtout dans la perspective de la construction de la GBQ (Grande Bibliothèque du Québec), qui fera office de grande bibliothèque publique regroupant les fonds de l'actuelle bibliothèque municipale et quelques fonds particuliers de la bibliothèque nationale. Son ouverture est prévue pour 2003, d'après son PDG, Lise Bissonnette.

Les trois bibliothèques concernées jouent le rôle de phare dans une province où la lecture publique n'est pas si récente. (année 1960 environ).

◆ La bibliothèque municipale l'Octogone à La Salle

La municipalité compte 73000 habitants. Le contexte est celui d'un quartier anglophone abritant de nombreux émigrés. La population a de faibles moyens financiers. Quant à la bibliothèque, elle se déploie sur 3200m² entourés de verdure

Le laboratoire informatique de 10 postes a été inauguré en septembre 1999. Auparavant, 3 postes étaient accessibles en Référence et un poste en section jeunesse. Un logiciel permet de gérer les réservations mais il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous. La consultation coûte 2 \$/ les 30mn (soit 8F). L'impression et l'enregistrement sont permis. Le coût est raisonnable. (0,25\$ la page en noir et blanc).

Deux étudiants en informatique et multimédia assurent quelques heures de permanence en dehors des heures assurées par une employée de la bibliothèque. Toutes les applications sont possibles dans la limite de ce qui est proposé : traitement de texte, cédéroms de jeux, Internet. Des guides d'utilisation sont en cours d'élaboration.

Les perspectives de développement sont de trois ordres : d'abord, obtenir la gratuité pour les clients dans les sections autres que le laboratoire ; Puis, étoffer l'équipe

disponible pour l'accueil d'un public grandissant. Enfin, développer les cours d'informatique payants, organisés par une « compagnie » québécoise.

Il n'est pas prévu à court terme d'organiser des ateliers de création car la Directrice souhaite auparavant, ajuster son offre à la demande qui aura été constatée.

La bibliothèque vient d'ailleurs d'être choisie par la Fondation GATES comme laboratoire informatique et a obtenu de nouveaux postes pour son espace informatique (photo du laboratoire en Annexe VII).

◆ La Bibliothèque Municipale de Montréal

La population compte un million d'habitants.

Au centre d'un réseau de 24 succursales, son service Internet est résolument différent. La Centrale de 4700m² et 241 places assises dispose de 13 postes en mezzanine et d'un poste rapide sans réservation augmentés d'un poste en section jeunesse tous distincts des postes de recherche pour les cédéroms. Les succursales disposent de un ou plusieurs postes également.

La politique d'utilisation limite à 55mn le temps de la consultation pour les adultes et à 25 mn le temps alloué aux enfants. (avec une limite de 1H55mn par semaine). La gratuité est offerte. Le traitement de texte est exclu sur ces postes et l'on ne favorise ni le courrier électronique ni les listes de discussion en évitant d'élaborer trop de guides d'utilisation. La demande est extrêmement forte et la mezzanine est toujours très fréquentée. L'impression n'est pas permise mais l'on peut enregistrer sur disquette. Enfin, la bibliothèque est dotée d'une Division Informatique qui a en charge tous les développements informatiques de l'établissement. Ceci est un atout important et son expertise rayonne au Québec.

Les perspectives de développement sont liées au déploiement de la GBQ. A court terme, une réflexion sur la lutte contre les sites pornographiques s'est engagée et a donné lieu à la rédaction d'un document prochainement diffusé en son sein. La formation est un axe très développé également, autant à l'égard du personnel qu'à l'égard de la clientèle.

Sa politique de service est présentée en Annexe V.

◆ la Bibliothèque Gabrielle - Roy à Québec

La ville de Québec compte pour sa part, 170000 habitants et possède plusieurs bibliothèques dont celle-ci qui offre une surface de 8400m² et 929 places assises.

Sous la tutelle de l'Institut Canadien de Québec, elle est résolument moderne et très dynamique. La logithèque datant de 1985 s'est adaptée au déploiement d'Internet Elle réserve 6 postes pour l'inforoute et ses services sont complétés par différents points d'accès en section jeunesse, en section Référence, et à l'entrée de la bibliothèque (blocs de 6 postes.) Le tout montre 22 postes pour cette centrale et 44 sur l'ensemble du réseau puisqu'il existe 10 bibliothèques de quartier. Le coût est seulement celui de la carte d'abonné (gratuite pour les habitants de la ville) et l'impression est en sus et permise en fonction du type d'inscription : apprentissage (non permis) ou travail (permis). Des frais existent aussi pour les non-résidents de la ville et pour des demandes particulières comme la numérisation de pages. Dans certains cas les réservations permettent la participation aux différents ateliers, de formation (atelier multimédia) et de recherche d'emplois (rédaction de CV). toutes les applications sont possibles. Sinon, la limite de consultation va jusqu'à 2H par semaine. Le responsable de la logithèque, historien de formation, est aidé de personnes formées en informatique et complémentaires. Beaucoup d'animations sont organisées comme un club littéraire virtuel. Les enfants sont aidés et entourés également et le plus souvent par d'autres jeunes qui aiment l'informatique. Ils peuvent consulter la page des jeunes sur le site web de la bibliothèque. Des conférences gratuites ou payantes sont organisées pour le public dans le cadre de la formation à l'internet. Des guides ont été élaborés à cet effet. Enfin, les perspectives de développement se situent surtout dans l'élargissement de la clientèle et l'aide à la recherche d'emploi.

Cet établissement souhaite rayonner le plus possible autour de la ville et démocratiser encore l'accès à tous les services : l'inforoute est indissociable de la politique générale menée à Québec.

Trois établissements qui ont joué la carte de l'avenir et qui sont des lieux reconnus par les professionnels du Québec. Pourtant, l'offre de services par l'inforoute, ne va pas sans poser de questions. C'est surtout en matière de formation que la problématique est posée : quelle place accorder à la formation et comment l'envisager ? Quels liens établir entre les bibliothécaires et les usagers devant l'essor rapide des nouvelles technologies ? Comment faire face, pour tous les bibliothécaires, aux exigences des clientèles qui se diversifient alors que le contexte économique est plutôt à la restructuration et à la réduction des charges en personnel ? La formation est-elle un élément de réponse ? Si oui, à quoi doit-on être finalement formé pour former ?

4. La bibliothèque, lieu privilégié pour la formation : une préoccupation universelle

Que l'on se situe en France, au Québec ou ailleurs, la bibliothèque est devenue un « vecteur » de formation incontournable, accessible directement ou à distance.

A cette fin, il convient d'identifier les besoins de formation : formation de l'utilisateur, et formation du formateur ou du bibliothécaire présent. Mais, identifier les besoins, est ce qu'il y a à la fois de plus facile et de plus difficile à réaliser, car ils ne sont pas toujours exprimés clairement.

◆ les besoins exprimés

De la part de l'utilisateur, l'étudiant ou autre, le besoin est clairement exprimé lorsqu'il s'agit d'appréhender l'outil informatique « comment imprimer, comment visualiser ? » Sont autant de questions posées et entendues. D'ailleurs, les études menées sur les pratiques des usagers peuvent nous éclairer. Par contre, l'objet de la recherche, est quant à lui, exprimé de façon très générale et parfois même de manière détournée. Si bien que cela nous rappelle sans cesse la nécessité de suivre une démarche de recherche.

De la part du bibliothécaire, les besoins de formation à l'outil et à la démarche bibliographique sont aussi clairement énoncés parce qu'il se trouve confronté à des difficultés quotidiennes vis-à-vis du public à former ou vis-à-vis de la configuration informatique de son établissement qui engendre toujours tel ou tel problème particulier et qui évolue très rapidement dans le temps.

◆ les besoins sous-entendus

Il existe toute une palette de non-dits surtout de la part des publics. Ceci, pour des raisons différentes qui dépendent du passé, de la culture, du niveau d'étude ou encore de la langue de l'utilisateur. Il est alors nécessaire, dans ce cas, de déterminer des "profils" de besoins et de formations adaptées. Qu'il s'agisse de montrer l'outil ou de montrer ses possibilités, le bibliothécaire est amené bien souvent à reformuler la question d'origine et à appliquer une réponse appartenant à un schéma logique de pensée : une démarche bibliographique adaptée au niveau et aux possibilités de l'utilisateur ou une méthode d'apprentissage de l'informatique ou encore un programme de formation ponctuel, suivant le diagnostic établi et suivant les ressources dont il dispose. Pour cela, une étude des publics de son contexte particulier est bien utile.

En tout état de cause, cela sous-entend également, que le professionnel des bibliothèques soit formé lui-même. Il ne pourra maîtriser son sujet et transmettre son savoir que s'il en maîtrise le contexte.

Enfin, l'utilisateur ne pourra recevoir ce savoir qu'à la condition d'avoir réussi son parcours, c'est-à-dire, à condition de maîtriser les bases pour atteindre ce savoir.

Mais, quelles sont ces bases ? Existe-t-il un permis de bibliothèque comme il existe un permis de conduire ? Internet a-t-il modifié nos besoins et nos habitudes ?

4.1 Les besoins communs avec nos voisins québécois

Devant la recrudescence d'informations diverses, nous pouvons affirmer que des besoins communs se sont accrus même s'ils existaient avant l'apparition d'Internet. Ce dernier ne joue qu'un rôle de catalyseur et n'est pas la cause de toutes les interrogations. D'autres causes peuvent expliquer les difficultés rencontrées :

l'ouverture accrue de certains établissements, une plus grande mobilité de certains lecteurs en même temps que l'exclusion d'autres lecteurs et l'arrivée massive des étudiants dans les bibliothèques publiques. Enfin, les conditions économiques qui sont loin d'être négligeables et qui insistent sur la croissance exponentielle des coûts engendrés par les nouvelles technologies. Tout ceci fait partie d'un contexte à prendre en compte dans les projets de services et les projets de formation.

4.1.1 La formation à la formation, pour le bibliothécaire

Les modifications de statuts en France, l'apparition de "médiateurs" ou encore la formation professionnelle assurée en France et au Québec, montrent la difficulté d'adapter compétences et profils de postes. Est-on « médiateur » des nouvelles technologies en France, comme l'on est bibliothécaire spécialisé en informatique au Québec ? Fallait-il repenser des postes ou repenser des habiletés ?

Il est certain que chaque pays a choisi sa réponse en fonction de son passé et de sa politique culturelle ou éducative. Quoiqu'il en soit, j'ai entendu les mêmes questions partout. J'ai vu le même constat partout. Les professionnels s'inquiètent de devoir évoluer à la rapidité des évolutions technologiques. On parle de plus en plus, d'élargir le champs de compétences des professionnels, par l'introduction de savoirs techniques et de méthodes éducatives. Cela se passe dès la formation d'origine ou lors de la formation continue. La Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec (C.B.P.Q.) a déterminé la formation initiale ainsi :

- un diplôme de 1^{er} cycle (avec des préférences pour la communication, l'administration, l'informatique et les sciences pures et appliquées)
- un diplôme de 2^e cycle (maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information)

Tout ceci n'est pas sans rappeler les formations assurées en France : DUT, Deust, licences avec spécialisation, etc.

800 bibliothécaires professionnels appartiennent à la C.B.P.Q actuellement et ont validé un diplôme de 2nd cycle : un nombre à la fois restreint et important pour le Québec, compte tenu de sa densité.

La C.B.P.Q propose également un ensemble de formations et stages, au même titre que ceux proposés par des organismes et associations français comme Médiadix, les Urfist, l'Abf ...etc. la seule note de différence si l'on peut dire, est l'exigence de la connaissance de l'anglais, nécessaire au Québec pour y travailler et pour y vivre.

Dans tous les programmes rencontrés, nous pouvons noter qu'il existe des compétences générales (comme le management) et des compétences spécifiques (comme la culture du livre) à acquérir lors de la formation initiale. Puis, la formation continue est un programme individuel qui se situe en complémentarité de la formation initiale. C'est là qu'apparaît l'approfondissement des nouvelles technologies, contrairement aux Etats Unis où la plupart des écoles de formation exigent déjà des pré-requis en informatique.

La formation continue, quant à elle, est liée à l'évaluation des besoins du professionnel. Chaque bibliothèque intègre cette évaluation aux « us et coutumes » en vigueur. La ville de La Salle a ainsi voulu établir un programme original d'évaluation du personnel qui n'a pas le statut de bibliothécaire, mais qui travaille au sein d'une bibliothèque (commis ou autre). Cette évaluation se fait sur 100 points, pendant une période d'essai et sur 5 domaines :

- Maîtrise des outils
- Maîtrise des connaissances
- Attitude vis-à-vis de l'utilisateur
- Qualité de l'exécution
- Application des règles de l'établissement

A partir de cette évaluation, le programme de formation est établi par le bibliothécaire responsable. On peut lire en Annexe VIII des extraits d'un programme.

Il est certain que l'absence de concours pour le recrutement, qui est un recrutement sur titre au Québec, impose cette période d'essai qui permet d'établir dès le départ les objectifs qu'il conviendra d'atteindre. Il n'existe pas par ailleurs de « médiateurs » tels que nous en connaissons en France. La France quant à elle, établit un programme de formation post-concours pour la plupart des grades. Le schéma est ainsi similaire et différent. Similaire car il procède d'un bilan des acquis, mais différent parce que le

contenu est uniformisé et fragmenté entre tronc commun et options. Le cursus français procède plus d'un parcours scolaire que d'un parcours centré sur l'établissement d'affectation et ses besoins.

Enfin, il existe au Québec des équipes de formateurs au sein de certains établissements (bibliothèques publiques), comme il en existe dans les bibliothèques universitaires françaises. C'est ainsi le cas de Montréal : une division réalise le recensement des besoins du personnel et leur formation au sein de l'établissement. Il s'agit de la "Division des systèmes et nouvelles technologies", pour former le personnel. Il existe aussi la "Division des ressources et services" pour former les usagers, qui organise les grandes lignes de réponses aux besoins recensés.

Quel sera le bibliothécaire de demain ? Un cyberthécaire ? Existe-t-il une crise d'identité⁷⁰ ? Il est tour à tour dénommé : partenaire, spécialiste, animateur, ingénieur, formateur, enseignant à distance, gestionnaire, innovateur, concepteur, administrateur et enfin, meneur d'équipes. Il est inconcevable qu'il soit un expert en tous domaines. Par contre, on attend de lui qu'il soit alerté sur les principaux problèmes de tous domaines.

Certains bibliothécaires passeront du rôle traditionnel « d'intermédiaire » au rôle de « formateur » et devront se positionner comme acteurs au sein des projets de formation. Mais en s'attachant aux problèmes liés aux supports, le bibliothécaire a pourtant parfois oublié les objectifs de départ. On recherche actuellement une vision où le support n'est qu'un moyen et non pas l'essence de la démarche intellectuelle ; une démarche qui doit être précisée dans un contexte de coopération internationale.

On peut essayer de définir une typologie de besoins et d'habiletés actuellement utiles sans oublier que la présence des informaticiens de plus en plus nombreux dans les bibliothèques, permettent de décharger le personnel de certaines tâches techniques et de faciliter l'évolution des projets à long terme.

⁷⁰ article de R.Savard, Argus, vol. 21,1992

LES BESOINS DU PROFESSIONNEL

- maîtriser l'outil informatique et connaître son environnement technique
- maîtriser la recherche documentaire informatisée ou non
- maîtriser des techniques pédagogiques , écrites et verbales
- savoir concevoir des outils d'évaluation, et déterminer quels indicateurs doivent être pris en compte (quelles statistiques, pour quoi faire et comment faire ?).
- avoir la possibilité de travailler en réseau et de rencontrer les autres bibliothécaires sur des projets communs.

L'enquête de la Direction de l'Information Scientifique et Technique (DISTB) de 1995 :

Pas moins de 31 professions ont été recensées dans les bibliothèques françaises.

Ces métiers sont liés aux collections, à la gestion et à l'automatisation.

Certains métiers spécifiques font l'objet d'emplois à part entière, en recherche ou dans la conservation.

D'après l'enquête également, on note 13 compétences correspondant au travail traditionnel, contre 19 compétences plus générales, mais tout aussi essentielles (en droit, gestion, informatique, marketing...).

Ceci repose le problème du bien fondé d'études spécialisées en matière de bibliothéconomie.

LES HABILITES INDISPENSABLES

- des habiletés techniques comme la maîtrise de l'environnement WINDOWS et du logiciel WORD, la connaissance d'un navigateur pour Internet, la connaissance de l'environnement informatique de l'établissement, et de l'environnement pédagogique au sens large.(moyens de communication, moyens d'évaluation, utilisation d'outils et de ressources en ligne pour l'élaboration des cours).
- des habiletés intellectuelles comme la connaissance des outils bibliographiques, les contextes de recherches d'informations, la connaissance de l'anglais et l'aptitude à

travailler en équipe , que celle-ci soit constituée d'enseignants, de bibliothécaires ou de techniciens de l'informatique. Ceci, ajouté à une bonne culture générale et aux habiletés que l'on est en droit d'attendre de sa part.

Ceci n'est nullement exhaustif, mais donne un aperçu des domaines de réflexion à mener pour uniformiser les divers programmes de formations existant au sein des écoles professionnelles, des organismes de formation professionnelle ou encore au sein des universités préparant à des diplômes spécialisés en sciences de l'information. Paulette Bernhard , enseignante à l'EBSI de Montréal, propose une sélection d'outils pour le formateur, dans le cadre de la formation à la maîtrise de l'information, à l'adresse en ligne suivante : [http:// www.tornade.ere.umontreal.ca](http://www.tornade.ere.umontreal.ca)

D'autre part, quelques projets de coopération peuvent nous éclairer comme celui de Slisnet.

SLISNET/réseau des écoles de bibliothéconomie et des sciences de l'information.

SLISNET a été créé avec le soutien du programme général d'information de l'UNESCO pour développer la formation des spécialistes de l'information. SLISNET a proposé un réseau international des écoles des sciences de l'information et des bibliothèques dès 1995.

Ses objectifs concernent la pédagogie, la recherche, le conseil et la formation professionnelle. L'objectif principal étant d'établir des liens entre un certain nombre d'institutions choisies à travers le monde , responsables pour l'enseignement et la formation de spécialistes de l'information au niveau universitaire. Dans sa première phase, le projet est réalisé à l'intérieur d'un cours de multimédia donné par James Turner, professeur à l'EBSI. Le projet est ensuite mené par une équipe d'étudiants de 2^e année de maîtrise.

Une autre ressource est également accessible aux bibliothécaires :

Form@net : ce site Web dédié à la formation, présente un référentiel de compétences, en ligne, à l'adresse suivante : www.fas.umontreal.ca/ebsi/formanet

4.1.2 L'auto -formation ou l'université "ouverte"

La bibliothèque publique, en tant qu'espace favorisant l'auto -formation grâce aux nouvelles technologies, peut sous certains aspects , être considérée comme une université « ouverte » à tous : directement en son sein, ou par le biais de l'accès à distance. Cet aspect se développe aussi bien au Québec qu'en France où les besoins croissants de formation continue et professionnelle, impliquent que les usagers utilisent à tout moment les ressources mises à leur disposition. C'est ce qui différencie la bibliothèque publique de la bibliothèque universitaire qui propose un accès encore souvent restreint au contexte universitaire(usager autorisé, chercheur ...). La bibliothèque publique s'adresse à l'écolier, l'étudiant, le professionnel ou encore à un public « empêché ». Ainsi voit-on fleurir des articles spécialisés sur "l'open university" ou "open learning". A l'instar des Etats Unis, nous développons non seulement des listes sélectives et thématiques de sites favoris, mais aussi des outils d'auto -formation. En fin de compte, la Culture et l'Education restent deux partenaires indissociables, malgré les ruptures du passé. Leur collaboration, visible à travers les catalogues mis sur réseau ou à travers le suivi de projets d'animations et de réflexions, remet en mémoire l'objectif commun et universel : l'accès au savoir pour le plus grand nombre. L'existence d'observatoires communs comme ORME⁷¹ y concourent également.

Ainsi, du Québec à Troyes, il est possible d'utiliser des produits et applications similaires, grâce aux nouvelles technologies, sans jamais perdre de vue que derrière ces structures, on aboutit à l'utilisateur qui reste au centre de toutes les préoccupations

⁷¹ observatoire des ressources multimédia en éducation [en ligne] : <http://www.orme.cndp.fr/>

dans une société de communication. On peut citer quelques exemples de produits et d'applications souvent présentés dans les différentes bibliothèques :

◆ Les produits⁷² actuels sont :

- des guides d'auto -formation pour l'apprentissage d'Internet comme GIRI⁷³ et les guides réalisés par les URFIST ou encore le cyberspace Diderot.
 - La recherche d'information sur Internet comme le guide de JP. Lardy⁷⁴
 - des cours crédités comme : « The Internet guide » de l'Université de Toronto
 - des adresses de sites spécialisés comme FORMIST, réseau francophone pour la formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur et EDUCATE ou EDUCASUP⁷⁵
 - des adresses d'outils logiciels gratuits comme NETGLOS (glossaire multilingue) ou S.O.S FRANÇAIS
 - des listes de discussion pour professionnels comme EDUDOC ,FORMADOC ou encore Biblio fr.
 - des sites coopératifs comme SITEBIB⁷⁶, qui offrent un grand nombre de liens classés par thèmes.
- ◆ Les applications actuelles laissent une plus ou moins grande autonomie à ceux qui les utilisent ; Ces derniers peuvent parfois devenir des producteurs après avoir été de simples utilisateurs, comme ce fut le cas des concepteurs de GIRI. Il s'agit de se former seul ou d'être aidé à former les autres : d'être « utilisateur » passif ou « utilisateur » actif selon le cas.

Les applications se différencient par le public auquel elles s'adressent (étudiant , autodidacte ou professionnel en formation continue) et le niveau de leur contenu

⁷² liste sélective en Bibliographie

⁷³ cité dans la bibliographie thématique. Giri 1,ed. du 1^{er} juin 1999 et Giri 2, ed. du 1^{er} octobre 1999

⁷⁴ voir la bibliographie en fin de Mémoire

⁷⁵ site de ressources en ligne pour l'enseignement

⁷⁶ <http://www.abf.asso.fr/sitebib/modemp.htm>

(initiation ou approfondissement, conseils ou manuels en ligne). Une grande diversité règne au sein de la production actuelle.

On peut en citer quelques exemples :

- « Cursus », site francophone de cours de formation à distance
- « Cerise », qui donne des conseils aux étudiants pour une recherche efficace
- « Apprendre à se documenter »⁷⁷, manuel destiné à l'auto-formation des étudiants de Deug
- SAPRISTI, guide méthodologique et memento de ressources en même temps, qui peut conduire à l'élaboration de cours magistraux.

Cependant ces applications (s'initier à Internet ou suivre un cours de physique d'université par exemple), doivent être intégrées de manière cohérente à la sélection des produits et sites proposés par les sites Web des bibliothèques. Ainsi, le site de la bibliothèque municipale de Montréal est très fourni (près de 500 adresses) et possède une rubrique « aide et formation » actualisée. Le site du réseau des bibliothèques de Montréal (bpim) propose 1000 signets quant à lui.

Une grille de sélection des sites Web a été proposée par l'Université de Laval et met en lumière 4 exigences qui vont du niveau faible au niveau très bien :

- le contenu (60%), avec aussi bien la source d'information que la qualité de la traduction
- la navigation (20%), avec la rapidité et la qualité de l'outil
- la présentation visuelle (14%), qui intègre le design ou la qualité d'impression
- l'accessibilité (6%), et surtout sa présence dans les principaux répertoires ou moteurs de recherche.

D'autres méthodes existent et montrent combien la qualité de l'information doit être contrôlée⁷⁸ par le professionnel : nouvelle tâche du professionnel et nouveau besoin également né avec Internet.

⁷⁷ réalisé par B.Pochet, université de Gembloux, 05/10/2000

⁷⁸ « identification d'une information sur internet ». La Lettre du Bibliothécaire québécois [en ligne] : <http://www.sciencepresse.qc.ca/lbq/lbq10.4a.html>

Les sites accessibles sur le Web sont de plus en plus considérés comme compléments aux cours traditionnels. Comment évaluer ces cours ? Faut-il transformer tout le mode d'éducation que nous connaissons et supprimer le contact direct avec l'enseignant ? La question reste posée devant les disparités constatées à travers le monde: Market Data Retrieval (MDR) a publié un bilan de la situation dans les écoles américaines pour l'année 1998 . Même si nous savons que les situations ont beaucoup évolué depuis, la diversité parle d'elle-même :

23% des enseignants utilisent l'ordinateur quotidiennement

22% des enseignants ne l'utilisent jamais

Au sein des universités, l'évaluation peut être faite par des comités de pilotage regroupant divers professionnels. En dehors de ce contexte, il est plus difficile de savoir quelle est la valeur du produit et c'est bien souvent l'engouement ou l'absence d'engouement des publics qui le signifie.

Enfin, beaucoup de bibliothèques utilisent leur site Web à des fins de formation au catalogue ou à la recherche documentaire. C'est ainsi l'exemple de "Atrium" le catalogue informatisé des bibliothèques de l'Université de Montréal. Il explicite les différentes formations assurées et les contacts possibles.

La France et le Québec⁷⁹ ont suivi les plans gouvernementaux respectifs en matière de technologie de l'information. Des groupes de travail envisagent désormais la production pédagogique afin de diffuser le savoir et c'est une des tâches de chaque ministère de l'Éducation que de favoriser les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement).

⁷⁹ ressources éducationnelles en ligne sur <http://www.fse.ulaval.ca>

EDUCNET : site des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement.

L'enseignement à distance dispense des formations de 1^{er} et 2^e cycle et offre à un public plus large la possibilité de perfectionner ses connaissances dans le cadre de la formation continue.

Quelques projets peuvent nous éclairer sur l'actualité dans ce domaine :

-EURYDICE.réseau d'information sur l'éducation en Europe. [en ligne]

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

-Réseau « carrefour éducation », fédérateur de différents acteurs canadiens (Cyberscol, infobourg, ...)

-Technologie éducative, menée par l'Université Laval

-Rescol canadien (cité en partie 2)

-OTE⁸⁰ pour l'Europe : observatoire des technologies pour l'éducation.

4.2 Les besoins spécifiques

Internet a incontestablement aussi fait apparaître de nouveaux besoins et de nouvelles habiletés à atteindre pour réussir le « permis » de naviguer, au sens de la possibilité intellectuelle comme de la possibilité technique.

Ces besoins sont liés à la mission de chaque établissement et au contexte : humain, social, économique ou encore politique.

La mission de formation aux nouvelles technologies est nouvelle au Québec pour des établissements publics plus axés sur les loisirs, auparavant ,et qui découvrent qu'une partie importante de la population ne lit plus .Il y aurait donc là tout un dispositif à mettre en place pour s'assurer que chacun puisse avoir accès au savoir.

On n'utilise pas l'internet pour le commerce électronique comme on l'utilise pour

⁸⁰ cité dans la bibliographie .

apprendre à s'informer. Les bibliothèques publiques , à l'instar des bibliothèques universitaires, ont commencé par la formation à l'outil en tant qu'aide à la recherche documentaire et intègrent désormais ce service dans leur politique d'offre. .

Le cas de la France est différent car il puise ses racines dans une culture particulière qui laisse encore ,pour la mission de formation, une place privilégiée aux bibliothèques universitaires. Cependant, des questions sont posées aujourd'hui sur l'importance qu'il faut accorder à l'outil dans la démarche de recherche documentaire. Les universités de technologies, auront là un grand rôle à jouer, dans la réflexion à mener et dans les bilans à réaliser après les formations dispensées. Elles constituent un miroir comme c'est le cas à Troyes, dans l'Aube.(exemple traité en dernière partie 4.2.2)

Ces deux cultures qui s'intègrent dans un contexte universel, ont leurs spécificités et mettent en lumière des expériences bien différentes et pourtant si complémentaires.

4.2.1 La formation à l'outil informatique pour l'utilisateur de La Salle, Montréal ou Québec.(les établissements sont présentés en partie 3.3.2)

La démarche pédagogique constatée au Québec a consisté à dissocier deux types de formations :

- les principes de la recherche documentaire
- la formation à l'outil informatique

La seconde formation a répondu à une forte demande émanant du public. J'ai pu ainsi voir à LaSalle une formation à la bureautique, payante et bilingue, et dispensée par une « compagnie » spécialisée.

D'autre part, les bibliothécaires proposent quotidiennement des formations pour l'utilisation de l'Internet et l'inscription aux courriers électroniques, en deux langues. Des guides sur papier ou écran en français et en anglais existent, mais n'empêchent aucunement le contact direct avec l'utilisateur.

En fonction des moyens en locaux, en matériels et en personnels disponibles, chaque bibliothèque établit son programme :

* celui de **La Salle** mise résolument sur le parcours individualisé : on accueille le lecteur et on le forme, dans sa langue et sa culture. De temps en temps, des formations à la bureautique sont organisées par une « compagnie » locale et proposent différents niveaux en fonction des pré-requis. Il n'y a pas de jugement de valeur entre le « courriel » et la recherche sur un moteur spécialisé. On sait cependant que la population n'a pas toujours les moyens de s'équiper à domicile (les francophones sont d'ailleurs issus souvent des milieux les plus défavorisés) et que par conséquent, ses demandes sont très diversifiées et influencent la politique de service (voir chapitre 3) ; c'est un public divers mais jeune qui suit les formations et le manque de recul ne permet pas encore d'établir des statistiques parlantes. Les bibliothécaires ressentent la charge qui leur incombe et assurent une partie de ces formations dans le cadre de l'espace « référence » qui occupe une place importante désormais au sein de l'établissement. Par conséquent, le laboratoire et le reste de la bibliothèque n'assurent pas la même formation. On peut dire que le laboratoire informatique pousse l'utilisateur à une certaine autonomie vis-à-vis de l'outil et l'aide à accéder à des outils d'auto-formation en y consacrant plus de temps. Cependant, il existe un coût à tout ce qui est proposé dans le laboratoire ; depuis peu (octobre 2000), le choix de la fondation GATES, d'offrir du matériel pour en faciliter l'accès, a permis d'envisager enfin la gratuité.

* Celui de la **Ville de Montréal** consiste en une présentation de 30 mn de l'outil (voir le dossier en Annexe X) par petits groupes. Une salle de formation est mise à leur disposition. La formation est gratuite et en français. Le parcours est le même pour tous les lecteurs et comprend l'utilisation du micro-ordinateur et l'aide au catalogue Merlin (le catalogue informatisé mis sur réseau Internet). Il reste une approche technique et concerne une population qui ne fait pas partie des internautes habituels de la bibliothèque. Il s'agit bien d'initier des publics qui ne sont pas familiarisés avec l'internet et le monde technologique dans son ensemble.

Le manque d'indicateurs ne permet pas d'établir une typologie précise de ces publics qu'il conviendra de suivre dans le temps. On peut cependant dire que la mezzanine réservée aux internautes est très fréquentée.

* Celui de **Québec (bibliothèque Gabrielle Roy)** (le cahier du participant est présenté en Annexe XI) est déjà une approche plus élaborée de la recherche documentaire en même temps qu'une description de l'outil. En premier lieu, il introduit deux niveaux :

- A la découverte d'Internet
- Recherche efficace dans Internet

En second lieu, il définit la manière la plus efficace de présenter sa requête.

Il existe d'autre part, une méthode simplifiée en section jeunesse et des ateliers sont organisés en dehors des périodes scolaires. Un effort de communication est réalisé et plaquettes d'information et affiches attrayantes, permettent de donner un aspect ludique à ces formations. Réalisé sous la forme de conférences- démonstrations, sur grand écran,(en réel), le programme permet à 100 personnes d'être formées en même temps. C'est gratuit. Par ailleurs, le personnel de la bibliothèque dispense des cours sur ordinateur, pour des groupes de 6 personnes (dans la logithèque), pour un coût de 15 \$ les 3 heures. La logithèque attire les professionnels en quête d'approfondissement sur des logiciels spécialisés, et des demandeurs d'emplois qui se recyclent. La formation continue des adultes est un axe suivi et choisi dans la politique de l'établissement.

L'ensemble rencontre un grand engouement de la part de la population ; là aussi, je n'ai pas pu obtenir de statistiques ; mais l'établissement étant récent, il manque un certain recul pour déterminer les impacts de ces actions , tout en sachant que l'offre de services répond à une attente bien perçue .Les bibliothécaires sont satisfaits des résultats et savent que leur bibliothèque fait figure d'exemple car de nombreux visiteurs, individuels ou en groupe, s'y déplacent.

Une action pédagogique

Ces 3 exemples démontrent la nécessité de replacer la formation assurée en bibliothèque dans un contexte pédagogique avec un programme qu'il convient d'établir au préalable et des moyens dont il faut disposer (une salle de formation ou un espace contrôlé, des outils suffisants et des ressources humaines). Ils montrent également qu'il existe un coût à ces formations, à prévoir dans le budget initial et que tout procède d'un choix politique, avant tout, de la part des tutelles.

Enfin, ils mettent l'accent sur la présence d'acquis préalables à l'obtention du « permis » de bibliothèque dans le cadre des nouvelles technologies de l'information.

C'est à partir de ces acquis que l'on peut envisager d'autres habiletés intellectuelles indispensables, que l'on décrira dans le chapitre suivant.

4.2.2 La formation à la recherche documentaire pour l'étudiant de l'Université de Technologie de Troyes

A partir des pré-requis indispensables pour l'utilisation des outils, la seconde phase de la formation suit une sorte de continuum. L'exemple de l'Université de Technologie de Troyes, illustre parfaitement la démarche intellectuelle qui est privilégiée. Mais avant de détailler l'action menée par le Service commun de la documentation (SCD), nous pouvons essayer de le resituer dans son contexte particulier.

Le contexte de l'UTT⁸¹ :

Il s'agit d'un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, créé en 1994 et régi par les articles 34 à 36 de la LOI n°84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur. Il est administré par un conseil d'administration assisté par un conseil scientifique et un conseil des études et dirigé par un directeur, assisté d'un comité de direction.

⁸¹ <http://local.univ-troyes.fr/off-cr/statuts/statuts-utt.html>

- ses missions : la formation, la recherche, le transfert
- la coopération : l'UTT travaille avec les établissements d'enseignement supérieur de la région et apporte son concours au développement de projets comme celui de la technopole de l'Aube en Champagne.
- les formations : l'université s'est développée entre 1994 et 2000 pour proposer désormais à plus de 1250 étudiants, des formations d'ingénieur en formation initiale et en formation continue, et le suivi de 5 équipes de recherche. Le premier cycle est le « tronc commun » et le second cycle propose 3 formations d'ingénieur (Génie des systèmes industriels, Génie des systèmes d'information et de décision, Génie des systèmes mécaniques)
- les priorités énoncées dans le contrat d'établissement : 2000/2003, sont : le développement des NTE et des NTIC, l'amélioration de la formation et de l'accès à l'information, la mise en place d'un système d'information généralisé et performant et le suivi d'une véritable politique documentaire menée au SCD. Par ailleurs, le SCD souhaite élaborer des outils d'auto-formation intégrant les NTE et coopérer avec d'autres établissements comme ceux du réseau UT-INSA ou l'université de Marne La Vallée dans le cadre du projet Pelléas
- le SCD⁸²: 2310m² ont été ouverts en septembre 1996. Il est bien situé au centre de l'université et très fréquenté. La moyenne d'ouverture hebdomadaire est de 64 heures, ce qui est très supérieur à la moyenne nationale. Un bureau de renseignement est disponible pendant cette ouverture. Le rez-de-chaussée est consacré au niveau « enseignement » et le 1^{er} étage est consacré à la « recherche ». Un étage supplémentaire est prévu dans les années à venir, pour augmenter les capacités d'accueil.
En 1999, 510 étudiants ont reçu une formation au SCD et plus de 34 heures de cours ou travaux dirigés ont été donnés. L'accès à Internet est possible par le réseau Renater. La documentation électronique occupe une place de plus en plus importante au sein des dépenses documentaires. Les fonds sur support autre que le papier atteignent 10% du fonds.

⁸² <http://local.univ-troyes.fr/off-cr/objectif/synthese-contrat-2000.html>. consulté le 16/11/2000

Dans le contexte universitaire français que l'on connaît, le SCD intervient de 5 manières dans la formation dispensée:

- par une visite approfondie des locaux et la présentation des ressources documentaires et des outils présents, lors de chaque rentrée universitaire du mois de septembre. Elle s'adresse aux nouveaux arrivants quel que soit le niveau d'étude.
- par un cours et des Travaux Dirigés d'application sur la recherche documentaire, destinés aux nouveaux étudiants bacheliers dans le cadre de l'UV SI10, donc en parfaite coopération avec le corps enseignant, tant sur le déroulement que sur le contenu de l'évaluation
- des travaux dirigés dans le cadre d'une UV sur la veille technologique
- un cours et des travaux dirigés à l'usage des étudiants de 3^e cycle (DEA , doctorants et DESS)
- des conseils donnés sur le site Web de l'UTT par exemple sur la rédaction d'une référence bibliographique

C'est le cas du cours et des TD SI10 que j'envisagerai ici.

Il est vrai que l'établissement a tous les moyens pour permettre à l'étudiant d'accéder à l'information. Le SCD dispose d'une salle permettant l'accès contrôlé à Internet sur tous ses postes, une salle bureautique, une salle multimédia ainsi que d'une salle de formation équipée de 10 postes en informatique et d'un vidéo-projecteur pour les TD. Il est à noter que cela permet une présentation en grandeur réelle et que c'est un atout pour l'attrait de la formation proposée. D'autre part, les cours de recherche documentaire peuvent se dérouler dans un amphithéâtre de l'université, remplaçant ainsi l'intervention dans le cadre pédagogique habituel ,avec également des moyens permettant de présenter le catalogue de la bibliothèque et toutes ses fonctionnalités en temps réel. Le cours intitulé "Méthodologie de la recherche documentaire" sur 2 H est suivi d'un TD⁸³ de 2H divisé en 2 temps. Le 1^{er} temps permet de traiter la question posée en groupes de 3 ou 4 étudiants avec une démarche résolument bibliographique (définition des termes et de la question, construction de la requête, recherche sur les outils présents) et non pas centrée

⁸³ La présentation et quelques questions sont donnés en exemple dans l'Annexe XII

sur l'outil informatique. Le second temps permet aux groupes d'étudiants de présenter leur démarche et de restituer les résultats. Il y a là un apprentissage aussi des termes et des fonctionnalités des outils. Ce qui importe, c'est de ne pas se tromper de stratégie. Par la suite, ils rendent à l'enseignant une synthèse rédigée des références bibliographiques obtenues lors des TD.

A la lumière de ce qui s'est présenté, voici quelques conclusions que l'on peut tirer après avoir entendu près de 250 étudiants pour la rentrée 2000, sur 12TD soit 24h de formation :

- l'étudiant connaît déjà l'outil informatique et de mieux en mieux, d'année en année (mis à part quelques cas particuliers)
- l'habitude d'utiliser Internet fait de ce support une source privilégiée, parfois même au détriment de la question posée, tant les résultats peuvent être flous ou trop nombreux. Mais sa facilité d'interrogation en langage libre est très attrayante pour l'étudiant. Ceci semble marquer un basculement par rapport aux années précédentes. Faudra-t-il en tenir compte et comment pour les formations ultérieures ? Faut-il envisager deux types de formations : le catalogue, d'une part, le traitement et l'utilisation des sources bibliographiques d'autre part ?
- les sources bibliographiques (dépouillements de revues) paraissent sous-utilisées et leur typologie est mal connue
- la différence entre identification et localisation n'est pas toujours perçue
- les requêtes posées correspondent plus à la méthode en langage libre utilisée sur Internet qu'à une démarche intellectualisée ou à une définition des termes
- le catalogue informatisé n'est pas exploité au maximum de ses possibilités

Nous avons pu constater par ailleurs la difficulté à définir le sujet de recherche en raison du choix privilégié de l'outil informatique réalisé au préalable par l'étudiant. Il raisonne en fonction de l'outil avant de regarder l'énoncé de la question, et les supports « papier » (dictionnaires...) sont souvent oubliés. Par contre, certains font preuve de beaucoup d'ingéniosité.

Il convient désormais de réfléchir à l'évaluation opérée après chaque TD : des indicateurs précis comme l'origine de l'étudiant ou même un barème précis de notation pourraient certainement mettre en lumière d'autres aspects. Cependant, ces indicateurs doivent être établis en coopération avec le corps enseignant et procéder d'une tâche établie sur le long terme pour en tirer des informations utiles.

En regard de ces constatations, il apparaît également que des étudiants qui intègrent la formation d'ingénieur après un 1^{er} cycle suivi ailleurs, éprouvent des difficultés à se repérer dans les bibliographies et les catalogues spécialisés. Une réponse peut être donnée sous la forme d'un programme à élaborer et à proposer à chaque département thématique. C'est déjà en discussion au sein de l'UTT. Mais, cela sous-entend la mise à disposition des moyens adéquats en nombre croissant :

- un personnel de bibliothèque en nombre suffisant et bien formé
- une coopération avec le corps enseignant pour la conduite des modules de formation et les méthodes d'évaluation de ces modules
- l'accès à des banques de données coûteuses, qui sont actuellement accessibles gratuitement aux étudiants, mais qui constituent une réalité économique
- l'obtention de matériels pédagogiques supplémentaires : si le matériel est aujourd'hui très performant, il peut s'avérer obsolète dans l'avenir, et une veille constante est nécessaire.
- l'établissement de programmes de recherche documentaire, agréés par le corps enseignant comme par les professionnels des bibliothèques.

L'UTT est représentative des autres établissements qui dispensent des formations d'ingénieurs. Le nombre d'étudiants inscrits, permet une formation plus approfondie par petits groupes, contrairement à ce que nous voyons habituellement dans l'Université française.

L'apparition de nouveaux outils depuis ces dernières années rend indispensable la mise en lumière d'une véritable pensée qui permet de maîtriser les bases de la recherche documentaire. Cette pensée est aussi nécessaire dans le cadre de la lecture publique : contexte de lecture publique et contexte universitaire ont des frontières

de plus en plus floues, en raison de l'immensité du réseau Internet et du croisement des publics qui n'hésitent pas à changer leurs pratiques : changement de lieux, de catalogues ou encore de types d'accès. Il est possible d'accéder à distance de la bibliothèque municipale à l'université et réciproquement.

Une enquête IPSOS de 1999, montre que parmi les foyers comptant des lycéens ou étudiants :

- 42% sont équipés d'un ordinateur
- 21,1% disposent d'un lecteur de cédérom
- 25,4% utilisent les équipements pour le travail scolaire ou universitaire
- 30,9% utilisent les équipements pour les loisirs

Cet exemple de formation réalisée à Troyes nous permet de nous plonger à nouveau dans les réflexions menées par les universitaires sur cette pensée ou démarche, citée précédemment.

Le contexte universitaire

"être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter".

(American Library Association-1989-Chicago)

La généralisation des formations à la maîtrise de l'information, fait apparaître **4 axes d'activités** qui se complètent au cours du temps :

- l'initiation à la bibliothèque (pour la connaissance des lieux)
- la formation à la recherche en bibliothèque, centrée sur le contenu et les ressources
- la formation documentaire centrée sur la démarche de résolution de problèmes

- la formation à l'usage de l'information (rechercher, évaluer) pour exploiter l'information obtenue

et présente **différents modèles de recherche** d'information qui intègrent une stratégie précise. Sur les 10 modèles existants, nous pouvons en citer 4:

- en 6 étapes : démarrage, choix du sujet, exploration, formulation, recherche et rédaction, comme le modèle élaboré par Kuhlthau (Etats-Unis,1982)
- en 6 étapes :définir la tâche, stratégies de recherche, localisation, utilisation de l'information, synthèse et évaluation, comme celui de Eisenberg et Berkowitz (Etats-Unis, 1988)
- en 7 étapes⁸⁴ (modèle développé par la Fédération des enseignants documentalistes de l'Education nationale en France en 1997) :mise en projet, questionnement, repérage, récupération des données, lecture/écriture, production et évaluation
- en 6 étapes pour la Library Association (Royaume Uni, 1991) : planifier, localiser et trouver, choisir et évaluer, organiser et enregistrer, communiquer et produire, évaluer.

Les traits communs étant qu'ils se présentent comme des continuums progressifs et que chacun présente une vue d'ensemble aux participants, dès le départ Ces modèles permettent la résolution du problème documentaire posé.

La démarche de résolution de problèmes d'information s'intègre dans un contexte qui doit promouvoir la formation aux « habiletés d'information ».

Les dimensions les plus reconnues ont été mises en évidence par Mac Lure en 1993, qui faisait état d'un ensemble d'habiletés de résolution d'un problème d'information

- habiletés de lecture, d'écriture et de calcul (liées à l'alphabétisation)
- habiletés de base pour l'ordinateur
- habiletés de base pour la compréhension des médias
- habiletés de base pour l'utilisation de réseaux télématiques

⁸⁴ « former les étudiants à la maîtrise de l'information ». Ministère de l'Education Nationale (1999),donne également des pistes qui peuvent nous inspirer.

Elles appartiennent à ce continuum qu'il convient de suivre au cours du processus d'éducation commencé dès l'enfance.

Certaines habiletés sont donc à acquérir tout au long du cursus scolaire. L'ensemble de ces habiletés est parfaitement décrit dans un article de Paulette Bernhard⁸⁵ (EBSI Université de Montréal) : "**Apprendre à maîtriser l'information⁸⁶ : des habiletés indispensables dans une société du savoir**"

« Année après année, les habiletés d'information ont été enseignées dans tous les domaines disciplinaires à la grandeur de l'école. Former à ces habiletés appartient non seulement au bibliothécaire mais encore à tous les enseignants. Les habiletés doivent être introduites , expliquées, et pratiquées, puis approfondies dès la base, année après année et domaine disciplinaire par domaine disciplinaire. Une politique efficace en matière d'habiletés d'information au niveau de l'école ou du collège améliore la capacité des élèves à chercher , à traiter et à exploiter l'information, accroissant par là-même les compétences dans tous les domaines. La nécessité que les élèves deviennent des consommateurs critiques face à l'information est également importante »

Great Britain. National Council for Educational Technology. Highways for learning...1995

⁸⁵ cité dans la Bibliographie au thème de la formation

⁸⁶ FORMIST est le réseau francophone d'échanges, touchant à la maîtrise de l'information
<http://formist.enssib.fr>

CONCLUSION

Pourquoi met-on Internet dans la bibliothèque ? Question finalement émergente de l'ensemble des débats des associations et organismes professionnels. La réponse est : « pour accéder à l'information et au savoir ».

Dans un contexte où bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires ne sont plus aussi lointaines l'une de l'autre qu'autrefois, nous sommes confrontés à des réflexions qui doivent déterminer quelles sont les possibilités de services et formations en direction de publics divers qui sont amenés à consulter des "produits" présents aussi bien dans une BMVR que dans une Université de Technologie, sur place ou à distance. Les associations de professionnels peuvent à la fois jouer le rôle de veille et être des forces de propositions. Dans la mesure où l'utilisateur ou « utilisateur final » peut se situer sur n'importe quel point du réseau, l'objectif est de lui permettre de s'appropriier l'outil et l'habileté indispensables pour accéder au savoir. Il doit être autonome dans une société qui travaille à la démocratisation de la culture et de l'éducation. Cette autonomie est construite dès le plus jeune âge par le milieu éducatif et continuée en bibliothèque. Ceci repose inévitablement la question des inégalités géographiques et économiques. La coopération internationale est une réponse. Elle existe au sein des associations, au sein des écoles de bibliothéconomie et sciences de l'information comme celles de l'ENSSIB en France et l'EBSI au Québec, et au sein des universités. Elle permet la naissance de travaux de production et d'évaluation. Mais bien souvent aussi, elle met en lumière la difficulté d'établir des diagnostics sur l'état du pays, ses besoins et ses ressources humaines. Il y a là une voie de réflexion à mener pour développer les échanges entre bibliothécaires et favoriser l'aide à l'utilisation des nouvelles technologies. C'est l'affaire des bibliothécaires, des enseignants et des tutelles. C'est une perche également tendue aux écoles de formation qui ne s'y sont pas trompées. La formation reste le meilleur vecteur de l'accompagnement d'Internet en bibliothèque. La preuve en est le programme dispensé par l'ENSSIB en France, à la fois aux bibliothécaires français, par le biais des stages, et aux bibliothécaires étrangers, par le biais des diplômes préparés.

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE
ET SELECTIVE

◆ GENERALITES

Les autoroutes électroniques : usages, droit et promesses. Cowansville :Ed. Yvon Blais, cop. 1995. ISBN 2-894510-225

BERTRAND, AM. Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, cop. 1994. ISBN 2-765405 52-2

Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. Les bibliothèques publiques, une responsabilité partagée. Québec, cop. 1987

Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisation au Canada. Ottawa : Statistique Canada, 1996

MERCIER J. Les québécois, entre l'Etat et l'entreprise. Montréal : l'Hexagone, cop. 1998. ISBN 2-890063-070

Les nouveaux défis de la gouvernance. Laval : Presses universitaires de Laval, cop. 1995. ISBN 2-763 774-458

OUELLET, C. Qui fait la loi sur Internet ? Censure ou liberté, droits et responsabilités. Laval : Presses universitaires de Laval, 1998. ISBN 2-763775-950

QUEBEC (province). Comité consultatif sur l'autoroute de l'information. Inforoute Québec : plan d'action pour la mise en œuvreSainte-Foy, 1995

SAINT – PIERRE, A. Intégration d'Internet dans la classe pour l'enseignement et l'apprentissage à distance : création de classes virtuelles. Barcheville : Vermette, 1998

SENECHAL, G. Les allophones et les anglophones inscrits à l'école française : sondage sur les attitudes et les comportements linguistiques. [Québec] : service des communications du Conseil de la langue française, cop.1987. ISBN 2-551085-73-X

VENNE, M. Ces fascinantes inforoutes. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture, 1995. ISBN 2-892242-541

- ◆ ORGANISMES CITES : Sélection d'adresses électroniques [consultation en ligne, année 2000]

<http://www.admiroutes.asso.fr>. Les inforoutes dans l'aire francophone

<http://www.Canada.gc.ca/programs>, pour consulter les programmes du gouvernement du Canada

<http://www.culture.ala.org/oitp/survey98.htm/>, le site de l'ALA (Américan Library Association)

<http://www.Culture.gouv.fr/actualités/rapports>, pour le site du Ministère de la Culture et l'accès au rapport Cordier

<http://www.éducation.gouv.fr>.

<http://www.educnet.education.fr> pour les textes de références sur les technologies de l'information et de la communication en France.

<http://www.inforoutes.francophonie.org/documents> pour les politiques liées aux inforoutes

<http://www.mcc.gouv.qc.ca>. Site du gouvernement du Québec

<http://www.nclis.gov/info/follp.htm>, sur les statistiques émanant des Etats-Unis

<http://www.tornado.ere.umontreal.ca>, pour le projet SLISNET

<http://www.STATCAN.ca> site du gouvernement du Canada, qui diffuse des statistiques

<http://www.unesco.org/webworld> pour les rapports publiés par l'UNESCO

<http://www.ville.montréal.qc.ca> pour les données sur la ville de Montréal

◆ NOUVELLES TECHNOLOGIES / INTERNET

LAHARY, D. De Gutenberg aux autoroutes de l'information : Colloque, Rouen 24-25 nov. 1995. Bulletin de l'ABF, 1996, n° 170, p.117-119

LARDY, JP. Les Accès électroniques à l'information : état de l'offre. ADBS édition, 1993. ISBN 2-901046-55-X

LE CROSNIER, H. L'économie de l'information dans le contexte des nouvelles technologies. In : Les Documents publics à l'heure d'internet et du numérique : journée d'étude organisée par l'ADBS, 18 juin 1997

LE CROSNIER, H. Les bibliothèques numériques. Document Numérique, mars 1998, vol. 2, n°1, p.23-35

LEFEBVRE, A., TREMBLAY, G. Autoroutes de l'information et dynamiques territoriales. Presses universitaires du Québec, 1998. ISBN 2-7605-1014-X

LEVY, P. Cyberculture : rapport au Conseil de l'Europe. Paris : Odile Jacob, 1997. ISBN 2-7381-0512-2

PAGSI : programme d'action gouvernementale pour la société de l'information [en ligne] <http://www.internet.gouv.fr>

ROUHET, M. [dir.]. Les nouvelles technologies dans les bibliothèques. Ed. du Cercle de la librairie, 1996. ISBN 2-7654-0623-5

Quelques modules d'auto -formation
(consultés dans l'année 2000)

FORMASUP, portail de la formation ouverte et à distance. [en ligne].

<http://www.Idt.proto.education.gouv.fr/formasup>.

GIRI et GIRI 2 . CREPUQ, sous comité des bibliothèques. Editions de 1999.[en ligne]

LARDY JP. Recherche d'Information sur l'Internet : outils et méthodes. 1997

<http://www.tornade.ere.umontreal.ca/>

Outils en ligne de formation individuelle à l'Internet. URFIST de Strasbourg (France)

<http://uquebec.ca/bi/educ/edu.html> pour les ressources de l'Internet en éducation [en ligne]

◆ BIBLIOTHEQUES / MARKETING / PUBLICS

L'accès des étudiants aux réseaux électroniques et aux nouveaux outils multimédias.

Enquête IPSOS. Enquête réalisée pour le MENRT, mars 1999. [en ligne]

<http://www.educnet.education.fr/superieur/ipsos.htm>

Les bibliothèques publiques en France : points de comparaison avec le Québec. EBSI, Université de Montréal, 1993. ISBN 2-920537-04-0

BURCE, HW. User satisfaction with information seeking on the internet. Journal of the American Society for Information science, 1998, V.49, n°6, p.41-56. ISSN 0002-8231

The End-user revolution : cd-rom, internet and the changing role of the information.
London : Library Association Publishing, 1996. ISBN 1-485604-173-5

The Internet, networking and the public library. London : Library Association
Publishing, 1997. ISBN 1-85604-202-2

MULLER, P. Les politiques publiques. Paris : PUF, 1990

PAVLIDES, Chr. L'usager dans la bibliothèque : autonomie et dépendance. Bulletin
des Bibliothèques de France, 1996, T41, n°1, p.103-104

QUATREBARBES, B. de. Usagers ou Clients ? Ecoute, marketing et qualité dans les
services publics. Paris : Ed. d'Organisation, 1998. ISBN 2-7081-2189-8

RIGOGNE, AM., SAVARD, R. Bibliothèques publiques du Québec. Bulletin des
Bibliothèques de France, 1994, T39, n°4 p.46-54 . ISSN 0006-2006

SAVARD, R. , DELOBEL, P. L'étude des clientèles : un outil pour la gestion : [le] cas
de la bibliothèque centrale de Montréal. Argus, 1994, vol. 23, n° 1, p. 11-20

SAVARD, R. Les bibliothèques publiques du Québec et leur positionnement en terme
de marketing. Argus, mars 1986, 15(1), p. 21-24 . ISSN 0315-9930

WOLLS, E.B. To network or not network. School Library Journal, avril 1986, vol.32,
p.44. ISSN 0362-8930

◆ FORMATION / EDUCATION / ENSEIGNEMENT

ANNOOT, E. Les formateurs face aux nouvelles technologies : le sens du changement.
CNEAO Université Paris 6 – Paris 7, Ophrys, 1996. ISBN 2-7080-0785-8

Apprendre à distance .Le Monde de l'Education, hors-série,sept.1998

BERNARD, P. Apprendre à maîtriser l'information : des habiletés indispensables dans une société du savoir. "éducation et francophonie", ACELF, hiver 1998,vol.XXVI,n°1[en ligne]

<http://www.acelf.ca/revue/XXVI-1/articles/09-bernard.html>

BLANC-MONTMAYEUR, M. Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? Bulletin des Bibliothèques de France, 1999,T44, n°1, p. 89-90

DOUGNAC, MH. La formation des usagers en bibliothèque universitaire : l'exemple des bibliothèques de l'UQAM. Villeurbanne : Enssib, 1996. Mémoire DCB

Educating users for the information highway [Autoroutes de l'information et apprentissage documentaire]. Documentaliste- sciences de l'information May/June 1996, 33(3), p.135-141

EISENBERG,MB . , BERKOWITZ ,R .E. Information problem-solving: the big six skills approach to library and information skills instruction. Norwood, NJ :Ablex Publishing Corporation,1990

L'enseignement à distance à l'aube du troisième millénaire : 2èmes entretiens sur l'enseignement à distance organisés par le CNED, Poitiers, 1 et 2 décembre 1999 [en ligne] <http://www.fr./resdoc/dossthem/educa.html>

Enseigner et apprendre :vers la société cognitive. Livre blanc sur l'éducation et la formation [en ligne] <http://www.europa.eu.int./comm/education/infos.html>

FICHEZ, E. Education, formation : figure de l'usager. Lille : Université Charles de Gaulle (Lille3), 1996.

Formation des personnels des bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1995,T40,n°6 (dossier)

La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, T44, n°1 , p. 76-78

Former des formateurs. Bulletin des bibliothèques de France, 1999,T44, n°1, p. 63.

HASSENFORDER, Jean. La bibliothèque, institution éducative : recherche et développement . Paris : Thèse 1972

Independant learning online. Scottish libraries, 1999, 13(1), p.14-17. ISSN 0950-0189

Internet training programs for the public at the Bemis Public Library. Colorado libraries, 1996, 22(4). ISSN 0147-9733

KULTHAU, Carol C. Teaching the library research process. The Scarecrow Press,1994.

LANCELOT, G., SECROUN, D. La pédagogie du bibliothécaire. Bulletin des Bibliothèques de France, 1998,T43, n°6, p. 60-61

Mc LURE , Charles R. Network literacy :a role for the librarian .Information technology and libraries,1994,vol.13,n°2, p.115-125

Online help for cd-rom users. Computers in librairies , april 1995,v.15

PHILLIPS, JC. Electronic instruction at Carlson Library : emerging challenges. Internet Reference Services Quaterly, 1997 2(2/3), p. 79-92. ISSN 1087-5301

Role of libraries in distance education. SPEC, July 1996

The roles of libraries in access to networked information: cautionary tales from the era of broadcasting : proceedings of the classic on library application of data processing. Illinois University at Urbana Champaign, 4-6 april 1993

SAVARD,R. A la croisée des chemins: l'évolution de la profession de bibliothécaire. Argus,1992,vol.21,n°1,p.9

SHEPPARD, E. Introducing the internet to disability professionals and their clients in a public library setting. Illinois Libraries, spring 1998,80(2), p. 87-89. ISSN 0019-2104.

SUTTON, A., NEWTON,R. Open learning and the Net. Public Library Journal, April 1998, vol.13(2), p. 9-26. ISSN 0268-893 X

Travelling towards the information superhighway : training to explore cyberspace. New Jersey Librairies, spring 1995, 28(2), p. 10-131. ISSN 0028-5811

L'Université face au choc Internet (dossier). Les Echos du 6 octobre 1999,p.57-61

UNWIN, L. The role of the library in distance learning : a study of postgraduate students, courses providers and librarians in the United Kingdom. East gringstead : Bowker-Saur, 1998. ISBN 1-85739-221-3

Les TICE

France. Commission européenne. DGXIII. Télématique pour l'éducation

« L'enjeu des TIC en vaut-il la chandelle ? »[en ligne]

<http://www.vitrine.collegebdeb.qc.ca>

L'Observatoire des technologies pour l'éducation en Europe. OTE [en ligne]

<http://services.worldnet.net/ote/>

Le partenariat pour la planification d'activités conjointes . Education et Francophonie
,vol.XXIV ,n° 1-2 ,1996.

Sites institutionnels en Europe [en ligne]

[http:// www.fr.eun.org/countries/countries.html](http://www.fr.eun.org/countries/countries.html).

ANNEXE I

Les autoroutes de l'information dans les pays industrialisés

LES AUTOROUTES DE L'INFORMATION DANS LES PAYS INDUSTRIALISES
DOCUMENTS ET DATES CLEFS

<i>Etats-Unis</i>						
High-Performance Computing Act Décembre 1991	Technology for America's Economic Growth. A New Direction to Build Economic Strength Février 1993	National Information Infrastructure Agenda for Action, Septembre 1993	Discours sur la Global Information Infrastructure (Vice-président Gore, Buenos-Aires) Mars 1994		Global Information Infrastructure Agenda for Cooperation Février 1995	
<i>Union Européenne et G7</i>		Livre blanc Croissance, compétitivité et emploi Juin 1993	L'Europe et la société de l'information planétaire (rapport Bangemann) Mai 1994	L'Europe et la société de l'information. Plan d'action Juillet 1994	Réunion du G7 consacrée à la société de l'information Bruxelles 25-26 Février 1995	Information Society and Development Conference, Midrand 13-15 Mai 1996
<i>Japon</i>			Reforms toward the Intellectual Creative Society of the 21st Century (rapport du MPT) Mai 1994	Program for Advanced Information Infrastructure (rapport du MITI) Mai 1994		
<i>France</i>			Les téléservices en France. Quels marchés pour les autoroutes de l'information? (rapport Breton) Mai 1994	Rapport sur les autoroutes de l'information (rapport Théry) Septembre 1994	Conseil des ministres définissant la politique du gouvernement pour les autoroutes de l'information 27 octobre 1994	Loi du 23 mars 1996 relative aux expérimentations dans le domaine des technologies et services de l'information
<i>Royaume-Uni</i>			Information Superhighways: Opportunities for public sector applications in the UK (rapport du CCTA) Juin 1994	Creating the Superhighways of the Future: Developing Broadband Communications in the UK Novembre 1994	Information Superhighways: the UK National Information Infrastructure (rapport de l'Office Parlementaire de la Science et de la Technologie) Mai 1995	Information Society Initiative Février 1996
<i>Allemagne</i>					La société de l'information: Opportunités et défis. Constats et propositions. (Conseil de la Recherche, Technologie et de l'Innovation.) Décembre 1995	Programme Info 2000 Février 1996

ANNEXE II

The 1998 National Survey of U.S. Public Library

[enquête sur les bibliothèques des Etats Unis connectées à l'internet]

The 1998 National Survey of U.S. Public Library Outlet Internet Connectivity

Summary Results
October 1998

American Library Association
Office for Information Technology Policy

Dr. John Carlo Bertot
University of Albany, State University of New York

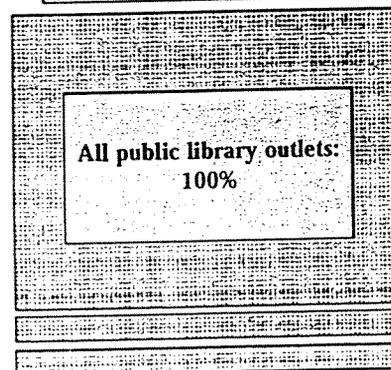
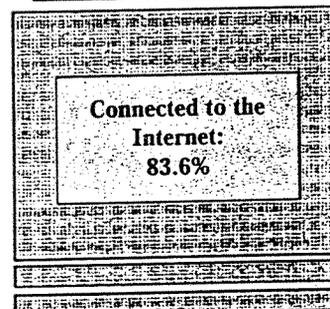
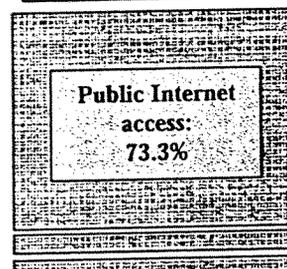
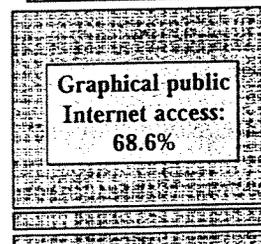
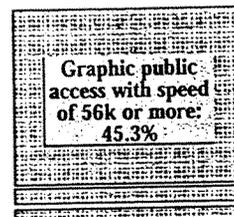
Dr. Charles R. McClure
Syracuse University

The survey was sponsored by the American Library Association's Office for Information Technology Policy in cooperation with the U.S. National Commission on Libraries and Information Science. Unless otherwise noted, information contained in this summary reflects results from the 1998 National Survey of Public Libraries Outlet Internet Connectivity.

Less than 1 in 2 public library outlets are able to offer multimedia Internet access to the public at speeds of 56 kbps or greater.

Approximately 8 in 10 public library outlets are connected to the Internet. About 7 in 10 offer public Internet access, with almost the same numbers offering multimedia access to the Internet.

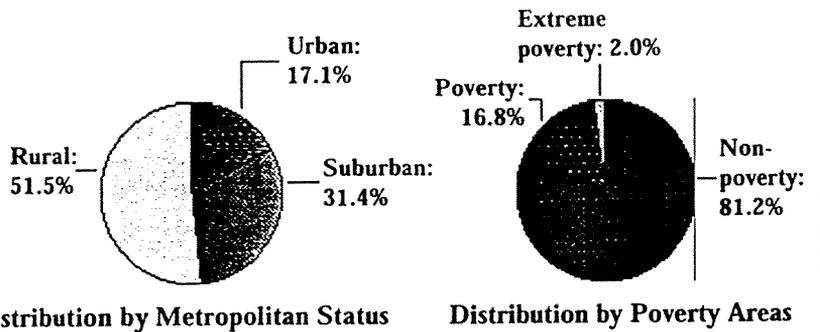
At the time of this survey, the National Center for Education Statistics reported that in 1994 there were 8,921 library systems representing 15,945 library outlets—that is central and branch libraries. A sample of 2,500 of the nation's 15,718 public library outlets was selected for this survey. The survey achieved a response rate of 75.5%.



Public Library Outlets in Rural and Poverty Areas

n=15,718

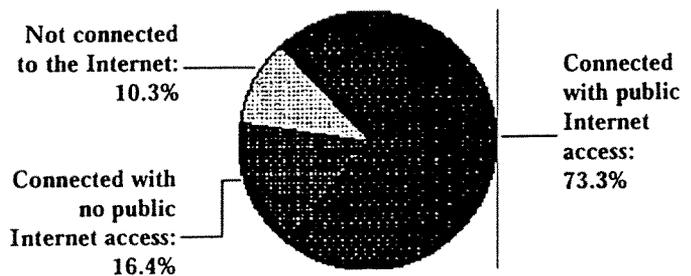
More than half of all public library outlets are located in rural areas. Almost 1 in 5 public library outlets serve a poverty area. About 1 in 10 public library outlets serve rural poverty areas.



Public Library Outlet Connectivity

n=15,718

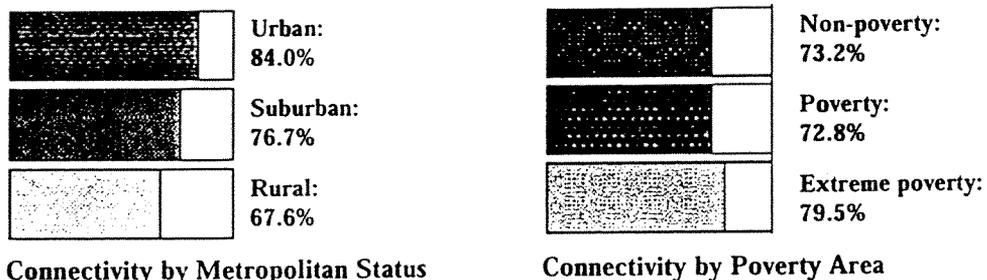
Seven out of 10 public library outlets offer public Internet access and nearly 2 in 10 are connected to the Internet, but are not offering any public Internet access.



Public Library Outlets Help Bridge the Digital Divide

Urban: n=2,691
Suburban: n=4,933
Rural: n=8,094

Non-poverty: n=12,757
Poverty: n=2,644
Extreme Poverty: n=317



In urban and suburban areas, about 4 out of 5 public library outlets offer public Internet access; in rural areas, a little more than 3 in 5 offer public Internet access.

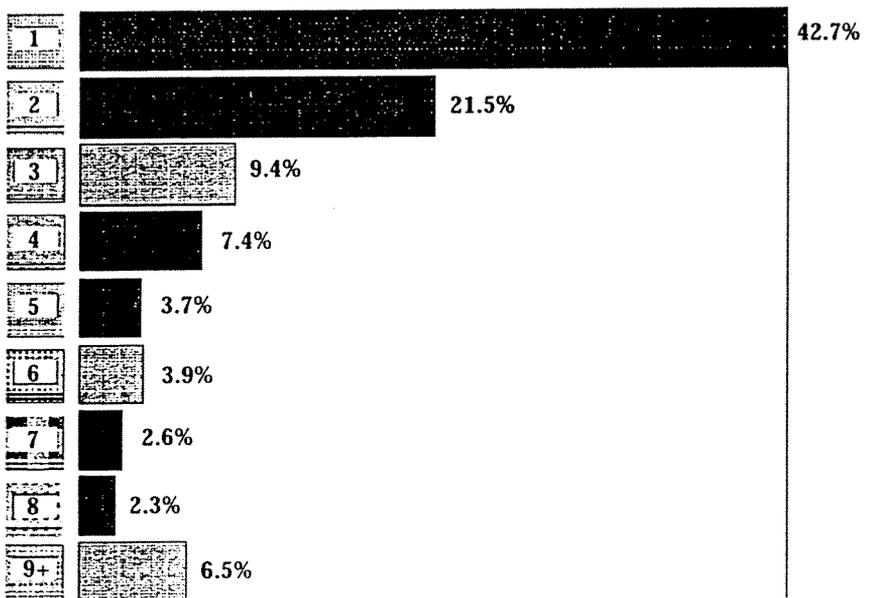
Public access to the Internet from libraries is about equal in poverty and non-poverty areas. However, a smaller proportion of rural libraries offer public Internet access than their urban and suburban counterparts.

Adequacy of Access in Public Library Outlets: Workstations

n=10,623

Nearly half of all public library outlets with public Internet access have only 1 multimedia workstation available to the public.

Number of workstations

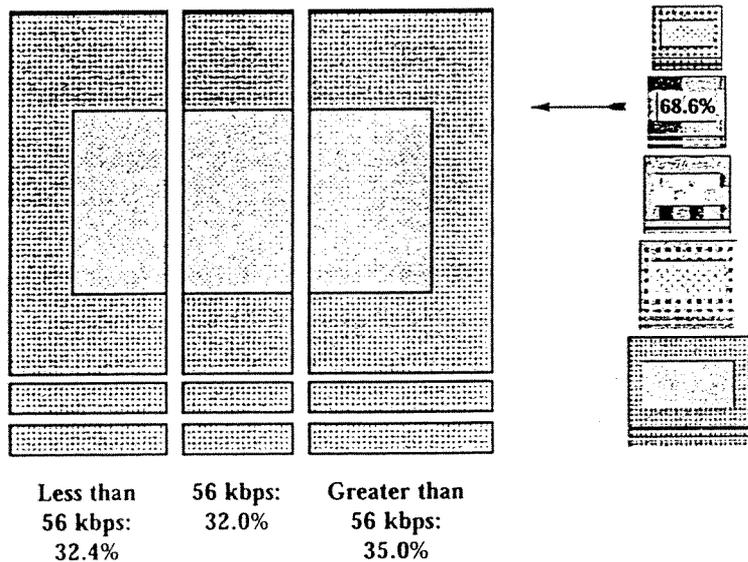


Percentage of Outlets With This Number of Multimedia Workstations

Adequacy of Access in Public Library Outlets: Speed of Connections

n=10,079

Only about 1 in 3 public library outlets with multimedia public Internet access are connecting at speeds greater than 56 kbps.



ANNEXE III

Enquête sur l'accès et l'utilisation d'internet au Québec

Enquête sur l'accès et l'utilisation d'Internet au Québec

CEFRIQ, BSQ et RISQ
Printemps 1998

[\[Accueil\]](#)

Points saillants de l'enquête

Informatisation et branchement des ménages québécois

Notoriété et utilisation d'Internet au Québec

Les internautes réguliers

Informatisation et branchement des ménages québécois

- Au printemps 1998, plus d'un ménage québécois sur dix (11 %) est branché à domicile comparativement à 6 % en novembre 1996.
- Les ménages situés dans les régions urbaines sont davantage branchés : pour les régions regroupées de Montréal et Laval, on observe un taux de branchement de 14 % comparativement à, par exemple, 7 % pour les ménages localisés dans le Nord du Québec.
- Les ménages avec des revenus plus élevés et ceux où l'on retrouve des enfants âgés de moins de 18 ans présentent des taux de branchement à Internet supérieurs à ce qu'on observe pour l'ensemble du Québec.
- Dans la moitié des ménages québécois branchés, une pièce de la maison réservée pour le travail ou les études est le lieu choisi pour accéder à Internet.
- Près de neuf ménages branchés sur dix (88 %) accèdent au réseau grâce à un lien téléphonique de 56 Kbps ou moins.
- Parmi les ménages branchés, 15 % ont opté pour une deuxième ligne téléphonique pour les communications faites à partir de l'ordinateur.
- Au printemps 1998, 37 % des ménages québécois disposent d'un ordinateur à la maison comparativement à 24 % en novembre 1996.
- Comme pour le branchement à Internet, l'informatisation des ménages est fortement déterminée par la région, le revenu familial et la présence d'enfants de moins de 18 ans.
- La technologie IBM / Intel compatible domine le marché domestique québécois avec un taux de pénétration de 74 % chez les ménages informatisés.
- Au total, 21 % des ménages québécois disposent d'un ordinateur équipé d'un modem.
- Près de 20 % des ménages informatisés avaient l'intention de renouveler leur ordinateur au cours des 12 prochains mois.
- Du côté des ménages non informatisés, 14 % prévoient faire l'acquisition d'un ordinateur au cours des 12 prochains mois et 27 % d'entre eux mentionnent l'accès à Internet parmi les raisons motivant leur décision de s'informatiser.
- Les intentions d'achat combinées des ménages informatisés et non informatisés permettent d'estimer le marché domestique québécois à plus de 400 000 micro-ordinateurs.
- La majorité (60 %) des ménages québécois non informatisés qui n'ont pas l'intention d'acheter un

ordinateur, invoquent comme raison leur manque d'intérêt ou le fait qu'ils considèrent ne pas avoir besoin d'un tel équipement.

Notoriété et utilisation d'Internet au Québec

- Au printemps 1998, 94 % des Québécois et Québécoises âgés de 16 ans ou plus ont déjà entendu parler d'Internet. La connaissance d'Internet varie en fonction de l'âge, de la scolarité et du type d'occupation.
- Plus du tiers (37 %) des Québécois et Québécoises âgés de 16 ans ou plus ont déjà utilisé Internet et 33 % l'ont utilisé au cours des six mois précédents la tenue de l'enquête. Les résultats détaillés montrent que le sexe, l'âge, la langue maternelle, le niveau de scolarité, l'occupation et le revenu familial sont autant de variables ayant un impact sur l'expérimentation du réseau.
- Plus du cinquième (22 %) des Québécois et Québécoises âgés de 16 ans ou plus utilisent Internet au moins une fois par mois. L'utilisation mensuelle varie aussi en fonction de toutes les variables socio-démographiques étudiées dans le cadre de l'enquête, à l'exception de la région de résidence.
- Au moment de l'enquête, 18 % des Québécois et Québécoises âgés de 16 ans ou plus utilisent Internet au moins une fois par semaine. L'utilisation hebdomadaire varie, entre autres, en fonction de la langue maternelle : 29 % de la population visée et qui ont l'anglais comme langue maternelle utilisent le réseau sur une base hebdomadaire comparativement à 16 % pour ceux et celles dont la langue maternelle est le français.
- L'utilisation fréquente d'Internet varie également beaucoup selon le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, le revenu familial et l'occupation.

Les internautes réguliers

- Le domicile constitue le principal lieu d'accès de la majorité (62 %) des internautes réguliers au Québec (ceux et celles qui utilisent Internet au moins une fois par semaine).
- 58 % des internautes réguliers sont des hommes, 40 % vivent dans la région de Montréal — Laval et 45 % détiennent un diplôme universitaire.
- Au printemps 1998, 37 % des internautes réguliers utilisent le réseau depuis moins d'un an; 32 % sont branchés depuis plus d'un an mais moins de deux ans et 31 % depuis deux ans ou plus.
- La majorité des internautes réguliers se servent d'Internet à tous les jours ou presque à tous les jours.
- Plus de neuf internautes réguliers sur dix naviguent sur le Web à chaque semaine avec un but précis.
- La mise en ligne de services gouvernementaux susciterait un fort intérêt auprès des internautes réguliers.
- C'est surtout en anglais que les internautes réguliers effectuent leurs recherches d'information sur Internet.
- Concernant l'utilisation à des fins personnelles, on note une baisse d'intérêt pour l'utilisation du réseau chez seulement 10 % des internautes réguliers alors que 47 % déclarent s'y intéresser davantage.
- La navigation sur le Web et le courrier électronique demeurent les services utilisés par le plus grand nombre d'internautes réguliers; le 'bavardage en direct' avec des applications telles qu'IRC et ICQ arrive au troisième rang et ce service est utilisé par 41 % d'entre eux.

ANNEXE IV

Internet et la pornographie en bibliothèque

Réflexion sur Internet et la pornographie en bibliothèque

Sources

Cadre général

- Sur Internet

Bergeron, François. «La porno sur le web», Planète Québec, Sociétés virtuelles
<http://www.planete.qc.ca/chroniq/socio/so150496.htm>
Un ensemble de chroniques?

Filion, Julie. «Le problème de la censure sur Internet», Cursus, vol. 2 no 1 (aut. 1996)
<http://www.fas.umontreal.ca/EBSI/cursus/vol2no1/filion.htm>

Kadie, Carl M. Computers and Academic Freedom: Sex, Censorship, and the Internet
<http://www.eff.org:80/CAF/cafiuic.htm>

Racicot, Michel, Mark S. Hayes, Alec R. Szibbo et Pierre Trudel. L'espace cybernétique n'est pas une terre sans loi, 1996.
<http://strategis.ic.gc.ca/ssgf/it03117f.htm> et sites hyperreliés

Étude menée par des consultants (dont un professeur de droit de l'Université de Montréal) à la demande du gouvernement du Canada (Industrie Canada, Technologies de l'information et des communications). Près de 200 intervenants y ont contribué, en présentant des mémoires ou en participant à des groupes de discussions tenus à Vancouver, Toronto et Montréal. Traite de la définition légale (Code criminel) d'obscénité, pornographie juvénile, propagande haineuse. Aborde aussi la question de la responsabilité civile.

DOCUMENT DE TRAVAIL

- **Sur la pornographie**

Belleau, Janick. Dégradation de la personne dans la sexploitation. [Montréal], Régie du cinéma du Québec, 1996. 59 p.

Comprend une bibliographie et des entrevues avec des spécialistes reconnus, soit Susan Dwyer, Andrée Matteau et Michel Dorais. Comprend des paramètres de la dégradation et de la non-dégradation. Réflexion très utile sur ce qui est acceptable socialement au Québec.

Motifs de refus de classement des films dits de sexploitation à la Régie du cinéma du Québec. [Montréal, Régie du cinéma du Québec, 1994]. 13 p.

On y trouve une définition très explicite de ce qui est refusé par la Régie du cinéma. Peut servir à déterminer ce qui est acceptable socialement au Québec. Largement diffusé par la Régie auprès des distributeurs de films.

Bibliothéconomie

- **Rapport**

Scully, Paul. Internet : a Core or a Value-added Service? A Draft Discussion Paper. Sept. 1997. <http://www.slsw.gov.au/plb/pubbranch/papers/policy.htm>

- **Politiques institutionnelles**

Notes :

Cette section comprend des politiques publiées sur Internet. Elle devrait être complétée par des contacts avec les principales bibliothèques publiques québécoises et canadiennes afin d'obtenir des précisions sur leurs politiques et réglementation.

La plupart des politiques examinées concernent des villes de plus de 500 000 habitants (sans compter l'agglomération environnante). Il s'agit donc d'un choix, et non d'un relevé exhaustif. Bien sûr, elles ont été consultées à titre d'exemples, aussi bien pour ce qu'elles disent... que ce qu'elles ne disent pas! On ne saurait les transposer sans tenir compte du contexte culturel québécois et montréalais.

DOCUMENT DE TRAVAIL

American Library Association. Library Bill of Rights
<gopher://ala1.ala.org:70/00/alagophx/40415007.docum>

American Library Association. Free Access to Libraries for Minors
<gopher://ala1.ala.org:70/00/alagophx/alagophxfreedom/40424021.docum>

Baltimore County Public Library. Internet Acceptable Use Statement
<http://www.bcpl.lib.md.us/disclaimer.htm>

Bibliothèque publique d'Ottawa. BPO Politique et nos [sic] directrices concernant Internet
<http://www.opl.ottawa.on.ca/francais/visitez/policy/index.htm>

Boston Public Library. Guidelines for Access to the Internet at the Boston Public Library
http://www.bpl.org/WWW/internet_pol.htm

Chicago Public Library. Internet Use at the Chicago Public Library
<http://cpl.lib.uic.edu/003cpl/internet/policy.htm>

City of Albuquerque. Rio Grande Valley Library System. Internet Computer Use Guidelines
<http://www.cabq.gov/rgvls/internet.htm>

Dayton & Montgomery County Public Library. OPLIN/Internet Service. Revised Board of Library Trustees Policy Statement
<http://www.dayton.lib.oh.us/www/policy.htm>

DeKalb County Public Library Internet. Internet Access
<http://www.dekalb.public.lib.ga.us/services/inet.htm>

Detroit Public Library. Detroit Public Library Internet Use Policy
<http://www.detroit.lib.mi.us/is/interpol.htm>

Fresno County Library. Fresno County Library Internet Services Policy
<http://nc.sjvls.lib.ca.us:80/fresno/child/policy.htm>

Grand Island (NE) Public Library. Public Access Computers/Electronic Databases and the Internet Acceptable Use Policy
<http://www.gi.lib.nv.us/policy.shtm>

Houston Public Library. Houston Public Library Internet Use Policy and Guidelines
<http://sparc.hpl.lib.tx.us/hpl/policy.htm>

DOCUMENT DE TRAVAIL

Illinet Web. Public Access to Electronic Information Networks. A Model Policy for ILLINET Libraries

<http://www.library.sos.state.il.us/internet/modelpol.htm>

Lake Oswego Public Library. Public Library Internet Access Policies : Libraries Serving Populations Over 499,000.

<http://www.ci.oswego.or.us/library/pol-lrg.htm>

Comprend des hyperliens aux sites concernés.

Las Vegas-Clark County Library District. Internet Use Policy

<http://www.lvccld.lib.nv.us/policy.shtm>

Los Angeles Public Library. Internet Use Policy.

<http://www.lapl.org/inet/inetpoli.htm>

Mary Baldwin College. Appropriate Use Guidelines. Staff/Faculty Access Responsibilities

<http://www.mbc.edu/policy/policy111.htm#conduse>

Montpelier Public Library. Ohio Public Library Information Network (OPLIN): Acceptable Use Policy of the Montpelier Public Library

<http://library.norweld.lib.oh.us/Montpelier/ip.htm>

New York Public Library. Policy on Public Use of the Internet

<http://www.nypl.org/admin/pro/pubuse.htm>

Newfoundland and Labrador Public Libraries. Provincial Information and Library Resources Board

http://www.publib.nf.ca/training/policy_guidelines.htm

Public Library of Charlotte Mecklenburg County. The Internet and World Wide Web

<http://www.plcmc.lib.nc.us/find/policy/internet.htm>

Sacramento Public Library. Internet Access Policy.

<http://www.sna.com/saclib/access.htm>

San Diego Public Library. Internet Access Services at the San Diego Public Library

<http://www.sannet.gov/public-library/services/internet.htm>

State Library of Queensland. Internet Public Use Policy

DOCUMENT DE TRAVAIL

<http://www.slq.qld.gov.au/pubacc.htm#guideline>

Toronto Public Library. Internet Use Policy
<http://www.tpl.toronto.on.ca/Internet/policy.htm>

University of Guelph. Acceptable Use Policy and Guidelines
<http://www.uoguelph.ca/AUPG.htm>

University of Maryland. Guidelines for the Acceptable Use of Computing Resources
<http://www.inform.umd.edu/CompRes/NEThics/aug>

West Bloomfield Library. MetroNet Acceptable Use Policy
<http://www.metronet.lib.mi.us/WEST/metro.htm>

Willard Public Library. Internet Service. Acceptable Use Policy
<http://www.willard.lib.mi.us/internet.htm>

ANNEXE V

Politique d'utilisation des postes

Bibliothèque de Montréal

BIBLIOTHÈQUE DE MONTRÉAL

POLITIQUE D'UTILISATION DES POSTES D'ACCÈS À L'INFOROUTE (INTERNET)

(Version provisoire)

*mis en vigueur
10 oct 99.*

Août 1999

XII

Bibliothèque de Montréal
Politique d'utilisation des postes d'accès à l'Inforoute (**Internet**)

Depuis deux ans, la Bibliothèque de Montréal offre à ses usagers des postes d'interrogation Internet, un service très populaire. La Bibliothèque doit préciser sa politique afin d'intégrer les nouvelles réalités techniques et sociales et offrir des réponses aux problèmes et questions spécifiques soulevés par l'utilisation de cette technologie.

Orientations générales

La politique d'utilisation des postes d'accès à l'Inforoute (Internet) à la Bibliothèque de Montréal s'inscrit dans la poursuite de la mission de l'institution, elle veut assurer à tous l'accès le plus libre possible à l'information dans un climat de convivialité, prévenir les plaintes et, le cas échéant, en faciliter le règlement.

Comme les autres ressources de la bibliothèque, les postes d'accès à l'inforoute (Internet) sont des instruments dont l'utilisation est soumise à la mission et aux objectifs de la Bibliothèque de Montréal. Leur implantation vise à offrir aux usagers de la bibliothèque des moyens supplémentaires d'accéder à la documentation et à l'information, pour des fins de renseignement, de culture, d'autoformation et de loisirs documentaires, que ce soit par l'accès à des sources d'information internes ou externes, à des listes de discussion, au courrier électronique, voire au cyberbavardage (chat)

Néanmoins, pour faire face à des conflits de priorité dans une situation de forte demande, la Bibliothèque de Montréal se réserve le droit de limiter l'utilisation de certains postes à certaines fonctions, ou encore de limiter l'utilisation de certaines fonctions lorsque un nombre réduit de postes ne permet pas leur spécialisation.

Contexte social et juridique

La Bibliothèque de Montréal soutient la liberté intellectuelle et la liberté d'expression qui sont des valeurs fondamentales de notre société. L'exercice de ces droits est cependant soumis à des limites juridiques dont la Bibliothèque de Montréal doit tenir compte.

Les activités pouvant être exercées à l'aide d'Internet sont soumises au Code criminel canadien; la Bibliothèque de Montréal interdit donc d'afficher, de recevoir ou d'envoyer des textes ou des images pouvant contrevenir au Code criminel.

De plus, la Bibliothèque de Montréal est une institution publique ouverte à tous indistinctement. A titre individuel, ses usagers n'adhèrent pas nécessairement aux mêmes valeurs les uns les autres. Il importe donc que l'utilisation des services de la Bibliothèque et le déroulement de ses activités s'inscrivent autant que possible dans un climat de tolérance et de respect mutuel, sans entraver le respect des droits.

Ces notions sont difficiles à cerner surtout lorsqu'il faut donner à ces mots un sens qui rejoint l'ensemble des Montréalais. C'est pourquoi nous formulons ci-dessous quelques orientations permettant d'interpréter la politique avec la pertinence et la prudence nécessaires.

Responsabilité de la Ville de Montréal

En matière d'information, la responsabilité de la Ville de Montréal est limitée, mais il existe un risque qu'elle soit éventuellement invoquée. En effet, selon la doctrine du droit canadien, les bibliothèques sont des distributrices d'information qui ne font que la livrer ou la fournir. Elles ne peuvent être tenues responsables si cette information est préjudiciable, ni être tenues responsables des activités de leurs usagers. Toutefois, une fois informées de la nature préjudiciable d'une information ou de l'illégalité d'une activité, elles pourraient être tenues de supprimer une telle information, ou de faire cesser une activité illégale sous peine d'être tenues responsables.

Infractions

Les infractions possibles au Code criminel sont les suivantes :¹

a) En matière d'*obscénité*, la publication ou la distribution de matériel obscène; le fait de sciemment vendre ou d'exposer à la vue du public du matériel obscène.

b) En matière de *pornographie juvénile*, la publication (c'est-à-dire la production, l'impression, la publication ou la possession à des fins de publication), la distribution et la simple possession de pornographie juvénile. La pornographie juvénile est définie «comme toute représentation réalisée ou non par des moyens mécaniques ou électroniques ou autres, où figure un mineur se livrant à une activité sexuelle explicite ou dont la caractéristique dominante est la représentation d'organes sexuels ou de la région anale d'un mineur, ou tout écrit ou toute représentation

¹Racicot, Michel, et al. L'espace cybernétique n'est pas une terre sans loi. Étude des questions relatives à l'égard du contenu circulant sur Internet, février 1997, 15 p. (Résumé)

visuelle préconisant ou conseillant une activité sexuelle avec un mineur.»²

c) En matière de *propagande haineuse*, le fait de préconiser ou de fomenter le génocide, d'«inciter à la haine contre un groupe identifiable par la communication de déclarations en un endroit public lorsqu'une telle incitation est susceptible d'entraîner une violation de la paix ; [de] volontairement fomenter la haine contre un groupe identifiable par la communication de déclarations, autrement que dans une conversation privée.»³

Interprétation

La Bibliothèque de Montréal base son interprétation du Code criminel sur celle qu'en font les tribunaux, lesquels s'appuient, en matière d'obscénité, sur la notion de consensus social.

En matière d'obscénité, au Québec, les documents préparés par la Régie du cinéma tiennent compte des jugements rendus par les tribunaux canadiens ; ils commentent et précisent la notion de consensus social et les comportements dont la représentation contrevient à la loi. La Bibliothèque de Montréal utilise ces documents comme référence pour trancher les cas litigieux⁴ et pour définir ce qui est acceptable chez les jeunes.

Pour les adultes, sont considérés inacceptables l'exploitation de personnes mineures, l'atteinte à l'intégrité physique (par exemple, coups, strangulation en vue d'obtenir un orgasme, usage de pompes, introduction d'objets pouvant infliger des blessures), la déshumanisation et la dégradation des personnes (par exemple, bestialité, inceste, nécrophilie...), l'encouragement de la violence sexuelle (par exemple, agression sexuelle, tentative de viol comme préliminaire, menaces avec armes ou objets, etc.).⁵

Clientèle des jeunes

Au vu d'avis juridiques divers touchant la protection des mineurs, la Bibliothèque de Montréal pourrait encourir une responsabilité civile en matière d'offre d'accès Internet aux

²Idem., p. 3.

³Idem., p.5

⁴Régie du cinéma. Motifs de refus de classement des films dits de exploitation à la Régie du cinéma du Québec, juin 1994, 13 p.

⁵Voir Motifs de refus [...].

jeunes. Elle utilise donc des filtres électroniques. Ceux-ci étant imparfaits, le personnel et les parents partagent la responsabilité de voir à ce que les jeunes ne consultent pas de sites non appropriés à leur âge.

Sans se substituer à l'autorité des parents, mais en assumant la responsabilité civile de la Bibliothèque, les membres du personnel exerceront la vigilance appropriée et interviendront en protection, advenant qu'ils constatent que des jeunes consultent des images ou des textes inappropriés à leur âge.

On utilisera comme guide les critères de classement de la Régie du cinéma, soit les catégories "visa général" et "pour 13 ans et plus" selon le cas, les autres catégories ne convenant pas aux jeunes tels que définis par la Bibliothèque de Montréal, c'est-à-dire les personnes âgées de 13 ans et moins.

De plus, le personnel est tenu d'inciter les jeunes à la prudence en les invitant à ne pas divulguer leur adresse ni à accepter des rendez-vous qui leur auraient été fixés par des gens qu'ils auraient connus via Internet ou le courrier électronique.

Censure

L'éventuelle intervention préventive ou corrective de la Bibliothèque de Montréal ne vise pas à la censure de propos ou d'images litigieux, mais au respect des lois et des normes sociales. La seule description ou représentation matérielle d'une activité ne constitue pas nécessairement une contravention aux normes sociales. En effet, une telle description ou représentation peut servir des fins artistiques, littéraires, scientifiques, éducatives ou historiques et ne pas constituer une offense dans ce contexte. Une prudence de bon aloi sera donc exercée au moment de décider d'une intervention, compte tenu du contexte spécifique du litige. Toutefois, l'exercice de cette prudence ne doit pas empêcher d'intervenir lorsque cela semble requis.

Sollicitation

La Bibliothèque de Montréal interdit l'utilisation des postes publics d'accès à l'Internet et au courrier électronique à des fins commerciales, politiques ou de lobbying.

Application de la politique

Responsabilité

Le personnel de la Bibliothèque de Montréal affecté au service du public est tenu d'appliquer la présente politique. Les cadres administratifs doivent assurer sa mise en vigueur et sa mise à jour. Chaque employé doit donc intervenir dans les cas où il a connaissance d'une infraction à cette politique, le faire en conformité avec les procédures établies, et l'usager est tenu de respecter les directives reçues.

Dans chacun des établissements du réseau de la Bibliothèque de Montréal (Bibliothèque centrale et bibliothèques de quartier), il revient aux bibliotechniciens et aide-bibliothécaires d'exercer une vigilance conforme à la présente et de porter à la connaissance du bibliothécaire les situations faisant problème ; il revient aux bibliothécaires d'exercer le jugement requis, de prendre une décision sur la nécessité d'intervenir et de communiquer les directives appropriées aux usagers contrevenants. Dans le cas de la Bibliothèque centrale, l'autorité investie aux bibliothécaires par la présente peut également être exercée par le chef de division ou les chefs de section, selon les directives internes.

Sanctions

En cas de non-respect des directives, l'usager s'expose aux sanctions graduelles prévues dans la réglementation.

Mise à jour de la politique

La politique est tenue à jour afin de prendre en compte l'évolution des contenus de l'inforoute, des possibilités techniques, des lois, de leur interprétation par les tribunaux et des normes sociales.

Advenant le cas où, localement, la Bibliothèque recevrait des plaintes d'individus ou de groupes opposés à l'affichage de matériel légal et conforme à la présente politique, le personnel pourra néanmoins intervenir et prier le ou les usagers faisant l'objet d'une telle plainte de quitter certains sites; de tels cas seront considérés comme des ajustements de la politique générale aux normes sociales locales.

Toutefois, chacun de ces cas sera porté à l'attention du cadre administratif concerné. Si le nombre le justifie, la présente politique sera mise à jour en tenant compte, entre autres facteurs, de la mission de démocratisation de l'accès à l'information de toutes provenances, de la notion de respect des tiers et de l'aménagement des lieux, le tout dans le cadre des lois et de la Charte des droits.

JP
23/08/99

ANNEXE VI

Municipalités ayant une politique culturelle

Liste des municipalités ayant adopté une politique culturelle municipale

Mis à jour par :

Direction Mauricie et Centre-du-Québec
le 3 mai 1999

Régions	Politiques adoptées
01 Bas-Saint-Laurent	Matane Pointe-au-Père Rimouski Rivière-du-Loup Trois-Pistoles
02 SaguenayLac-St-Jean	Alma <u>Chicoutimi</u> <u>Jonquière</u>
03 Québec	Beauport Cap-Rouge Charlesbourg L'Ancienne-Lorette Loretteville <u>Québec</u> Sillery Vanier
04 Mauricie	Shawinigan-Sud Trois-Rivières Trois-Rivières-Ouest
05 Estrie	Coaticook

XIX

	Lennoxville Sherbrooke MRC d'Asbestos MRC du Granit MRC Le Val-St-François MRC de Memphrémagog
06 Montréal	Anjou <u>Lachine</u> (orientations sectorielles) <u>LaSalle</u> <u>Montréal</u> (orientations sectorielles) Saint-Léonard
07 Outaouais	<u>Aylmer</u> <u>Buckingham</u> <u>Gatineau</u> <u>Hull</u>
08 Abitibi-Témiscamingue	<u>Amos</u> Rouyn-Noranda Val-d'Or MRC de Témiscamingue
09 Côte-Nord	MRC de la Haute-Côte-Nord
10 Nord-du-Québec	
11 GaspésieÎles-de-la- Madeleine	New Richmond
12 Chaudière-Appalaches	<u>Lévis</u> Montmagny Saint-Georges Saint-Jean-Port-Joli Thetford-Mines
13 Laval	<u>Laval</u>
14 Lanaudière	L'Assomption Mascouche
15 Laurentides	<u>Blainville</u>

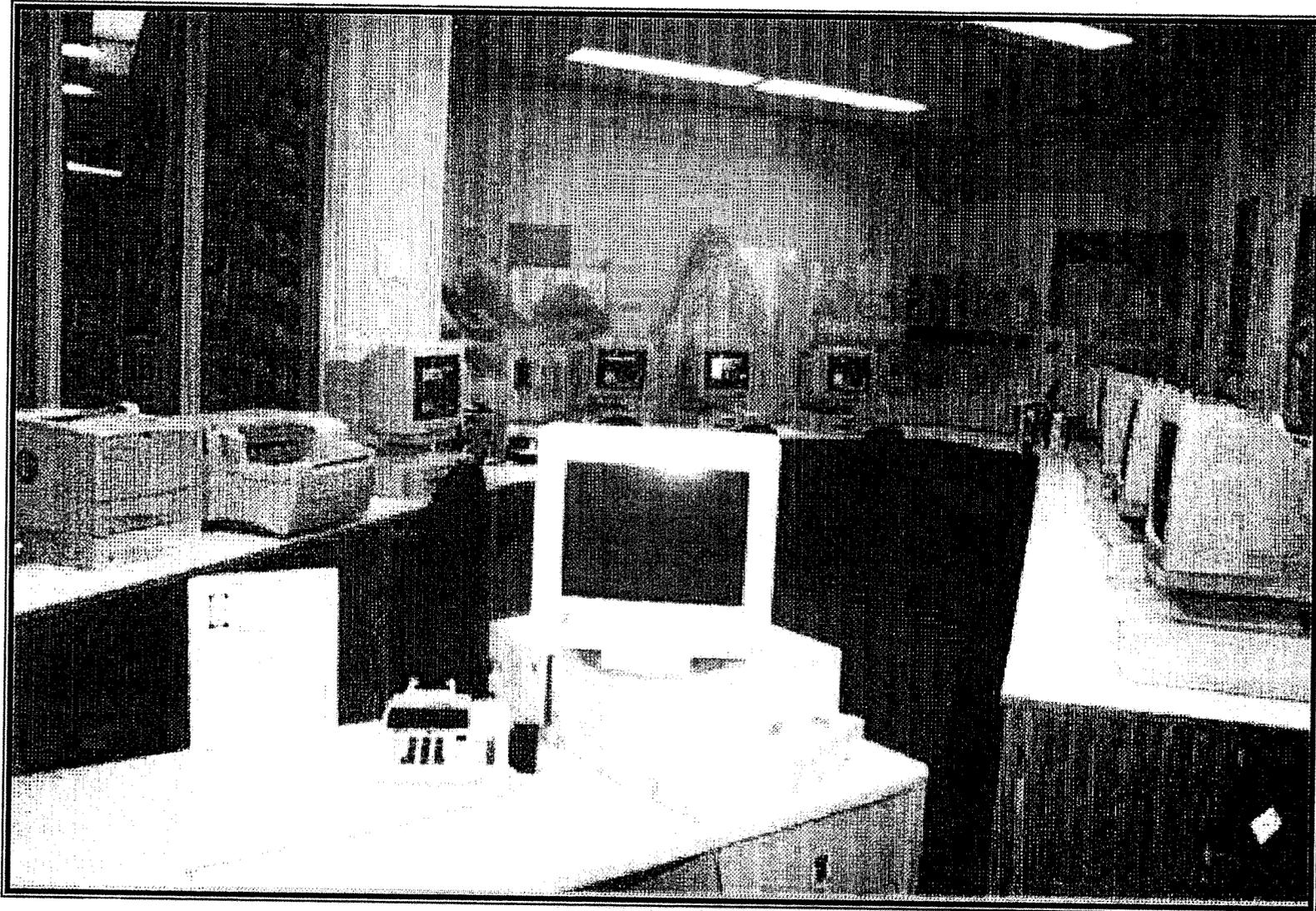
	Saint-Eustache
	Saint-Jérôme
	Saint-Jovite
	Saint-Placide
16 Montérégie	Boucherville
	<u>Longueuil</u>
	Saint-Bruno
	Saint-Hyacinthe
	Saint-Lambert
	Vaudreuil-Dorion
17 Centre-du-Québec	Victoriaville
TOTAL :	60

Jean-Guy Moreau
Agent de recherche
et de planification



ANNEXE VII

Laboratoire de La Salle



III

ANNEXE VIII

Extraits du programme d'évaluation de La Salle

DATE DES
CONTRÔLESVIII. CONTRÔLE ET ÉVALUATION DU TRAVAILA. ÉTAPES SECTION DES ADULTES - RÉFÉRENCE

1. Suivi de formation (après 100 heures de travail)
 - lecture de rayons _____
 - préparation et rangement des documents _____
 - mise en ordre des périodiques _____
2. Suivi de formation (après 150 heures de travail)
 - exercice 1 _____
 - exercice 2 _____
 - exercice 3 _____
 - exercice 4 _____
3. Évaluation mi-étape permanence (après 400 heures de travail) _____
4. Suivi de formation (après 500 heures de travail)
 - questionnaire de référence _____
 - questionnaire de localisation _____
5. Test (après 700 heures de travail) _____
6. Évaluation pour la permanence (après 800 heures de travail) _____

DATE DES
CONTRÔLESVIII. CONTRÔLE ET ÉVALUATION DU TRAVAIL (suite)B. ÉTAPES SECTION DES ADULTES - AUDIOVISUEL

1. Suivi de formation (après 100 heures de travail)
 - exercice Best-Seller _____
 - mise en ordre des documents audio. _____

2. Évaluation mi-étape permanence (après 400 heures de travail) _____

3. Test (après 700 heures de travail) _____

4. Évaluation pour la permanence (après 800 heures de travail) _____

ANNEXE IX

Learning over the Internet



Learning over the Internet: Courses, Curricula, Programs, Syllabi, etc.

Compiled by: Carolyn Kotlas, MSLS
Center for Instructional Technology
Last revised: October 28, 1996

Links to the growing number of colleges, universities, and other educational institutions that are teaching classes or delivering course materials over the Internet. Links to directories of online courses, syllabi, course materials, and examples of online classes. Also included are consortia and other organizations devoted to delivering distance education with networked technologies.

- [Virtual Colleges, Universities, and Degree Programs](#)
- [Catalogs and Directories of Online Courses and Programs](#)
- [Syllabi and Other Curriculum Materials](#)
- [Online Classes: Selected Samples](#)
- [Meta Lists -- Links to Even More...](#)
- [Consortia, Associations, and Related Professional Organizations](#)

Virtual Colleges, Universities, and Degree Programs

- **California State University, Dominguez Hills Humanities External Degree**
Offers a Master of Arts in the Humanities.
<http://dolphin.csudh.edu/~hux/huxindex.html>
- **City University EDROADS (Education Resource and Online Academic Degree System)**
Private, non-profit institution of higher education based in Bellevue, Washington.
<http://www.cityu.edu/inroads/welcome.htm>
- **Colorado Electronic Community College (CECC)**
An umbrella organization offering a full range of transferable general education curricula leading to AA and AS degrees via television, telephone, Internet, CD-ROM, and satellite technologies.
<http://www.ccco.es.edu/ccoes/cecc.htm>
- **The Education Network of Maine**
ENM provides access to courses, degree programs, training, and teleconferences through a comprehensive voice, video and data system supported by a statewide human resources network.
<http://www.enm.maine.edu/>
- **International University College**

Offers courses, certificates and degrees, including a Bachelor of Arts completion degree and a Master of Arts in Business Communication. Universities such as Michigan State, Purdue, University of California at Berkeley, and University of Denver develop the courses offered by IUC.

<http://www.iuc.com/>

- **Kent State University Distributed Learning Pilot Program**
Three courses will be offered during the first semester of the pilot (spring 1996); an additional three courses will be added for the fall 1996 term. By 1997, it is expected that ten to twelve courses per term will be offered through distributed education means.
<http://www.educ.kent.edu/moulton/distrib.html>
- **LC Online -- Louisiana College**
Courses may be taken to fulfill all of the requirements for the Bachelor of General Studies degree at Louisiana College.
<http://www.lacollege.edu/lconline.html>
- **LionHawk -- Pennsylvania State University and University of Iowa**
Enables students in Penn State's online associate-degree program to enroll in Iowa's bachelor's program in liberal studies.
<http://www.uiowa.edu/~ccp/lionhawk.html>
- **Mind Extension University**
Offers college credit courses to homes or businesses. Several college degree programs are available with college credit and educational degrees provided through several affiliated universities (The George Washington University, California State University, etc.)
<http://www.meu.edu/meu/>
 - **University of Colorado at Colorado Springs MBA/MPA Programs**
<http://www.uccs.edu/meu.htm>
 - **University of Delaware Hotel, Restaurant and Institutional Management Program**
<http://www.meu.edu/meu/catalog/uprog/ud/index.html>
- **National Technological University**
A private, accredited, non-profit institution functioning as a worldwide university for satellite delivery of advanced technical education for engineers, scientists and technical managers.
<http://www.ntu.edu/>
- **OnLine Education**
Company founded in 1992, by a group of specialists in the fields of education, technology and management. Provides degree courses in areas of business, management, health studies, and computer-aided engineering.
<http://www.online.edu/index.htm>
- **The Open University**
<http://www.open.ac.uk/>
As part of the OU's commitment to using new technology in teaching, they are now allowing selected courses to be studied from anywhere in the world using the Internet as the communications medium between students, their tutors, and the University administration.

- **Computing Department**
Computing-related courses at both the undergraduate and post-graduate levels.
<http://www-cs.open.ac.uk/computing/computing.html>
- **Knowledge Media Institute**
Projects include knowledge systems, multimedia enabling technologies for disabled people, advanced telematics, virtual classrooms, customisable authoring tools, virtual science laboratories, intelligent agents, and "training on demand."
<http://kmi.open.ac.uk/>
- **Other OU Schools and Programs**
Mathematics, science, technology, education, health and social welfare, business, modern languages, educational technology. <http://www.open.ac.uk/OU/Academic.html>
- **University of Massachusetts Dartmouth CyberEd**
A selection of standard, full-credit University courses being offered to the global audience of the Web through the UMass Dartmouth Division of Continuing Education.
<http://www.umassd.edu/cybered/distlearninghome.html>
- **University of Minnesota Independent and Distance Learning**
As part of University College/Continuing Education and Extension, currently offers two courses completely online and plans to expand this number over the next several months.
<http://www.cee.umn.edu/dis/>
- **University of Phoenix Online Campus**
Offers working adults the opportunity to earn accredited graduate and undergraduate degrees in business administration and management entirely online.
<http://www.uophx.edu/>
- **University Online, Inc.**
UOL provides electronic access to a library of interactive online courses in business, technology, sciences, language arts, and basic skills. Partner institutions include California State University, George Mason University, George Washington University, and Park College.
<http://uol.com/>
- **Virtual Online University**
Interactive electronic campus allows students to collaborate, debate, and learn from fellow students and instructors via a new model for distance education: Virtual Educational Environment (VEE).
<http://www.athena.edu/>
 - **Athena University**
Administered by Virtual Online University, Inc., Athena shares VOU's mission to provide a liberal arts education to students in as inexpensive and accessible a manner as possible. Founded in the Spring of 1995, Athena is presently applying for accreditation.
<http://www.athena.edu/Athena-Home.html>
- **Walden University**
Walden University offers a Master of Science in Educational Change and Technology Innovation. The Doctor of Philosophy (Ph.D.) degree is offered in four tracks:

Administration/Management, Education, Health services, and Human services (including Professional Psychology).
<http://www.waldenu.edu/>

Catalogs and Directories of Online Courses and Programs

- **The Globewide Network Academy**
 Global non-profit organization that acts as a central marketplace for distance education courses. Maintains a course catalog and provides technical services to distance educators. <http://uu-gna.mit.edu:8001/uu-gna/index.html>
 - **The Internet Education Page**
 Lists links to courses taught for credit over the Internet.
<http://www.cchem.berkeley.edu/~chem130a/education.html>
 - **The Internet University - College Courses by Computer**
 Comprehensive source of information about online college courses available on the Internet. This site is the companion site for the book *The Internet University* published by Cape Software, and is provided by the publisher as a service to the educational and Internet communities.
<http://www.caso.com/iu.html>
-

Syllabi and Other Curriculum Materials

- **CCCnet**
 Computer Curriculum Corporation -- publisher of "comprehensive curriculum-based educational software that uses the power of technology to deliver individualized instruction with appropriate assessment."
<http://www.cccnet.com/>
 - **University of Illinois at Urbana-Champaign Classes with Web Resources**
<http://www.uiuc.edu/webclasses.html>
 - **World Lecture Hall**
 Contains links to pages created by faculty worldwide who are using the Web to deliver class materials. Course syllabi, assignments, lecture notes, exams, class calendars, multimedia textbooks, etc.
<http://www.utexas.edu/world/lecture/>
-

Online Classes: Selected Samples

- **Anatomy of a Virtual Community**
 Hutchins School of Liberal Studies, Sonoma State University
 The course investigated a variety of computer-mediated communications (CMC) designs, to better understand the spectrum of community-enhancing qualities enabled by various

architectures.

<http://www.sonoma.edu/VirtComm/>

- **CISudio -- Chemical Information**
Rensselaer Polytechnic Institute
<http://www.rpi.edu/dept/chem/cheminfo/cistudio/index.html>
- **Garbage in Gotham: The Anthropology of Trash**
New York University Graduate School of Arts & Science
<http://www.nyu.edu/classes/garbage/>
- **Institute for Advanced Technology in the Humanities courses**
University of Virginia
<http://jefferson.village.virginia.edu/courses.html>
- **Internet Courses**
Dakota State University
<http://www.dsu.edu/distance-ed/internet.html>
- **Microbiology**
Cornell University
<http://www.mannlib.cornell.edu:10000/ccr2/index.html>
- **Microbiology**
Washington State University
<http://www.wsu.edu:8080/~hurlbert/>
- **Molecular Biotechnology**
Purdue University
<http://www.chem.purdue.edu/courses/chm538/index.html>
- **Multimedia Studies Program**
San Francisco State University College of Extended Learning
<http://www.cel.sfsu.edu/msp/MSP2.html>
- **USCA On-Line Writing Room**
University of South Carolina - Aiken
<http://www.usca.sc.edu/uscaonlinewr/olwr.html>
- **Virtual FlyLab -- Electronic Desktop Project**
California State University, Los Angeles
<http://vflylab.calstatela.edu/edesktop/VirtApps/VflyLab/IntroVflyLab.html>

Meta Lists -- Links to Even More...

- **Distance Education -- Nova Southeastern University**
<http://www.nova.edu/Inter-Links/education/distance.html>

ANNEXE X

Introduction à Internet

Ville de Montréal



INTRODUCTION À INTERNET

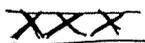
PRÉSENTATION DE 30 MINUTES POUR GRAND PUBLIC

Division des Systèmes et des nouvelles technologies

Juillet 1997



Ville de Montréal



FORMATION INTERNET

0. PRÉPARATION PRÉALABLE DU POSTE PUBLIC INTERNET

0.1 SUPPRESSION DE L'HISTORIQUE DES LIENS CONSULTÉS

- Cliquer sur le menu Options
- Cliquer sur Préférences générales...
- Cliquer sur l'onglet Aspect
- Dans la boîte Styles des liens, Cliquer sur le bouton Expirent maintenant
- Cliquer sur le bouton OK

0.2 SUPPRESSION DES FICHIERS DU RÉPERTOIRE *CACHE*

- Cliquer sur le menu Options
- Cliquer sur Préférences réseau...
- Cliquer sur l'onglet Cache
- Dans la boîte Cache,
 - Cliquer sur le bouton Effacer le cache en mémoire
 - Cliquer sur le bouton Effacer le cache sur disque
- Cliquer sur le bouton OK

XXXI

FORMATION INTERNET

1. MOT DE BIENVENUE

CETTE PRÉSENTATION D'UNE DURÉE DE TRENTE MINUTES :

S'ADRESSE AUX PERSONNES AYANT PEU OU PAS DE
CONNAISSANCE EN INFORMATIQUE OU EN NAVIGATION
INTERNET.

EST UN SURVOL DE L'INTERNET PAR L'UTILISATION DU LOGICIEL
NETSCAPE.

XXXII

FORMATION INTERNET

2. PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPEMENT

Le poste public Internet que vous avez devant vous est un micro-ordinateur choisi pour sa RAPIDITÉ, sa PUISSANCE et ses capacités MULTIMÉDIA.

2.1 DIFFÉRENCES ENTRE UN TERMINAL MERLIN ET UN MICRO-ORDINATEUR

- Un terminal est simplement un écran et un clavier branché sur un ordinateur distant.
- Un micro-ordinateur est aussi composé d'un écran et d'un clavier auxquels s'ajoute l'ordinateur et la souris. Un lecteur de disquettes est incorporé à l'ordinateur pour pouvoir copier des informations retrouvées dans Internet. Les écouteurs ne sont pas un élément essentiel du micro-ordinateur.

AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ UN ORDINATEUR?

SI OUI, PASSER À LA SECTION 3.

SI NON, POURSUIVRE.

2.2 CLAVIER

Vous devez repérer sur le clavier quelques touches importantes :

- **AltCar [ESSENTIEL]**
En maintenant cette touche enfoncée et en appuyant sur une touche comportant trois possibilités de caractères, on reproduit le caractère qui se trouve en bas à droite.
- **Entrée ou Retour**
Confirme ou transmet, à l'ordinateur, une information que vous avez tapée à l'écran.

XXX 110

FORMATION INTERNET

- **Effacement arrière**
Efface le caractère qui se trouve derrière le curseur lorsque vous tapez des caractères dans une boîte de texte.
- **Supprimer**
Efface le caractère qui se trouve devant le curseur lorsque vous tapez du texte dans une boîte de texte.
- **Majuscule**
En maintenant cette touche enfoncée et en appuyant sur une touche comportant un, deux ou trois caractères, on reproduit le caractère qui se trouve en haut à gauche ou une lettre majuscule.

2.3 SOURIS

- Le curseur se déplace dans la même direction que la souris que vous déplacez sur la table.
- Vous pouvez ainsi pointer sur un élément à l'écran, c'est-à-dire placer le curseur dessus.
- Vous pouvez aussi cliquer sur un élément. Il suffit de pointer sur celui-ci et, tout en maintenant la souris en place, d'appuyer sur le bouton gauche.
- Selon l'objet ou l'endroit sur lequel vous cliquez, vous demandez à l'ordinateur d'accomplir une action bien précise.

2.4 ÉCOUTEURS

- Vous permettent d'entendre les sons qui accompagnent certains pages WEB sans déranger les usagers de la bibliothèque.
- Le contrôle à glissière, qui se trouve sur le fil des écouteurs, vous permet de régler le volume.

XXXIV

3. PRÉSENTATION DU NAVIGATEUR NETSCAPE

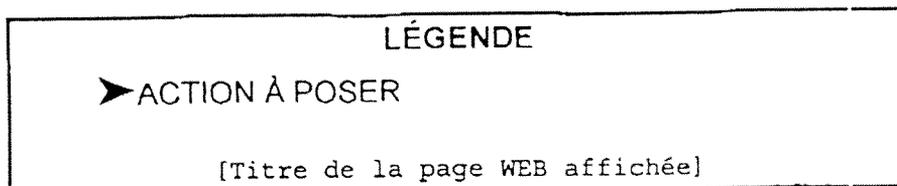
3.1 INTRODUCTION

- Internet c'est des millions d'ordinateurs éparpillés sur la planète et qui sont reliés entre eux.
- Sur ces ordinateurs, vous retrouvez des informations de type **factuelle** (adresses, code postaux ou numéros de téléphone), **gouvernementale** (programmes, subventions), **commerciale** (produits et services) ou sur **un sujet** qui vous intéresse particulièrement comme la culture des roses.
- Internet est utile pour la recherche d'informations régulièrement mises à jour.
- Attention, tout n'existe pas dans Internet. Les pages WEB que vous retrouvez dans Internet sont disponibles parce qu'un individu ou un organisme a décidé de les créer et de les rendre disponibles au public.
- Internet demeure un **outil complémentaire** aux collections imprimés. Il ne remplace pas les collections des bibliothèques.
- Vous pouvez vous fier à l'information contenue dans les pages WEB d'un individu ou d'un organisme selon la confiance que vous leur accordez. Le niveau de fiabilité variera aussi en fonction de la réputation et de la visibilité de l'individu ou de l'organisme.

Pour consulter les pages WEB dans Internet, vous utiliserez Netscape, un logiciel de navigation ou navigateur. Il en existe d'autres comme Internet Explorer.

XXXXV

FORMATION INTERNET



3.2 FONCTIONNALITÉS DE BASE

3.2.1 ADRESSE ET TITRE D'UNE PAGE WEB

[Bienvenue à la Bibliothèque de Montréal]

- Dans la **zone d'affichage** du navigateur se trouve la page WEB de la Bibliothèque de Montréal qui sera le point de départ de votre recherche d'informations dans Internet.
- Le **titre** de la page WEB consultée apparaît dans la **barre de titre** du logiciel : [Bienvenue à la bibliothèque de Montréal].
- L'**adresse Internet** de la page WEB affichée apparaît dans la boîte de texte **Adresse**. Chaque page WEB a une adresse **unique**, aussi appelée URL (Uniform Resource Locator).
- La page WEB de la bibliothèque affiche le nom des différentes rubriques d'information de la Bibliothèque de Montréal. On retrouve aussi les logos de la **Ville de Montréal** et du **Service de la culture**.
- Une page WEB est composé de **texte** et/ou d'**images**. Du **son** et des **images vidéos** peuvent parfois s'y ajouter.

3.2.2 HYPERLIENS - DÉFINITION

- POINTER SUR LA RUBRIQUE ACCUEIL

~~XXXVI~~

FORMATION INTERNET

- La souris permet de **pointer** sur des mots ou des images à l'écran en positionnant le curseur dessus. Le curseur en forme de flèche se déplace dans la même direction que la souris sur la table.
- Parfois, le curseur se transforme en **petite main**. La petite main vous indique la présence d'un **hyperlien**.
- Un **hyperlien** permet de faire afficher une page WEB sans avoir à taper son adresse Internet sur le clavier. Pour activer un hyperlien, il suffit d'un seul clic de souris sur celui-ci.
- La **barre d'état** (à droite de la clé brisée) indique l'adresse de la page WEB qui sera affichée si on clique sur l'hyperlien.

➤ POINTER SUR LE LOGO DE LA VILLE

- Cette image est un hyperlien.
- Un hyperlien peut donc prendre la forme de **mots** ou d'**images**.
- **ATTENTION!** En pointant sur un autre hyperlien, l'adresse Internet dans la barre d'état **est modifiée**, elle représente l'adresse de la page WEB qui sera affichée après avoir cliqué sur l'hyperlien.

3.2.3 HYPERLIENS - COMMENT LES UTILISER

➤ CLIQUER SUR LE LOGO DE LA VILLE

[Accueil Montréal : Site officiel de la Ville de Montréal]

- Lorsque vous cliquez sur un hyperlien vous *demandez* à un ordinateur branché au réseau Internet de vous envoyer les éléments qui composent une page WEB. Ces éléments (texte, images, sons,...) sont, ensuite correctement, affichés par le navigateur Netscape dans la zone d'affichage.
- La page WEB de la Ville de Montréal est affichée. L'adresse et le titre de cette nouvelle page se retrouvent

FORMATION INTERNET

dans la boîte de texte Adresse et la barre de titre. Cette adresse correspond à celle qui apparaissait dans la barre d'état juste avant de cliquer sur l'hyperlien.

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON PRÉCÉDENT

[Bienvenue à la Bibliothèque de Montréal]

- Vous pouvez aussi cliquer sur des **boutons** pour activer une fonction.
- Le bouton **Précédent** de la **barre des boutons** permet de revenir à la page WEB affichée précédemment.

3.3 AFFICHAGE D'UNE PAGE WEB

• Après avoir cliqué sur un hyperlien, deux éléments de la fenêtre du navigateur Netscape vous indiquent qu'une page WEB sera bientôt affichée sur le poste public Internet.

➤ POINTER SUR LA FENÊTRE À COMÈTES

• La fenêtre représentant le logo de Netscape s'appelle l'**indicateur d'état**. Des comètes traversent l'indicateur d'état aussitôt que vous cliquez sur un hyperlien. Pendant ce temps, le bouton **Arrêt** de la barre des boutons, le **STOP**, devient rouge.

➤ CLIQUER SUR LA RUBRIQUE ACCUEIL

[La Bibliothèque de Montréal : accueil]

- Remarquez! les comètes qui passent et le bouton **Arrêt**, le **STOP**, qui devient rouge.
- L'**indicateur d'état** s'arrête et le bouton **Arrêt** s'éteint lorsque la page WEB est complètement chargée.

➤ CLIQUER SUR LA SOUS-RUBRIQUE BIBLIOTHÈQUES DU RÉSEAU

FORMATION INTERNET

[La Bibliothèque de Montréal : accueil]

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON ARRÊT

[La Bibliothèque de Montréal : accueil]

- La page WEB est affichée sauf l'image *carte réseau* qui n'a pu être chargée puisque l'affichage de la page WEB a été arrêté.
- À tout moment, vous pouvez cliquer sur le bouton **Arrêt** pour mettre un terme à la communication ou à l'affichage d'une page WEB.
- Ce bouton peut être utile lorsque le temps de réponse ou d'affichage est très lent ou lorsque vous voulez consulter une autre page WEB.

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON PRÉCÉDENT

[Bienvenue à la Bibliothèque de Montréal]

- Vous pouvez alors cliquer sur le même hyperlien en espérant que l'affichage sera plus rapide ou cliquer sur un autre hyperlien.

FORMATION INTERNET

4. PRÉSENTATION DU SITE WEB DE LA BIBLIOTHÈQUE DE MONTRÉAL ET DE LA RECHERCHE SUR INTERNET

4.1 BARRE DE NAVIGATION

- Vous pouvez voir, en tout temps, dans le haut de toutes les pages WEB de la Bibliothèque de Montréal, la barre de navigation du site de la Bibliothèque.
- La barre de navigation de la Bibliothèque de Montréal vous permet de passer à une autre rubrique et même à la page WEB de la Ville de Montréal sans avoir à revenir à la page principale de la Bibliothèque.
- L'onglet *Accueil* est de couleur rouge pour vous indiquer dans quelle rubrique se trouve la page WEB affichée.
- La page WEB de la rubrique *Accueil* possède une en-tête qui regroupe les sous-rubriques existantes. Les sous-rubriques pointent sur des éléments plus précis de la rubrique *Accueil*.

➤ CLIQUER SUR LA SOUS-RUBRIQUE BIBLIOTHÈQUES DU RÉSEAU

[La Bibliothèque de Montréal : accueil]
[Bibliothèques du réseau]

➤ POINTER LE NUMÉRO VOTRE BIBLIOTHÈQUE

- Remarquer que l'adresse qui s'affiche dans la barre d'état se termine par #nom de votre bibliothèque.
- La carte du réseau des bibliothèques de la ville de Montréal est une **carte cliquable**. Selon l'endroit où vous cliquez sur la carte, vous ferez afficher une information différente dans la zone d'affichage.

➤ POINTER LA BARRE DE DÉFILEMENT VERTICALE

XL

FORMATION INTERNET

- La **barre de défilement verticale** apparaît lorsque la longueur de la page WEB affichée est supérieure à celle de la zone d'affichage.
- Pour déplacer la zone d'affichage vers la fin de la page WEB et en voir la suite, cliquez sur la flèche de l'extrémité inférieure. Un clic sur la flèche déplace la zone d'affichage d'une ligne vers le bas. Gardez le bouton enfoncé pour faire défiler, de façon continue, la zone d'affichage.

➤ DÉFILER VERS LE BAS POUR VOIR LA LISTE DES BIBLIOTHÈQUES

- La flèche de l'extrémité supérieure déplace, de la même façon, la zone d'affichage vers le début de la page WEB.
- Si la largeur d'une page WEB dépasse la zone d'affichage, une barre de défilement **horizontale** apparaîtra au bas cette zone de façon à pouvoir faire afficher le reste du page.

➤ CLIQUER SUR LE NOM DE VOTRE BIBLIOTHÈQUE

[La Bibliothèque de Montréal : accueil]
[Votre bibliothèque]

- L'hyperlien texte au nom de votre bibliothèque correspond au numéro sur la carte cliquable. Vous pouvez cliquer indifféremment sur l'un ou sur l'autre.
- Les coordonnées, l'horaire et le nom du responsable de la bibliothèque sont affichés.
- Si nécessaire, utiliser la barre de défilement pour voir les informations qui suivent dans la page WEB.

4.2 RECHERCHE PAR NAVIGATION

- Vous voulez naviguer dans Internet. Vous n'avez pas en main l'adresse d'une page WEB.

➤ CLIQUER SUR L'ONGLET VISA DÉCOUVERTE

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]

FORMATION INTERNET

- L'onglet de couleur rouge est maintenant celui de la rubrique Visa Découverte puisque la page WEB affichée fait partie des documents de cette rubrique.
- La sous-rubrique **Nos meilleures adresses** du *Visa Découverte* vous permet d'explorer Internet sans connaître une seule adresse de page WEB. Vous pouvez consulter ces pages en cliquant tout simplement sur les hyperliens correspondants.

➤ CLIQUER SUR NOS MEILLEURES ADRESSES

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Nos meilleures adresses]

- Cette sous-rubrique du Visa Découverte est en fait un répertoire thématique d'adresses de pages WEB.
- Un groupe de bibliothécaires de la Bibliothèque de Montréal a répertorié pour vous plusieurs centaines de pages WEB jugées intéressantes.
- Par analogie avec la classification Dewey qui nous permet de classer les documentaires sur les rayons des bibliothèques, nous avons regroupé les hyperliens choisis en plusieurs classes. Ces classes correspondent aux différents domaines du savoir.
- À chaque hyperlien d'une classe correspond une liste de pages WEB traitant d'un sujet relié.
- La page WEB du Coin des jeunes peut être affichée en cliquant sur l'image ou sur les mots qui se trouvent dessous.

➤ CLIQUER SUR COMMUNICATION ET MÉDIAS

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Communication et médias]

- Cette page WEB présente une liste d'hyperliens qui pointent vers des pages WEB traitant de **Communication et médias**. Dans cette classe, les hyperliens sont regroupés en plusieurs sujets. Une classe ne sera pas nécessairement subdivisée par sujet.

XLII

FORMATION INTERNET

• S'il y a lieu, ces **sujets** se retrouvent dans l'**en-tête** de la **classe**. Cliquer sur un sujet pour vous y positionner dans la liste de la classe Communication et médias.

➤ **CLIQUEZ SUR LE SUJET RADIO**

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Radio]

• Les adresses de pages WEB sur la télévision vous intéressent davantage.

➤ **DÉFILER VERS LE BAS POUR AVOIR TÉLÉVISION DANS LE HAUT DE LA ZONE D'AFFICHAGE**

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Radio]

• Vous pouvez maintenant voir les hyperliens du thème **Télévision** et cliquer sur un hyperlien qui vous intéresse.

➤ **CLIQUEZ SUR L'HYPERLIEN BIENVENUE À TÉLÉ-QUÉBEC**

[Bienvenue à Télé-Québec]
III DANS UNE DEUXIÈME FENÊTRE III

• **ATTENTION!** La page WEB de Télé-Québec est affichée dans une nouvelle fenêtre de navigation. La **barre des tâches**, au bas de l'écran, affiche un deuxième bouton Netscape. Chaque nouvelle fenêtre de navigation produit un nouveau bouton dans la barre des tâches.

• Pour revenir à la page WEB de départ fermez cette deuxième fenêtre.

• Pour fermer une fenêtre de navigation cliquez sur le **bouton Fermeture** à l'extrémité droite de la barre de titre, le **[X]**.

➤ **FERMER LA DEUXIÈME FENÊTRE DE NAVIGATION**

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Hyperliens Télévision]

XLIII

FORMATION INTERNET

➤ CLIQUER SUR L'ONGLET VISA DÉCOUVERTE

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]

- Nous revenons à la page principale de la rubrique Visa Découverte.
- Il existe, dans Internet, d'autres répertoires d'adresses de pages WEB sur le modèle de **Nos meilleures adresses** du Visa Découverte.

➤ CLIQUER SUR LA SOUS-RUBRIQUE NOS MEILLEURES ADRESSES

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Nos meilleures adresses]

➤ CLIQUER SUR L'HYPERLIEN RÉPERTOIRES GÉNÉRAUX

[La Bibliothèque de Montréal : Visa Découverte]
[Répertoires généraux]

- La page WEB **Répertoires généraux** regroupe des répertoires d'adresses de pages WEB.
- Chacun de ces répertoires regroupe, comme notre répertoire thématique *Nos meilleures adresses*, plusieurs centaines ou milliers d'hyperliens de pages WEB. Vous n'avez qu'à cliquer sur l'un de ces hyperliens pour consulter l'un de ces *répertoires d'adresses* de pages WEB.

4.3 CONSULTATION D'UNE ADRESSE

- Vous possédez l'adresse d'une page web. Vous pouvez l'avoir lu dans un livre ou une revue, vu à la télé, entendu à la radio ou bien vous l'avez reçue d'un copain.

➤ CLIQUER DANS LA BOÎTE DE TEXTE ADRESSE

XLIV

FORMATION INTERNET

- Le texte de l'adresse est sélectionné et sera remplacé par ce que vous taperez au clavier.
- Si l'adresse commence par le préfixe **http://**, tapez seulement ce qui le suit.
- Attention aux fautes de frappe, vous devez respecter les minuscules ou les majuscules. Il n'y a jamais de caractères accentués dans une adresse Internet. Tapez **exactement** tous les caractères sans laisser aucun espace.
- Pour reproduire un caractère qui se trouve en bas à droite sur une touche, appuyer sur celle-ci en maintenant enfoncée la touche **AltCar**.

➤ TAPER L'ADRESSE www.radio-canada.com

- Cette nouvelle adresse remplace l'ancienne dans la boîte de texte Adresse.

➤ APPUYER SUR LA TOUCHE ENTRÉE

[Bienvenue @ Radio-Canada]

- La nouvelle page WEB apparaît dans la zone d'affichage.
- Lorsque vous tapez l'adresse d'une page WEB, elle s'affiche dans la **même** fenêtre de navigation. Il n'y a pas de nouvelle fenêtre qui s'ouvre.

➤ CLIQUER SUR LE LOGO DE RADIO-CANADA

[Sommaire du site de Radio-Canada]

- Vous pouvez utiliser **indifféremment** la boîte de texte Adresse ou la méthode suivante.

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON CONSULTER

- La boîte de texte *Consulter un document* apparaît. Taper l'adresse de la page WEB désirée.
- Si votre adresse commence par **http://www.** et se termine par **.com**, tapez simplement ce que qu'il y a entre les deux : **radio-canada**.

FORMATION INTERNET

- TAPER L'ADRESSE radio-canada
- APPUYER SUR LA TOUCHE ENTRÉE

[Bienvenue @ Radio-Canada]

4.4 RECHERCHE PAR INTERROGATION

- Il est possible de chercher des pages WEB à partir d'un sujet bien précis.

- CLIQUER SUR LE BOUTON ACCUEIL

[Bienvenue à la Bibliothèque de Montréal]

- Le bouton **Accueil** de la barre de boutons vous permet de faire afficher rapidement la **page principale** du site WEB de la Bibliothèque de Montréal.

- CLIQUER SUR LA RUBRIQUE RECHERCHE

[Outils de recherche]

- Il existe des outils de recherche qui vous permettent de rechercher une information précise dans Internet. Vous n'avez qu'à taper un ou plusieurs **mots-clés**.
- Les outils de recherche vous donnent accès à des millions de pages WEB, sans être cependant exhaustifs.
- La Bibliothèque de Montréal met à votre disposition des **formulaires de recherche** en français, peu importe que le moteur de recherche soit francophone ou anglophone.
- Sur la centaine d'outils de recherche disponibles dans Internet, six d'entre eux, jugés les plus intéressants, ont été retenus. Le **cadre de gauche** vous offre des hyperliens pour obtenir les formulaires de recherche.

FORMATION INTERNET

➤ CLIQUER SUR ALTAVISTA

[Outils de recherche]
[AltaVista]

- Le cadre du centre présente le formulaire francophone créé par la Bibliothèque de Montréal.
- Le cadre de droite signale les caractéristiques du moteur de recherche. Vous pouvez aussi y consulter des exemples pour formuler votre recherche.

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON EXEMPLES

[Outils de recherche]
[AltaVista]
[Exemples]

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON DESCRIPTION

[Outils de recherche]
[AltaVista]
[Description]

- Ces boutons nous permettent de passer facilement de la description aux exemples et vice versa.

➤ CLIQUER SUR LE BOUTON PRÉCÉDENT

[Outils de recherche]
[AltaVista]
[Exemples]

➤ FAIRE DÉFILER LE CADRE DE DROITE JUSQU'À L'EXEMPLE "cirque du soleil"

FORMATION INTERNET

➤ LIRE LE TEXTE QUI SE TROUVE SOUS L'EXEMPLE "cirque du soleil"

➤ CLIQUER DANS LA BOÎTE DE TEXTE

• Le curseur clignote dans la boîte de texte du formulaire. Tapez: un ou plusieurs mots, ceux qui définissent le mieux votre recherche.

➤ TAPER L'ÉNONCÉ DE RECHERCHE "cirque du soleil"

➤ APPUYEZ SUR LA TOUCHE ENTRÉE OU CLIQUER SUR LE BOUTON CHERCHER

[AltaVista : Requête simple "cirque du soleil"]

• Les résultats de votre recherche sont présentés dans une **nouvelle fenêtre** de navigation.

• Ce sont des hyperliens qui vous permettent d'accéder rapidement aux documents retrouvés par le moteur de recherche et qui contiennent les mots-clés de votre énoncé de recherche.

• Les informations affichées pour chacun des résultats du **moteur de recherche AltaVista** sont :

Le titre de la page WEB en hyperlien
les premiers mots de la page
l'adresse Internet de la page WEB en hyperlien
la taille de la page
la date de création ou de mise à jour de la page.

➤ CLIQUER SUR LE PREMIER HYPERLIEN OU SUR CELUI QUI VOUS SEMBLE LE PLUS PERTINENT

• La page WEB correspondant au résultat cliqué est affichée.

➤ FERMER LA DEUXIÈME FENÊTRE DE NAVIGATION

[Outils de recherche]
[AltaVista]

XLVIII

FORMATION INTERNET

5. CONCLUSION

- Pour terminer cette présentation, nous vous invitons à consulter les hyperliens de la rubrique Aide et formation.

➤ CLIQUER SUR L'ONGLET AIDE ET FORMATION

[La Bibliothèque de Montréal : aide et formation]

- Cette rubrique vous donne accès à des pages WEB qui vous aideront à apprivoiser Internet.

- La section **Initiation à l'Internet** vous donne accès à des pages WEB pour vous aider à maximiser l'utilisation du navigateur Netscape.

➤ POINTER SUR L'HYPERLIEN APPRENDRE L'INTERNET 1,2,3...GO

- Cette page WEB vous permet d'avoir accès, en cinq langues y compris le français, à une autoformation en plusieurs étapes.

➤ POINTER SUR L'HYPERLIEN GIRI - GUIDE D'INITIATION À LA RECHERCHE SUR INTERNET

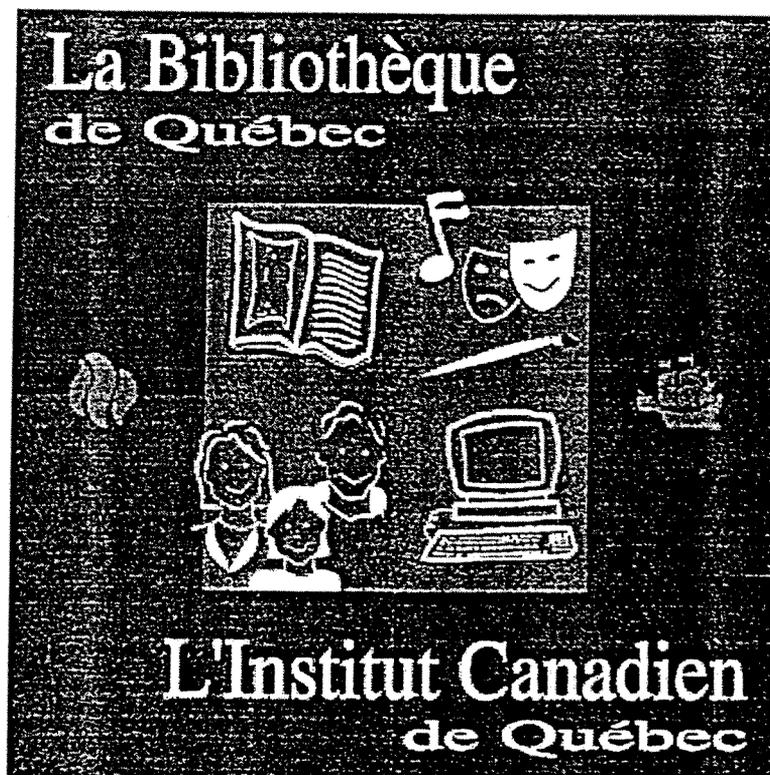
- La page WEB **Guide d'initiation à la recherche sur Internet** vous permet d'approfondir vos connaissances sur l'Internet.

- La section **Terminologie** vous donne accès à des lexiques sous forme de pages WEB.

- Pour plus d'informations, veuillez consulter ou emprunter les livres et les revues traitant d'Internet disponibles dans tous les points de service de la Bibliothèque de Montréal.

ANNEXE XI

Programmes de formation Internet à Québec : extraits



La Bibliothèque de Québec a le plaisir de s'associer à
SID, services en informatique documentaire afin de vous présenter
la conférence-démonstration :

« Recherche efficace dans Internet »

Cahier du participant

Animation : Marie Bourdeau
Manon Girard

Édition révisée : 1999-08-31

L

Évaluation des sources dans Internet

- Internet est un espace virtuel ouvert dans lequel quiconque peut éditer des documents. Il y a lieu d'être critique face à l'information qu'on y trouve.
- Le cégep de Bois-de-Boulogne publie un document intitulé :
« *Critères d'évaluation des sources d'information d'Internet* »
www.virtuel.collegebdeb.qc.ca/acritere.html#anchor81258

Nous vous invitons à y jeter un coup d'oeil :
vous deviendrez ainsi des « internautes avertis ».

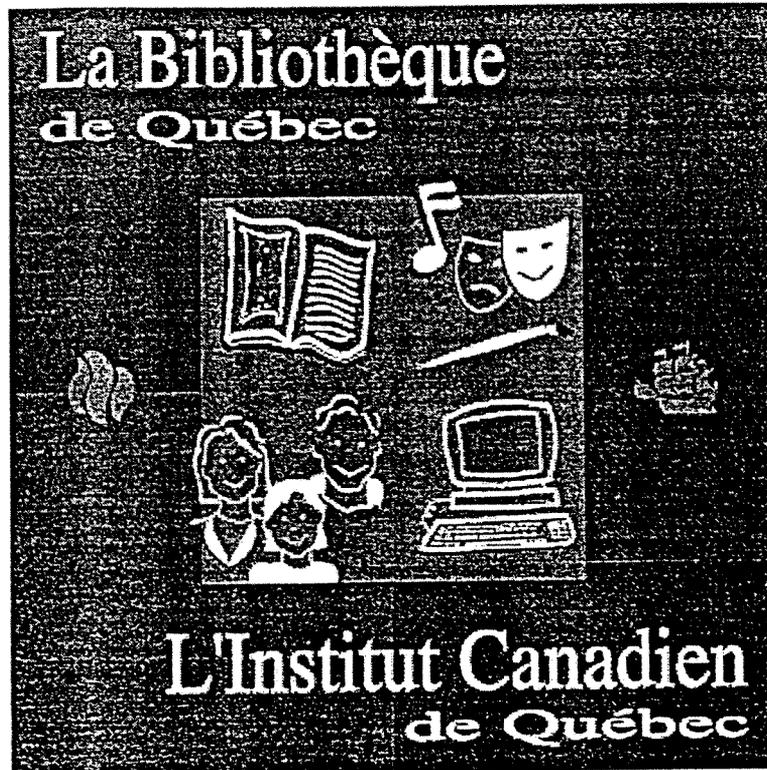


© Marie Bourdeau
Tous droits réservés

sidlucie@microtec.net
(418) 877-1824

Conception du logo : *Simon Drolet*

Révision linguistique : *Claudine Tremblay*



La Bibliothèque de Québec a le plaisir de s'associer à
SID, services en informatique documentaire afin de vous présenter
la conférence-démonstration :

« À la découverte d'Internet »

Netscape 4.5

Cahier du participant

Animation : Marie Bourdeau
Pierre Drolet
Manon Girard

Révision 1999-08-31

LIV

« À la découverte d'Internet »

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

- Initier les usagers à l'utilisation des postes Internet
- Vulgariser le langage employé dans Internet
- Rendre les usagers plus «autonomes» lorsqu'ils naviguent dans le réseau Internet

DÉROULEMENT DE L'ATELIER

- La description des services Internet à la Bibliothèque de Québec
- Un bref historique pour mieux situer Internet dans son contexte actuel
- Les possibilités qu'apporte cette technologie
- Une explication des termes les plus souvent utilisés
- Quelques trucs pour débutants
- L'explication et l'utilisation de chacun des outils du navigateur Web Netscape
- L'exploration du Web

« Internet à la Bibliothèque de Québec »

SERVICE GRATUIT

2 heures/semaine *
AVEC RÉSERVATION SUR PLACE

*Durant la fin de semaine: 1 heure à la fois

POSTES DISPONIBLES

Dans chaque bibliothèque de quartier : 2 postes
Gabrielle Roy : 12 postes *

*Logithèque : 6 postes avec service d'aide.

Historique		
1969-90	ARPA-Net Agence DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency)	4
1970	Courrier électronique Échanges d'informations scientifiques, «travaux de recherche»	15
1983	Internet NSF (National Science Foundation) + NSAN + AT&T	562
1993	Explosion Outils de navigation / Page WWW / Fichiers multimédias	1,2M
1995-04	Transfert au privé Commercialisation du réseau FAI (Fournisseur accès internet)	4,8M
1998	Ordinateurs (Serveurs)	16,5M
INTERNAUTES (Utilisateurs du réseau internet)		Dans le monde (Juin 1999) 179M
http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/index.html		Canada & U.S.A. 102 M

Services du réseau Internet			
HTTP	http://www	- Navigation sur les sites Web - Recherche d'information	Surf
Courrier électronique	@	Envoi et réception de messages et de fichiers <i>pdrolet@microtec.net</i>	E-Mail Courriel
Forum de discussion		Échanges avec d'autres internautes sur différents sujets d'intérêt	Usenet
IRC	Mirc	Bavardage : conversation écrite en direct en temps réel d'utilisation (Internet Relay Chat)	Chat
Webphone		Conversation téléphonique en direct	
FTP	ftp://www	Téléchargement de fichiers : transfert d'une copie de logiciels, de jeux ou de photos d'un ordinateur à un autre	Download
Telnet	Mode terminal	Interrogation en ligne des catalogues de bibliothèques	

Suggestions de bonnes adresses à visiter	
Divers	
411	Canada411.Sympatico.CA/
Bibliothèque de Québec	www.icqbdq.qc.ca
Caisse populaire Desjardins	www.desjardins.com/fr
Carte routière	www.mapquest.com/
Cirque du soleil	www.cirquedusoleil.com
Loto-Québec	www.loto-quebec.com
Musée des Beaux-Arts - Montréal	www.mbam.qc.ca/visite/visitevirtuelle02.html
Musée du Louvre à Paris	mistral.culture.fr/louvre/
Musée du Québec	www.mdq.org/fr/visite.htm
Tintin	www.tintin.be/
Walt Disney World	disney.go.com/disneyworld
Formation	
Cours de bridge	www.bridgepassion.com
Découvrir Internet	www.francophonie.org/decouvrir
Guide Internet	www.imagnet.fr/ime/toc.htm
Gouvernements	
Environnement Canada - Météo	www.qc.ec.gc.ca/meteo/
État des routes au Québec	www.mtq.gouv.qc.ca
Gouvernement du Canada	canada.gc.ca/
Gouvernement du Québec	www.gouv.qc.ca/
Postes Canada - Codes postaux	www.postescanada.ca
Statistique Canada	www.statcan.ca

Journaux - Revues	
Atout Micro	www.atoutmicro.ca/
Le Devoir	www.ledevoir.com/
Le Droit	www.ledroit.com/
Globe and Mail (Toronto)	www.globeandmail.ca
ELLE	www.elle.fr
Paris-Match	www.parismatch.com/
PC Magazine	www.zdnet.com/pcmag/
Le Quotidien du Saguenay-Lac-St-Jean	www.lequotidien.com/
Le Soleil (Québec)	www.lesoleil.com
Radio - Télévision	
Baywatch	www.baywatchtv.com/
Guide de la radio et des médias	www.comfm.com/
Radio-Canada	Radio-Canada.ca/
Radio en direct	www.geocities.com/~live-radio/radio-en-direct/
Télé-Québec	www.telequebec.qc.ca
T.V.A.	www.tva.ca

Suggestions de lecture

Sélection de documents dans le réseau de la Bibliothèque de Québec

REVUES

Titre : Guide Internet : le magazine des sites à découvrir

Editeur : Montréal : Trustar, 1997-

Gabrielle-Roy : 2 dernières années.

Bibliothèques de quartier : année courante.

Titre : Net-Mag : le magazine de l'actualité Internet

Editeur : Montréal : Editions J.C.I, 1999-

Gabrielle-Roy : 2 dernières années.

Les Saules, Vieux-Québec, Duberger, Neufchatel, St-André : année courante.

Titre : Netsurf : le magazine Internet

Editeur : Montreuil : Médialoisirs, 1997-

Notés : Plusieurs fascicules sont accompagnés de disquettes d'ordinateur ou de cédéroms.

Gabrielle-Roy : 2 dernières années.

LIVRES

Titre : Internet pour les nuls

Auteur : Levine, John R. **Editeur :** Paris : Sybex, 1999.

ISBN : 2736133137

Titre : Internet : mode d'emploi

Auteur : Fréchil, Yves **Editeur :** [Paris] : Sybex, 1999.

Notes : Public cible: Jeunes de 15-17 ans, Grand public.

ISBN : 273613110X

Titre : Initiation à Internet

Auteur : Fréchil, Yves **Editeur :** Paris : Sybex, c1999.

ISBN : 2736132718

ANNEXE XII

Recherche documentaire à l'Université de Technologie de Troyes :
Extraits de la démarche proposée aux étudiants dans le cadre de TD
menés au SCD. Exemples de questions traitées par groupes.

1- le déroulement des séances de TD

Les TD durent 2 heures et concernent environ 20 personnes réparties en 6 groupes de 3 à 4 personnes. Chaque séance est divisée en deux temps . La première heure est consacrée à la recherche et la seconde heure est consacrée à la restitution :

La recherche en bibliothèque respecte les étapes suivantes :

- définition de la problématique et de la stratégie de recherche en groupe
- recherches
- élaboration de la solution proposée comme réponse et présentation de la méthode.

Les groupes sont suivis par le ou (les) conservateur(s) responsable(s) du TD.

La restitution se fait en 5 mn par groupe . Les solutions sont analysées et des pistes de solutions mieux adaptées à l'énoncé de la question, sont éventuellement proposées à l'étudiant dans un temps limité à 3mn par groupe.

A l'issue de la séance une bibliographie sera élaborée par le groupe et rendue ultérieurement (TD suivant).

2- la stratégie de recherche proposée

Elle est avant tout une décomposition des étapes permettant la progression vers la solution . Il ne s'agit pas d'enfermer l'étudiant dans une démarche rigide, mais de l'aider à comprendre la question et à trouver des éléments de réponse.

- étape 1 : reformuler l'énoncé par la définition des termes et l'émergence de la problématique
 - définitions
 - mots clefs retenus
 - exclusions de termes et de directions de recherche
 - recherche du contexte

- étape 2 : identifier les sources d'information possibles : primaires et secondaires

- livres
- périodiques (sur papier ou électroniques)
- catalogues
- sommaires
- cédéroms (textes, données statistiques, références bibliographiques...)
- Internet : interrogation de moteurs, annuaires et sites Web
- bibliographies diverses, répertoires, encyclopédies
- autres... (vidéo...)

Pour cela, les locaux permettent d'interroger le catalogue informatisé et des banques de données.

- étape 3 : répartition des rôles dans le groupe en fonction des sources à explorer ou en fonction des directions du sujet.
- étape 4 : rechercher = sélectionner et hiérarchiser, repérer les sources et les commentaires, évaluer la forme et le contenu, traiter le sujet.
- étape 5 : présenter un début de plan pour la restitution.

Le plan fera apparaître non seulement les pistes de recherche , mais aussi les difficultés rencontrées et les confusions de termes et de documents.

- étape 6 : restitution et discussion, puis bibliographie rédigée à rendre ultérieurement.

3- les énoncés et quelques pistes de recherche et solutions non exhaustives

Identifier et localiser

7 séries de 6 questions sont proposées et devront être combinées pour les TD suivants. Les éléments communs aux énoncés, sont :

- l'interrogation par mots clefs (sujets- synonymes...termes en lien avec le sujet)
- l'utilisation de troncatrices par interrogation du catalogue du SCD ou d'autres catalogues
- l'utilisation d'ouvrages de référence, généraux et spécialisés et de répertoires pluridisciplinaires
- l'utilisation de tables, index, glossaires...= outils variés
- la hiérarchisation : première ou seconde main
- la recherche sur différents supports
- l'importance de l'actualité (dates)
- la pertinence de l'information (notoriété des auteurs, pluralité...vérité et fiabilité de la source, niveau d'expertise, mise à jour de l'information ou du site)
- l'utilisation de termes français ou anglais
- l'appel aux connaissances de culture générale acquises auparavant
- la présentation du domaine couvert
- l'apport d'une vision nouvelle du sujet

Les éléments particuliers sont :

- **questions Q1**

se situant dans un contexte large, elles permettent éventuellement de consulter des textes de lois au démarrage pour aider au traitement de la question. Puis, elles sont traitées en fonction des informations recueillies (applications, problèmes posés....)

- interrogation par différents mots clefs et combinaisons
- repérage d'une source législative, de doctrine ou de jurisprudence si cela est nécessaire
- repérage de faits d'actualité
- utilisation de notions et d'un langage spécifiques (repérage d'abréviations, de types de textes...)
- recherche de commentaires
- localisation des documents recueillis
- repérage de lacunes (problèmes posés non résolus- solutions empiriques...)

- **questions Q2**

se situant parmi les débats actuels, elles nécessitent de cerner une facette du sujet .

- définition du sujet
- recherche de synonymes
- interrogation par mots clefs sujets et recherche de liens
- repérage de sources d'actualité fiables
- recherche d'objectivité
- synthèses
- choix de documents présentant différentes positions et leurs limites

- **questions Q3**

il s'agit d'obtenir et d'exploiter des données de type statistique, commercial, géographique ou autre et de construire une démarche de comparaison et de réflexion.

- interrogation par sujet, nom, domaine, lieu géographique...
- repérage des répertoires et annuaires
- utilisation d'index, thesaurus
- recherches combinées diverses
- exploitation de l'information recueillie
- utilisation de sites Web pour les rapports d'activité et l'actualité.

- **questions Q4**

elles font appel à la culture générale : il s'agit de présenter la vie et l'œuvre de personnages célèbres (biographies, présentation de l'œuvre dans son contexte...)

- interrogation par mots clefs : nom d'auteur, titre d'œuvre, type d'œuvre...
- repérage et utilisation de dictionnaires et encyclopédies générales ou spécialisées
- sélection de l'information et synthèses
- utilisation d'index et localisations diverses
- exploitation de directions inconnues en fonction de l'actualité trouvée

- **questions Q5**

se situant dans un contexte scientifique et international, elles nécessitent une précision de sujet.

- interrogation par sujet et liens
- présentation de contextes différents
- recherche de ressources d'actualité internationale
- retour éventuel aux sources historiques
- utilisations de bibliographies spécialisées
- localisation de documents et d'informations

- **questions Q6**

essentiellement techniques, elles présentent une démarche rigoureuse et des réponses précises, éventuellement illustrées.

- définitions
- recherche par mots clefs dans des encyclopédies et dictionnaires spécialisés que l'on trouvera surtout au SCD.
- utilisation d'index, abréviations, cotes.
- présentation du domaine de recherche.
- recherche d'illustrations (plans...) et d'applications actuelles

Recherche documentaire -TD 8

Q1 Vous préparez une note de synthèse sur le dopage dans le milieu du sport. Comment cherchez-vous la documentation ?

Q2 Vous préparez un exposé sur l' EURO. Comment faites-vous ?

Q3 Vous envisagez de faire votre stage chez Bull S.A . Vous cherchez des informations sur cette société et vous établissez des comparaisons avec des sociétés commerciales du même type.

Q4 Vous devez faire un exposé sur Bachelard. Comment procédez vous ?

Q5 Vous faites un exposé sur la lutte contre la pollution des eaux. Quelle est votre démarche ?

Q6 Vous préparez un exposé sur le téléphone portable. Comment procédez-vous ?

Recherche documentaire -TD 6

Q1 Vous êtes dans une entreprise de commerce électronique et vous devez créer un nouveau système de sécurité. Vous êtes amenés à chercher de la documentation sur le sujet et à rassembler ces informations. Quelle est votre démarche ?

Q2 Vous préparez un exposé sur l'aménagement du temps de travail en France. Comment procédez-vous ?

Q3 Vous recherchez des informations sur l'ANDRA. Quelle est votre démarche ?

Q4 Vous préparez un exposé sur G.Bachelard et son œuvre. Quelle est votre démarche ?

Q5 Vous faites des recherches sur les déchets ménagers en France. Comment faites vous ?

Q6 Vous recherchez des informations sur les goupilles. Comment procédez-vous ?