

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

Diplôme de Conservateur de bibliothèque

8^e promotion

RAPPORT DE STAGE

Clothilde Zur Nedden



2000

M 1999 DCB ST 58

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

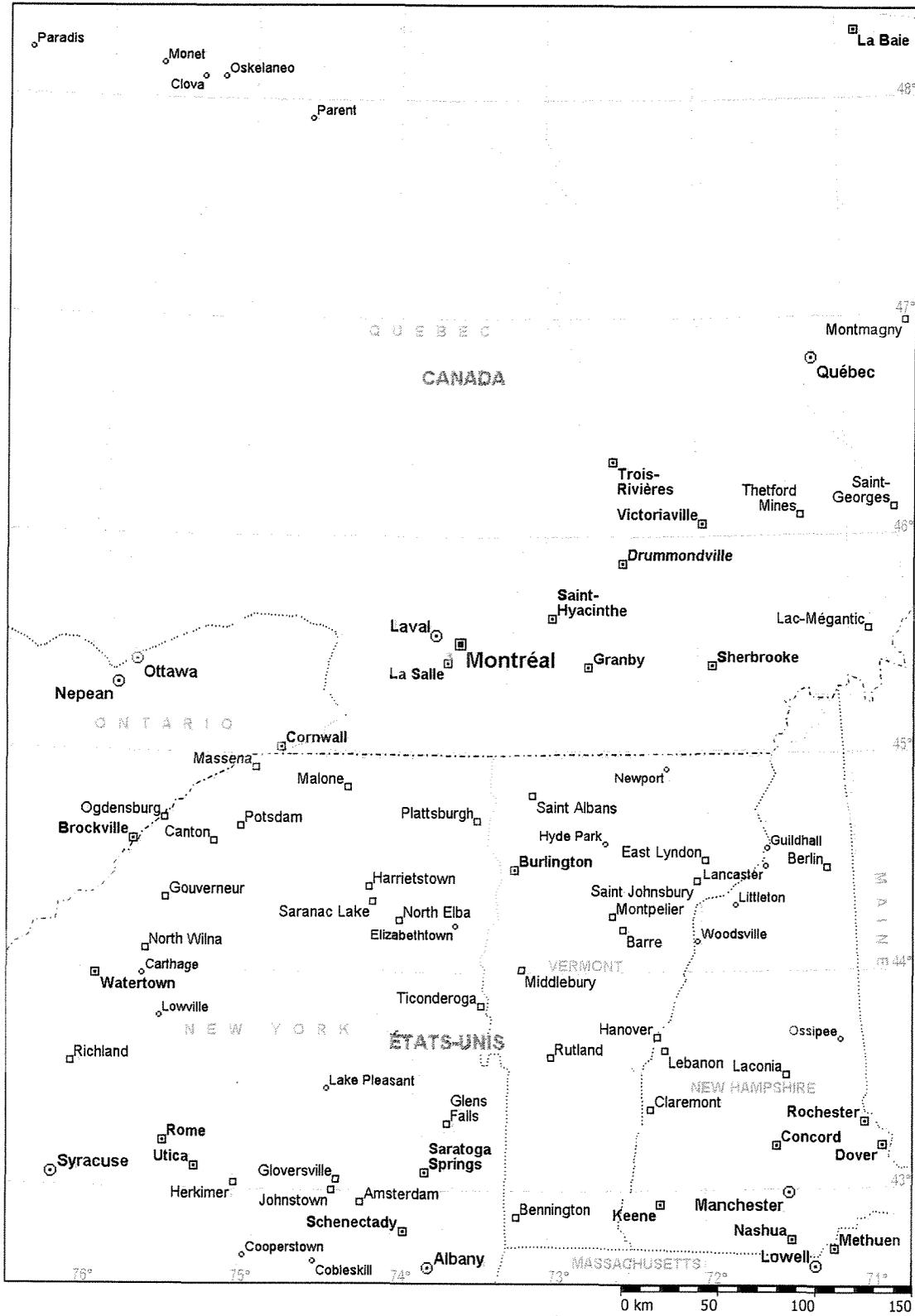
8^e Promotion

Rapport de stage

Clothilde Zur Nedden

Stage d'étude effectué du 2 septembre au 8 novembre 1999 à la
Bibliothèque Municipale l'Octogone de la Salle (Québec).
Sous la direction de Madame Marie-Andrée Marcoux,
Directrice de la bibliothèque.

2000



Montréal, une île et une ville Québec

REMERCIEMENTS

Je remercie sincèrement Marie - Andrée Marcoux, directrice de la bibliothèque de la Ville de La Salle et tous ses collaborateurs qui ont su se rendre disponibles pour moi malgré la forte activité de l'établissement . A cela, il faut ajouter la bonne humeur de toute l'équipe qui a facilité mon intégration .Elle m'a démontré que la lecture publique au Québec présente beaucoup d'attraits pour un professionnel des bibliothèques qui a parfois une vision erronée de l'Amérique du Nord.

SOMMAIRE

Remerciements

Introduction

I <u>Cadre de la mission</u> :	1.Historique et statut de la bibliothèque....4
	2.Organigramme de la bibliothèque et ma position.....8
	3.Fiche technique des lieux.....10
II <u>Analyse de la mission</u> :	1.Description des activités.....12
	2.Apports du stage.....15
	3.Enjeux liés aux nouvelles technologies...17
	4.La “ Référence ”.....19
Conclusion	20

Annexes et exemples de travaux effectués :

I Extraits du manuel de formation sur Internet.....	I
II Extraits du guide du catalogue informatisé de La Salle.....	II
III Requête d'un citoyen envoyée à la bibliothèque.....	III
IV Architecture technique du laboratoire informatique de l'Octogone	IV
V Politique de service du laboratoire informatique.....	V
VI Extraits du site Internet regroupant les bibliothèques publiques de L'île de Montréal.....	VI
VII Plan d'action 1999 de la bibliothèque : extraits.....	VII
VIII Vue extérieure de la bibliothèque.....	VIII

INTRODUCTION

C'est au Canada dans la province du Québec, plus exactement dans la Ville de La Salle, proche de Montréal, que mon stage s'est déroulé. La Bibliothèque Municipale de La Salle est connue pour son dynamisme. En quelques années, elle a diversifié ses services auprès d'une population largement anglophone. Sans subir la concurrence de Montréal, elle a au contraire permis de desservir une clientèle jusqu'alors non concernée par l'action culturelle de la Bibliothèque Municipale de Montréal moins proche et surtout préoccupée par le projet de la Grande Bibliothèque du Québec.

La Bibliothèque de l'Octogone occupe désormais une place unique au sein de la municipalité de La Salle qui s'est dotée d'une véritable politique de services culturels.

Lors de mon arrivée, trois projets étaient sur le point d'aboutir : l'ouverture d'un laboratoire informatique, la mise à disposition d'une salle pour les adolescents et l'inauguration d'un espace convivial " l'Octocafé " destiné à tous.

Si le laboratoire et les aspects technologiques ont d'avantage attiré mon attention, il n'en reste pas moins que mes actions ont été diversifiées.

Dans une première partie de ce rapport, je m'attacherai à l'aspect descriptif, par l'historique, le statut, l'organisation ou encore la mission du stage. Dans une seconde partie, j'essaierai surtout d'analyser les apports et les échanges du stage. Pour cela, j'ai choisi de développer plus particulièrement deux axes de réflexion issus de mes observations sur place :

- les difficultés inhérentes à la mise en place d'un service de NTI (nouvelles technologies de l'information) dans une bibliothèque de taille moyenne.
- la place et le rôle d'un service de "référence" dans une ville moyenne de 75000 habitants ne disposant pas de succursales .

Enfin, il est à noter que ce stage a également enrichi mon Mémoire d'étude relatif aux autoroutes de l'information : sujet que j'avais choisi dès le départ. Il n'est donc pas anodin d'y retrouver des éléments qui peuvent être mentionnés dans le dit Mémoire. Cependant, je n'ai pas traité ici des problèmes de mise en place institutionnelle, ni de ceux liés directement à la formation.

PARTIE I : le cadre de la mission

1. Historique et statut de la bibliothèque

La Bibliothèque Municipale l'Octogone est sous la tutelle de la municipalité de La Salle et dessert une population de plus de 73 000 habitants, dont la moitié est d'origine étrangère et de langue plutôt anglaise. Il faut bien considérer ce potentiel de lecteurs dans la mesure où la carte de citoyen, qui permet beaucoup d'activités, ne peut être obtenue que si la démarche a été faite auprès de la bibliothèque.

La première situation datait de 1958 (le Centre commercial Lafleur) et était tenue par des bénévoles. Elle a été municipalisée en 1972. En 1984, la municipalité a construit et modernisé. C'est aujourd'hui une construction octogonale, claire et incontournable.

Elle est composée de deux octogones, dont le plus grand abrite la collection pour adultes et le plus petit abrite celle des enfants. Les services de référence et de l'audiovisuel et le comptoir du prêt se situent à la jonction de ces deux octogones. Les 3200m² de surface s'étirent sur un seul étage et sont très accessibles aux handicapés *ou niveau?* moteurs. L'un des côtés donne vue sur le parc Félix-Leclerc.

La sculpture extérieure "signal dans l'espace" (annexe VIII), réalisée par Claude Lamarche dans le cadre du programme d'intégration des arts à l'architecture du Ministère des Affaires Culturelles, illustre maintenant le logo.

- missions et objectifs

La bibliothèque doit contribuer à maintenir la qualité de vie de tous en mettant à la disposition des citoyens des biens culturels variés, adaptés

aux besoins et aux intérêts et répond à quatre objectifs spécifiques : la culture, l'information, l'éducation et les loisirs.

Ses objectifs généraux concernent la qualité des produits offerts, la libre circulation de l'information et des idées et l'accessibilité tant matérielle qu'intellectuelle pour les citoyens.

A cela, il faut ajouter la promotion pour non seulement accroître le nombre d'utilisateurs mais aussi véhiculer le concept d'une société démocratique, concept très fort en Amérique du Nord.

Ses objectifs spécifiques tels qu'énoncés plus haut, se rapportent à différents domaines :

- favoriser l'autodéveloppement de l'individu
- lutter contre l'analphabétisme
- apporter un support aux institutions d'enseignement de la ville
- rassembler et diffuser une information diversifiée
- offrir des documents dans toutes les disciplines et faire reconnaître toutes les formes d'activités
- divertir les citoyens

Enfin, deux notions propres à ce type de bibliothèque publique sont à ajouter :

- la notion de clientèle, par conséquent celle de satisfaction de cette clientèle
- la préoccupation compétitive puisqu'elle aboutit à un classement annuel des bibliothèques publiques.

- philosophie de gestion

c'est l'excellence qui est visée afin de répondre aux besoins existant ou à venir. Différentes exigences ont été déterminées :

- des ressources humaines attentives et soucieuses de répondre aux besoins
- un climat de travail encourageant la collaboration des employés
- une orientation " bibliothèque publique " axée sur la diffusion
- une préoccupation compétitive jumelée à une préoccupation d'efficacité et de réalisation, en fonction des ressources financières accordées par la Ville.
- une diversification des produits
- une collaboration avec d'autres bibliothèques

- services offerts

Ce sont les services habituels aux bibliothèques publiques et de natures diverses .

généralisation

Ils ont été déterminés en fonction d'une analyse professionnelle préalable.

Section prêt et location

- prêt et location de documents *conditions?*
- renouvellements
- réservations
- suggestions d'achats
- chute de livres (à l'extérieur de l'établissement) = ?
- écoute sur place

section des adultes.

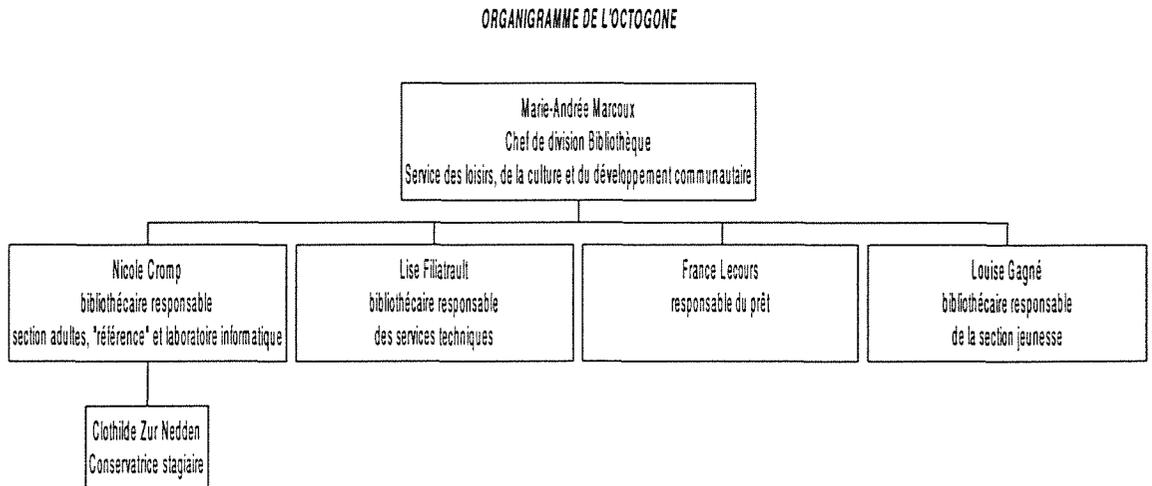
- activités d'animation : vitrines, expositions, visites de groupes et sessions d'information
- service de référence : aide pour la documentation et les outils divers, information communautaire
- information téléphonique

section des jeunes

- livres pour les 0 à 13 ans
- livres pour les jeunes adultes de 13 à 16 ans
- périodiques
- club de lecture
- postes d'écoute
- bibliographies
- aide pour trouver la documentation
- aide pour le système informatique
- joujouthèque
- livres sur cassettes
- animations : visites, heure du conte, vitrines, expositions, décorations, bricolage, conférences, ateliers, club lecture vacances, visites dans les écoles journées thématiques et activités spéciales lors des congés scolaires.

Si aucun service ne paraît révolutionnaire, je dois cependant dire que chacun fonctionne de manière très efficace et que la volonté est celle de la qualité et de la diligence en même temps.

2 . L'organigramme de la bibliothèque et ma position pendant le stage



La Ville : le Conseil municipal est composé du maire et de 12 conseillers représentant les quartiers de La Salle. Cinq services municipaux sont sous l'autorité d'un directeur général.

Le service des loisirs, de la culture et du développement communautaire a 5 divisions sous l'autorité d'un directeur. La bibliothèque est l'une de ces divisions. Les quatre autres sont :

- la Division des activités culturelles
- la Division de la gestion infrastructure loisirs
- la Division du développement communautaire
- la Division du développement sport et plein air.

A partir des quatre branches responsables figurant sur l'organigramme ci-dessus, il est facile d'imaginer les quatre services. Si j'ai eu des actions spécifiques décrites en seconde partie, j'ai débuté mon stage par un tour d'horizon de l'ensemble des sections. Je suis intervenue pour l'accueil, parfois, ou comme spectatrice d'autre fois. Dans l'ensemble, j'ai pu être intégrée très rapidement au service public :

← généralisations
↳ lahis

- la section adultes est la plus complète puisqu'elle intègre la section adultes proprement dite (livres français et anglais, BD revues...), la section audio, le laboratoire informatique, les tables de travail, la salle des adolescents et la banque d'accueil et de " Référence ".

- le hall d'accueil central où les transactions (prêt...) s'opèrent . C'est un lieu de rayonnement qui sert aux premiers renseignements, y compris ceux émanant de la Ville.

- la section jeunesse, comportant également jeux et consultation Internet, est très gaie et très fréquentée. Elle offre aussi une documentation dans les deux langues : français et anglais

- les services techniques sont non seulement chargés de l'équipement habituel dans une bibliothèque, mais aussi des achats de littérature Québécoise, des achats des documentaires et romans et du suivi du système informatique.

Après avoir pris connaissance des lieux et discuté avec chacun, la Directrice m'a associée à différentes réunions et m'a chargée de réaliser différentes tâches intéressantes pour l'établissement et pour mon épanouissement personnel.

L'équipe de travail

Elle se compose de 13 employés à temps complet permanents et de 22 commis à temps partiel qui assurent surtout la continuité du service public le soir et les fins de semaine.

4 des postes à temps complet sont des responsables bibliothécaires. Et 4 bibliotechniciens se partagent les services techniques et le service au public. Le reste comprend 3 commis.

3 . Fiche descriptive et technique

à mettre en annexe?

Adresse 1080 avenue Dollard H8N 2T9

Tel-fax 514 367 6376 - 514 367 6604

Courriel référence@ville.lasalle.qc.ca

Métro Angrignon

Bus 113 Lapierre

Date construite en 1984

Directrice Marie - Andrée Marcoux

Surface 3200m²

Places assises 260

Abonnés 27 000

Clientèle enfants de 1à12ans = 18,8%

adultes de 13 ans et plus = 81,2%

hommes = 45%

femmes = 55%

Prêts 470 000/ an

Nb volumes 125 000 autre les autres supports(218 abonnements, 260 jeux, 9700 documents audiovisuels au 31/12/1998)

Conditions de prêt différentes suivant les documents . Le nombre maximal peut être de 60 : 10 par catégorie de documents

Personnel 35 (22 à temps partiel et 13 à temps complet)

Temps de travail 32H30/Semaine pour un temps complet

Ouverture 57H/S en hiver et 41H/S en été

Budget annuel 1 137 276\$CAN¹ avec la participation suivante :

municipalité=847 576\$; revenus de la bibliothèque=180 461\$; Ville
de St

Pierre=2878\$

Logiciel documentaire catalogue sur le logiciel Best Seller

Internet 14 postes dont 10 au laboratoire informatique

Réseaux BPIM et Bibliothèques Publiques du Québec,
Corporation des bibliothécaires....

Salles spécifiques adolescents depuis 1999, salles de travail,
laboratoire informatique depuis 1999

Formations formation à l'Internet, formation au traitement de
texte, formation du personnel nouveau, formations continues pour le
personnel

Projets . concrétisation du projet " une ville, une île " du
Maire de Montréal, qui aura pour conséquence un certain nombre de
fusions. L'Octogone restera une bibliothèque de proximité comme
maintenant.

Succursales la ville de Saint Pierre seulement pour le catalogue
informatisé.

Systeme antivol Check Point

¹ 1\$CAN=4F50

PARTIE II : analyse de la mission

1. Description des activités

Les activités confiées ont été de 6 ordres. Elles ont été réalisées à la demande de la Directrice, parfois, et à ma demande, d'autres fois : c'est le cas par exemple de ma présence aux journées d'inauguration officielle. 50% de mon temps a été consacré aux activités énoncées et à la rédaction de deux guides :

*et les autres 50%
date de
l'inauguration?*

- **un guide d'utilisation en deux langues, du catalogue informatisé (annexe II)**
- **un guide d'utilisation de l'Internet à l'usage des débutants(annexe I)**

- les acquisitions de documents

Afin de réaliser certaines acquisitions, des journées en librairie sont organisées.

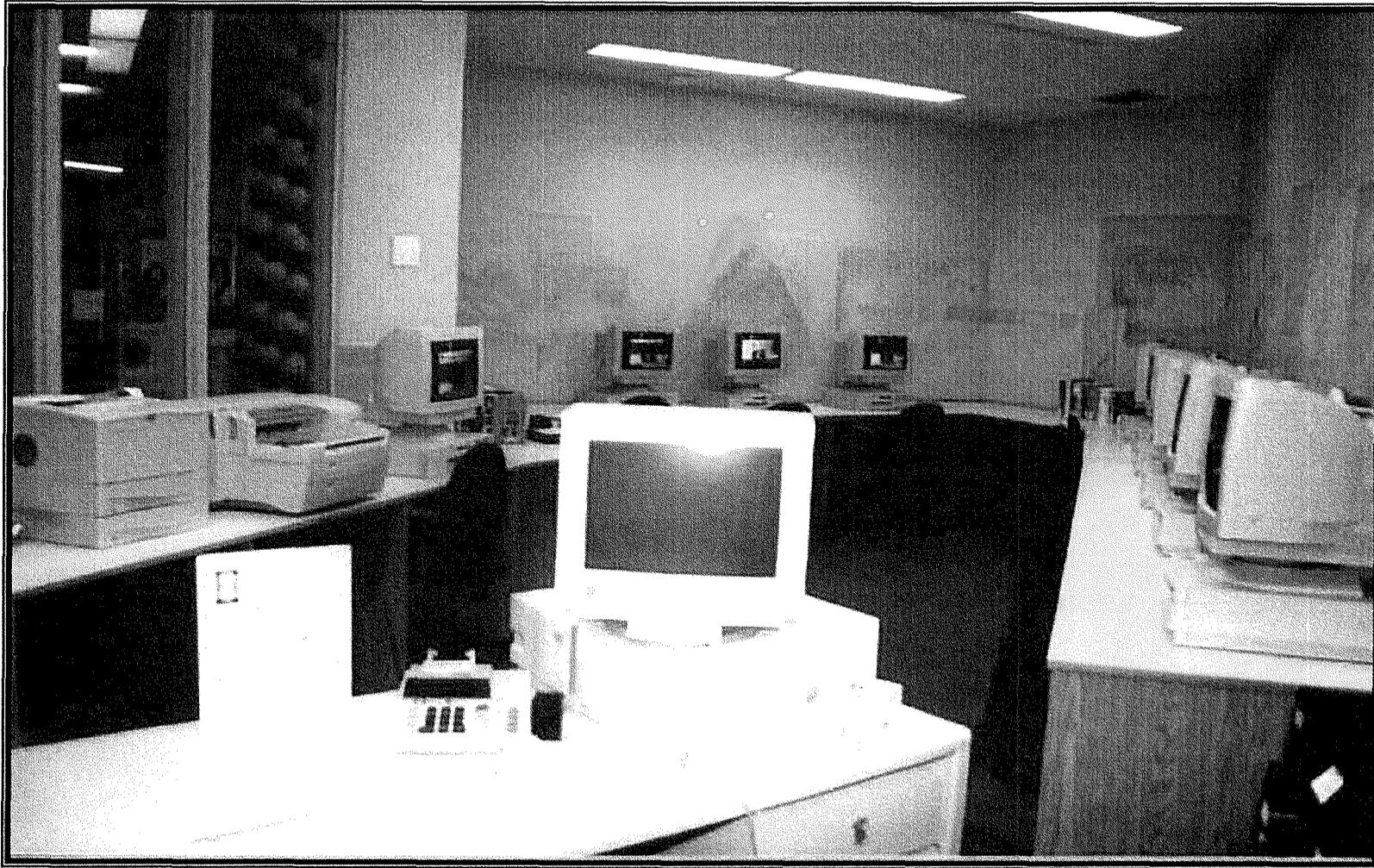
J'ai pu visiter deux d'entre elles et voir la différence de service : ainsi seules les librairies agréées peuvent servir les bibliothèques. J'ai pu remarquer également la qualité du service : visite complète, aide au choix et disponibilité sur place.

Enfin, il est une chose commune à la France : la lenteur des délais lorsque l'on souhaite commander un livre "étranger" (non américain au Québec, par exemple).

expression

- le service au public

J'ai pu participer au service public en section adultes et principalement au comptoir de la Référence. Les sessions sont relativement longues, entrecoupées par la pause syndicale (matin et après-midi).



Laboratoire informatique

Il a été très intéressant de faire des permanences le soir jusqu'à 21H ou même le dimanche, de manière à voir le type de public : on peut dire qu'il était varié mais assez jeune (beaucoup de lycéens ou « étudiants ») et que le dimanche après-midi, il n'est pas rare de voir une longue file d'attente devant le comptoir de la Référence ou à l'accueil pour les transactions de prêt.

D'autre part le service en lui-même a consisté à :

- donner des documents
- donner les renseignements nécessaires
- former à l'utilisation du catalogue informatisé pour lequel j'ai réalisé un nouveau guide
- former aux rudiments de l'Internet et à l'ouverture d'une boîte aux lettres
- divers services.

Enfin, étant donné la situation de cette ville, le service public est réalisé en deux langues : français ou anglais et j'ai pu constater que les lecteurs tiennent à cette possibilité. On se reconnaît par rapport à l'une des deux langues.

- le laboratoire informatique

L'architecture technique et la politique de service figurent en annexe.(IV et V)

Inauguré en septembre c'est le principal lieu qui devait me concerner. J'ai pu participer aux réunions de configuration technique, puis réaliser quelques permanences d'accueil afin de noter les besoins. J'ai été chargée d'autre part de réaliser un guide

d'utilisation de l'Internet à partir du logiciel Netscape : ce guide était presque achevé lorsque je suis repartie.

Enfin, j'ai participé à l'élaboration de la politique de service, document essentiel pour informer le public et délimiter l'offre de service, surtout pour des prestations payantes comme c'est le cas pour Internet (2\$ les 30mn)

Les applications possibles du laboratoire étaient :

- le traitement de texte
 - l'Internet
 - des cédéroms de jeux pour les adolescents
-
- les animations

L'heure du conte (deux langues également) et le bricolage pour les petits de 3 à 5ans, m'a permis de voir comment se déroulaient les animations. Les mamans restaient à distance avec un écran leur permettant de voir ce qui se passe. Ce principe, très accrocheur, a donné l'idée qu'il faudrait peut-être une " webcam " sur internet.

D'autre part, l'une des bibliothécaires enregistre un conte chaque mois sur une ligne de téléphone réservée aux enfants.

- les journées officielles

Le dimanche 16 septembre, a vu l'inauguration des journées de la Culture et du laboratoire informatique.

Le maire était présent et la journée s'est déroulée sous des aspects de fête surtout. Quelques auteurs étaient également invités. La volonté était de s'adresser autant aux jeunes qu'aux moins jeunes.

Le dimanche 17 octobre c'est la Ministre de la Culture qui a inauguré la première " semaine des bibliothèques " avec un discours sur la démocratie de la culture. Un concert de chambre a accompagné la visite des lieux.

Lors de ces 2 journées, une foule était présente et montre combien la fête fait partie intégrante de ce qui est demandé aux bibliothèques québécoises : études et loisirs ont bien leur place.

- les réunions internes

Qu'il s'agisse de réunions du personnel, de réunions du réseau des bibliothèques publiques de Montréal ou encore de réunions plus spécifiques comme la révision du site Internet de la bibliothèque, j'ai pu m'exprimer, d'une part, et apprendre, d'autre part. Par exemple, j'ai vu l'importance de l'informatisation et de l'utilisation des nouvelles technologies en terme de besoins : humains, financiers et techniques.

Dans l'ensemble, l'atmosphère a toujours été très détendue.

2 . Les apports du stage

- les apports pour la bibliothèque

Ils ont essentiellement consisté , je pense, à faire prendre conscience sur le terrain de la richesse technologique . Pourtant, La Salle n'est pas une commune de l'importance de Québec, mais son agencement mérite le détour . D'autre part, l'esprit de service public à la clientèle, voulu par toute l'équipe a également montré que ce qui paraît quotidien, peut

surprendre une stagiaire française : c'est principalement sur la notion de " clientèle " à satisfaire à tout prix, que les discussions avec le personnel ont porté.

Enfin, j'ai eu l'impression que les deux guides réalisés, étaient très utiles et très attendus.

- les apports dans ma direction

Outre les échanges d'ordre humain, avec le personnel et avec un public d'américains du Nord, les apports ont été d'ordre technique et d'ordre " bibliothéconomique ".

Les apports techniques : Grâce aux manipulations des logiciels, j'ai pu maîtriser d'avantage les nouvelles technologies et surtout l'interrogation sur Internet.

J'ai approfondi mes connaissances en informatique lors des réunions.

D'autres domaines ont aussi pu être explorés comme la classification des documents avec la Table de Cutter, la réalisation de guides de formation en direction des besoins des publics, et la prise de parole en public lors des différentes réunions qui se sont tenues à l'Octogone.

Les apports bibliothéconomiques : Se poser les questions des pourquoi ? et comment ? amène à porter plus d'attention à ce qui est réalisé. C'est surtout dans l'approche de la " clientèle " que les questions se sont posées. J'avoue avoir été étonnée des efforts donnés par le personnel pour rentabiliser le service. J'ai également été étonnée des exigences du public. Il semble donc que notre notion de service culturel soit à redéfinir : pour qui exactement ?

*Conclusion
latre*

avec ou non une dimension de loisirs ? avec ou non l'avis d'un comité des usagers ?(celui de l'Octogone comprend 8 personnes, dont la Directrice.)
Une requête de citoyen peut être lue en annexe III)

3. Les enjeux liés aux nouvelles technologies

On aurait pu également parler de difficultés liées à l'utilisation de l'internet par exemple, qui demande des ressources toujours plus nombreuses en personne et en savoir faire.

J'ai retenu cependant deux réflexions menées au Québec : la démocratisation et la formation.

■ la démocratisation souhaitée par tous les bibliothécaires, nécessite d'adapter les ressources aux demandes des usagers : recherche documentaire, jeux , boîte aux lettres personnelle.

Cependant cela ne va pas sans risque. Comment organiser le service afin que l'utilisateur soit autonome ? Comment éviter les abus ? Comment éviter la consultation de sites pornographiques chez les jeunes ?

Il n'y avait pas de recette. Mais j'ai pu retenir que la coopération entre bibliothécaires est un moyen de garder sa vigilance . D'autre part, la forte fréquentation perçue dans tous les établissements où je suis allée, montre que les nouvelles technologies en tant qu'outils incontournables sont largement répandues . Mais sur le contenu, je ne suis pas sûre de faire le même constat : consulter le courrier ou faire de la recherche documentaire, est-ce la même chose ? Pourtant, cela demande le même temps d'aide du bibliothécaire en plus du reste et le même temps de consultation à la charge de l'utilisateur...

■ la formation est un moyen reconnu par tous pour pallier les difficultés. Si celle des usagers est assez répandue par la force des choses, il n'en reste pas moins que les bibliothécaires ont peu de temps en dehors du service public pour approfondir leurs connaissances. Et quelles connaissances ? Chacun sait aujourd'hui utiliser les fonctionnalités de base de l'ordinateur, dans un pays où l'informatique est largement répandue. Mais dès qu'il s'agit de questions plus précises concernant les sites pornographiques ou l'utilisation de logiciels complexes, les ressources sont plus réduites.

Il est donc nécessaire, soit d'apprendre à distance, soit de se remettre en cause périodiquement en contactant des compagnies qui organisent des sessions de formation pour professionnels et usagers, conformément aux directions de travail énoncées dans le **plan d'action 1999** de la bibliothèque que l'on peut lire en annexe VII.

La simple gestion du temps dans un laboratoire, demande une présence constante . Comment imaginer que le personnel ne connaîtrait pas ses outils ? Mais quand , lorsque le temps est synonyme d'argent ?

Enfin, les questions liées à l'entretien des sites web m'a montré les difficultés auxquelles sont confrontés les bibliothécaires : comment rendre autonomes les bibliothèques du réseau ? quelles rubriques ? comment figurer dans les signets des grandes bibliothèques ? étaient quelques unes des questions posées à l'Octogone. Des extraits du site internet regroupant les bibliothèques publiques de l'île de Montréal, (BPIM) figurent en annexe VI.

4.1a “Référence” : place et rôle

Le service de la référence est un service compris à l'intérieur de la section adultes. Il permet de répondre au mieux et au plus vite aux questions de toute nature. Il sert également à donner quelques rudiments de formation à la recherche documentaire : sur tout support (papier, cédérom, Internet). Etant au départ un service complémentaire, son rôle est devenu essentiel et ceci, dans beaucoup de bibliothèques publiques qui se trouvent confrontées à l'accueil d'un public de masse.

Il est certain qu'un tel service est prenant : en temps et en ressources humaines. Mais j'ai pu constater son efficacité auprès de la clientèle. L'envers du décor, c'est bien évidemment que le public ne prenne plus le risque d'être autonome et de se diriger sans l'aide de ce service. D'autre part, j'ai pu constater parfois certaines dérives dans les questions : référence ou accueil ? Quoi qu'il en soit, toutes les bibliothèques québécoises ont joué la carte de ce service afin de satisfaire de nombreuses demandes et c'est une bonne carte.

CONCLUSION

Ce stage au Québec a été très enrichissant et m'a donné la possibilité de montrer quelle est ma façon d'envisager le métier de bibliothécaire, en situation réelle.

Si certains aspects rencontrés lors de ce stage ne sont pas évoqués ici, c'est que j'ai souhaité éviter toute redondance avec mon Mémoire sur les autoroutes de l'information. (la formation, la langue anglaise, l'état des autoroutes...)

L'ouverture du laboratoire informatique a été sans conteste un " plus " en me montrant de plus près l'application des nouvelles technologies. Mais est-ce aussi abordable pour l'utilisateur ?

Dans les faits saillants du rapport d'activité, apparaissent les problèmes de tarifications diverses, issues des restrictions budgétaires.

D'autre part, le web doit maintenant permettre à la bibliothèque de se faire connaître " hors les murs ". Le plan d'action 1999 élaboré par Marie-Andrée Marcoux, montre clairement deux ambitions.

- la volonté de faire figurer le catalogue informatisé sur le web, comme celui de la bibliothèque municipale de Montréal
- la volonté de développer l'application de l'internet auprès du 3^e Age. Des cours sont d'ailleurs dispensés, en anglais et en français.

Tout ceci montre une réelle envie de démocratisation de la connaissance par la Ville de La Salle. Cependant il en manque encore quelques uns des meilleurs outils : le catalogue sur le web, véritable élément de diffusion et de fédération des bibliothèques, et la consultation gratuite de l'internet.

ACTUALITE OCTOBRE 2000

La bibliothèque vient d'être choisie par la Fondation GATES pour devenir un laboratoire informatique. Elle sera dotée prochainement de 6 ordinateurs supplémentaires et verra le parc informatique de l'actuel laboratoire, renouvelé. Le service aux abonnés deviendra gratuit.

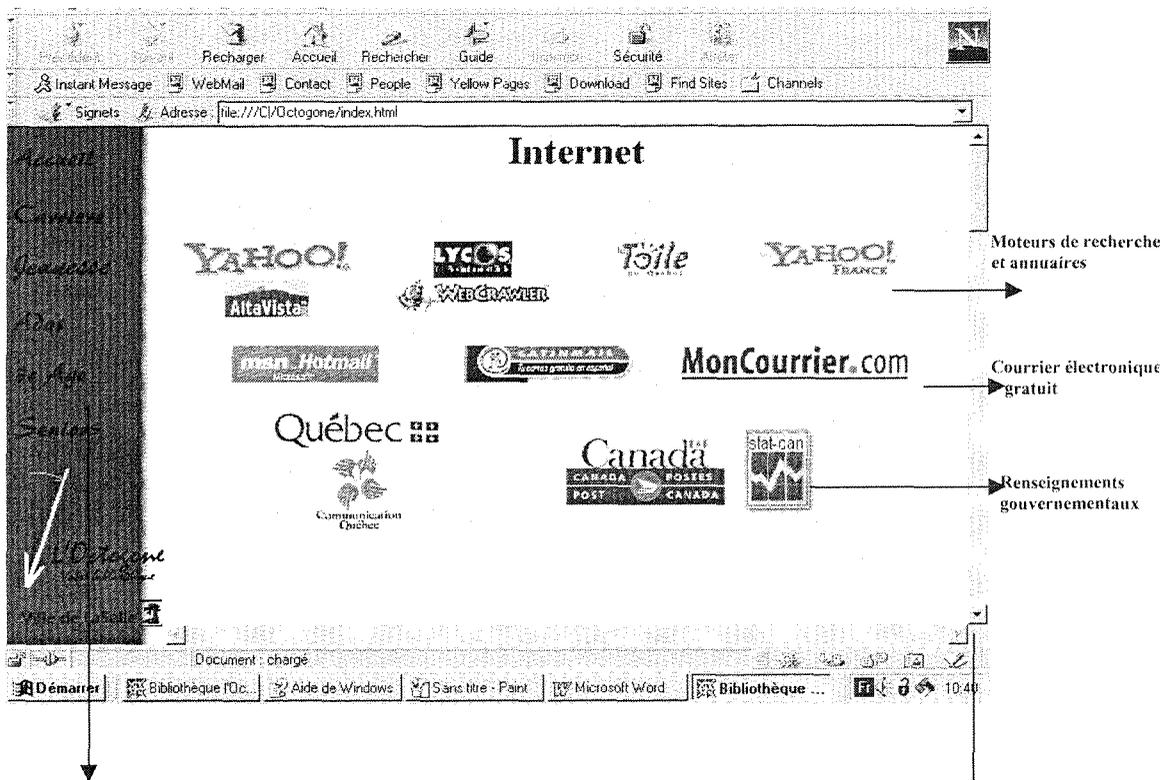
C'est un projet prometteur pour les usagers comme pour la ville et qui permettra une plus large diffusion à la fois de l'outil et de la recherche d'information : un exemple pour le Québec.

Annexes et exemples de
travaux effectués sur place

I Extraits du manuel de formation sur Internet,
réalisé à l'Octogone

INTERNET MODE D'EMPLOI

NETSCAPE FRANÇAIS



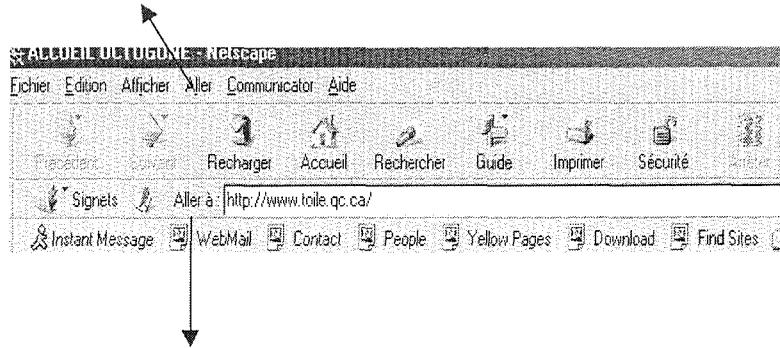
Menu : cliquez avec la souris sur la rubrique qui vous intéresse. Une sélection d'adresses apparaît. en cliquant sur chaque adresse, vous serez en lien avec le site internet recherché.

Rubriques : Si vous descendez la flèche située au bas de l'écran, avec la souris, vous obtenez le même résultat en accédant directement aux rubriques.

PAGE D'ACCUEIL DE LA BIBLIOTHEQUE

COMMANDES

La commande « aller » permet d'accéder à nouveau à un site déjà consulté.



A partir de la page d'accueil, vous pouvez introduire une nouvelle adresse dans le bandeau « aller à »

BOUTONS

Précédent : revenir à l'étape précédente



Suivant : revenir à l'étape que vous venez de quitter avec précédent



Recharger : recharger une page si le transfert a été interrompu



Accueil : revenir à la page d'accueil



Rechercher : chercher un mot dans la page du site chargé



Guide : accéder à sa page personnelle sur Netscape



Imprimer : imprimer le document



Sécurité : accéder aux options de sécurité



Arrêter : interrompre un chargement

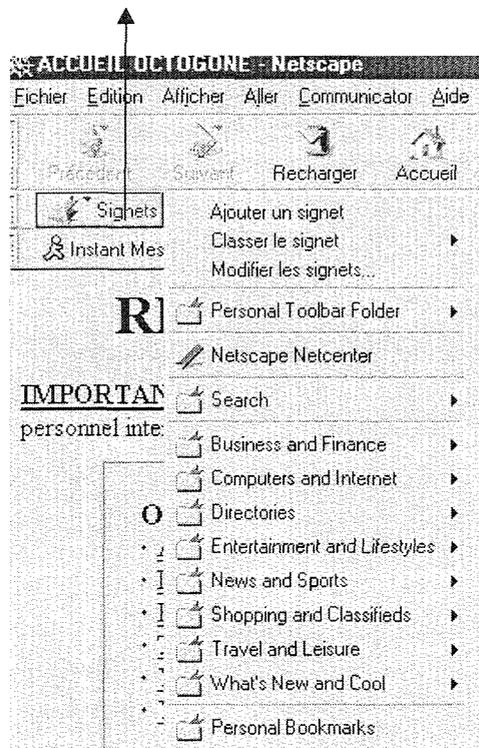


GESTION DES SIGNETS

Lorsque vous êtes sur un site intéressant, vous avez la possibilité d'enregistrer l'adresse de ce site de manière permanente par l'option **Signets**

Quand vous êtes connecté au site qui vous intéresse, cliquez sur **Signets** puis sur « **ajouter un signet** »

Si vous cliquez à nouveau sur **Signets**, vous verrez que l'adresse est ajoutée au bas du menu. Elle reste dans l'ordinateur.



REPERTOIRES D'ADRESSES

quelques exemples :

Yahoo ! <http://www.yahoo.com/>
Yahoo !France <http://www.yahoo.fr/>
la Toile du Québec <http://www.toile.qc.ca/>
Magellan <http://www.mckinley.com>

Les répertoires proposent une liste de sites, organisés selon une classification : les sites sont classés par thème, puis par sous-thèmes. Ils sont très utiles pour trouver des informations générales et des sites thématiques.

MOTEURS DE RECHERCHE

quelques exemples :

Altavista <http://www.altavista.digital.com/>
Lycos <http://www.lycos.cs.cmu.edu>
Hotbot <http://www.hotbot.com/>
Infoseek <http://www.infoseek.com/>
Voilà <http://www.voilà.fr>

Les moteurs de recherche effectuent une collecte automatique des informations. Les réponses sont présentées selon l'ordre suivant : les premières sont celles qui correspondent le mieux aux critères définis. Elles correspondent à des pages et non à des sites. Les moteurs sont très utiles pour des recherches pointues et pour retrouver une personne ou un thème très précis.

Il est préférable de faire des recherches sans utiliser ni les accents ni les majuscules.

META-MOTEURS

quelques exemples :

MetaCrawler <http://www.metacrawler.com/>
Debriefing <http://www.debriefing.com/france>

Les méta-moteurs interrogent simultanément plusieurs moteurs. Les résultats sont triés. Chaque outil a ses particularités d'interrogation.

II Extraits du guide du catalogue
informatisé de la Salle
réalisé sur place

- 1 guide en français
- 1 guide en anglais

CATALOGUE INFORMATISE DE L'OCTOGONE

GUIDE DE L'UTILISATEUR

COMMENT PROCEDER?

- ☛ lisez attentivement les directives affichées à l'écran
- ☛ entrez une commande et attendez le message suivant
- ☛ en période de forte activité, l'utilisation est limitée à 15 minutes

TOUCHES UTILES

- ☛ F2 pour page ou document suivant
- ☛ F3 pour page ou document précédent
- ☛ F7 pour revenir à l'écran précédent
- ☛ F8 pour terminer

INFORMATIONS

- ☛ la recherche par auteur se fait en mode alphabétique en inscrivant le nom de l'auteur, suivi d'un espace et de son prénom.

si le prénom est inconnu, faites la recherche par nom seulement.

- ☛ la recherche par mot clé permet de retrouver un titre partiellement connu en combinant des mots du titre avec ET,OU,SAUF

ex. ange **ET** tôle pour : « un ange cornu avec des ailes de tôle »
pour l'utiliser, appuyer sur F2 avant de choisir votre type de recherche.

n'hésitez pas à demander l'aide du personnel

Les ouvrages de référence, les livres en location, les revues ainsi que les documents disponibles, ne peuvent pas être réservés.

Les livres -cassettes et les cours de langue sont réservés par la bibliothèque.

1. Faites votre recherche à l'ordinateur et repérez l'ouvrage qui vous intéresse.

2 Si vous constatez que votre livre est déjà emprunté, appuyez sur la touche F4.

R E C H E R C H E P A R T I T R E

#	Titre(s)	Auteur(s)
1.	Le roman de Georgette : [roman] /	De Maisonneuve, Corinne Bouvet
2.	Le roman de Greenpeace /	Breheny, Craig
3.	Le roman de Héro et Léandre	Pavic, Milorad
4.	Le roman de Johnny : roman /	Richard, Robert, 1946-
5.	<u>Le roman de Julie Papineau /</u>	Lachance, Micheline, 1944-
6.	Le roman de Julie Papineau 2 : L'exil /	Lachance, Micheline, 1944-
7.	Le roman de Julien Clerc /	Robine, Marc
8.	Le roman de l'opéra	Werfel, Franz, 1890-1945.
9.	Le roman de la momie /	Gautier, Théophile, 1811-1872
10.	Le roman de la mythologie grecque	Garfield, Leon
11.	Le Roman de la science en 1998 /	
12.	Le Roman de la virginité perdue à tr...	

Entrez le numéro de la ligne et appuyez sur <Retour> ou sur <F5>.
Appuyez sur <F1> pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Entrez votre commande

R E C H E R C H E P A R T I T R E

Document 1 de 1

Auteur : Lachance, Micheline, 1944-
Titre : Le roman de Julie Papineau /
Éditeur : Montréal : Québec/Amérique, c1995.
Description : 515 p. --
Collection : Collection 2 Continents.
ISBN : 2890378551

Exemplaire(s)

1. L'Octogone Section - Adultes Littérature canadienne
C843/L132r Retour prévu le 1999-10-07

3. Inscrivez votre numéro d'abonné tel qu'il apparaît sur votre carte de citoyen (sans espaces) et faites RETOUR.

OCTOGONE'S ON-LINE COMPUTER SYSTEM

USERS' GUIDE

WHAT TO DO?

- ☐ read carefully the instructions on the screen
- ☐ when entering a command ,wait for the computer to process the information before continuing
- ☐ maximum time allowed during a busy period, is 15 minutes

HELPFUL KEYS

- ☐ F2 previous page or document
- ☐ F3 next page or document
- ☐ F7 to return to selection of programs
- ☐ F8 start over

INFORMATION

- ☐ search by author must be done by first entering the family name, then the firstname.

in the browse search, only give the surname

- ☐ the keyword search enables you to find a book without giving the exact title with AND,OR,NOT

ex.road **AND** traveled for : « the road less traveled »

to search in keyword, press F2 before selecting your program.

do not hesitate to ask for help

TO RESERVE A DOCUMENT BY YOURSELF

All books that are on loan can be reserved.

Reference books, rentals books, magazines and documents that are actually on shelves can not be reserved.

Books on cassettes and language courses are reserved by the library.

1. Find your document on the computer.

2 When you see that your title is already on loan, press F4 HOLD.

SEARCH BY TITLE

#	Title(s)	Author(s)
1.	The war against the seals : a histor...	Busch, Briton Cooper
2.	The war against the terrorists : how...	Rivers, Gayle
3.	The war against women /	French, Marilyn, 1929-
4.	War and anti-war : survival at the d...	Toffler, Alvin
5.	War and peace.	Ice Cube
6.	War and peace /	Tolstoy, Leo, graf, 1828-1910.
7.	War and peace [sound recording] /	Tolstoy, Leo, graf, 1828-1910.
8.	War and peace ; translated from the ...	Tolstoy, Leo, graf, 1828-1910.
9.	War and peacekeeping /	Granatstein, J. L., 1939-
10.	War and war prevention /	Moore, Joseph Thomas
11.	War and weapons /	Williams, Brian, 1943-
12.	The war at home : an intimate portra...	Capponi, Pat, 1949-

Type the line number of the record you want and press <Enter> or <F5>.
Press <F1> for help.

Enter your command

SEARCH BY TITLE

Record 1 of 1

Author : Tolstoy, Leo, graf, 1828-1910.
 Title : War and peace /
 Publisher : Middlesex, England : Penguin books, 1978. --
 Description : 1443 p. ; 21 cm. --
 Series : Penguin classics.
 ISBN : 0140444173

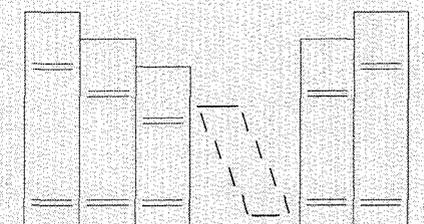
Copies

1. L'Octogone	Adult section	Documentaries
891.7 T654.3w		<u>On shelf</u>

-10-01

3 - Démarrer CAP

4 - Terminer CAP



BIENVENUE / WELCOME

APPUYEZ SUR RETOUR / PRESS 2 then RETURN

1 - Pour français, appuyer 1 suivi de <Retour> 2 - For English, type 2 followed by <Return>

☛ choose the language in which to use the computer and press « return »

1. FRENCH

2. ENGLISH

☛ search

Online Public Access Catalog

Menu

1 - Search the catalogue
2 - Review your account

To start, type the number of your choice, then press <Enter>

III Requête d'un citoyen envoyé à la bibliothèque

BONJOUR,
 JE TIENS À REMERCIER LA VILLE DE LASALLE
 ET TOUS LE PERSONNELS DE L'OCTOGONE
 POUR TOUS LES EFFORTS FAIT POUR AMILIORER
 LA QUALITE DE VIE DES CITOYENS. GRÂCE
 À VOUS, NOUS POSSÉDONS L'UNE DES PLUS
 BELLE BIBLIOTHÈQUE DE LA RÉGION.

MERCI



Requête de citoyen

Suggestion Requête Commentaire

Date: 29 OCTOBRE 99 Heure: 13:00 HR

Nom: JEAN PROUST

Tél. (résidence): 366-5116 Tél. (travail): 366-5097

Votre opinion peut améliorer la qualité
 des services offerts à L'Octogone.
 Merci de votre collaboration.

VOTRE LES COMMENTAIRES AU verso →

DANS LE BUT D'AMILIORER LE DÉPARTEMENT
 DE L'INFORMATIQUE, JE SUGÈRE
 L'ACHAT D'UN SCANNER

Signature:

Reçu par:

SERVICE ADMINISTRATION

Date	Date	Date
Heure	Heure	Heure

Commentaire

Responsable _____ Date _____

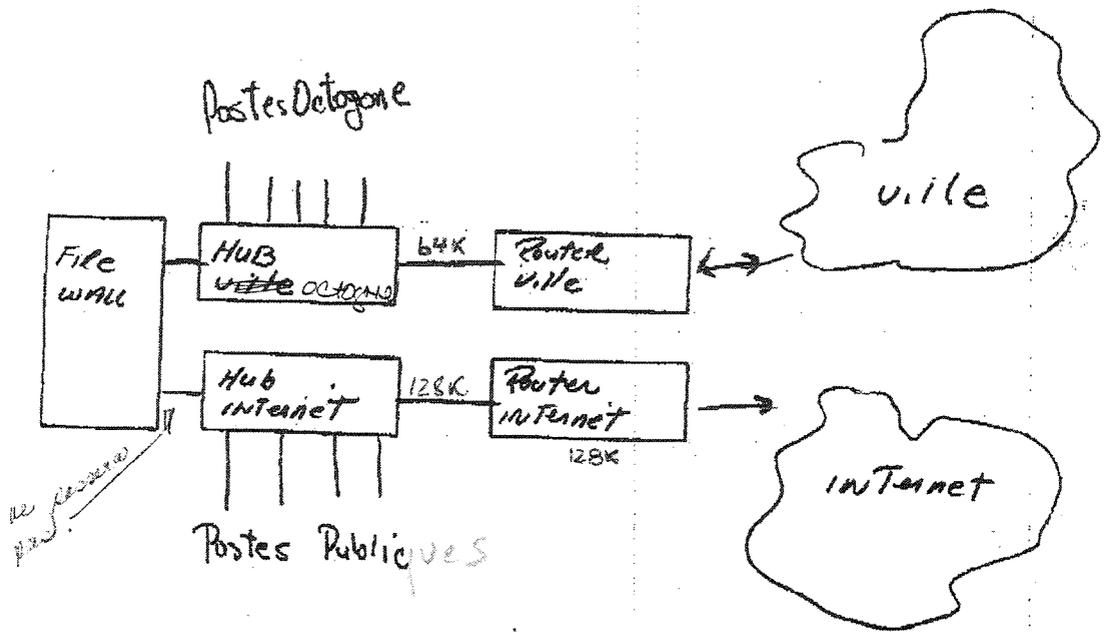
Chef de division _____ Date _____

Directrice _____ Date _____

Commentaires

IV Architecture technique du laboratoire informatique de l'Octogone

ARCHITECTURE



REDISTRIBUTION DES POSTES

Sept. 99

Nom	Adresse IP	Remarques
Laboratoire Informatique		
LABO1	207.96.226.140	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO2	207.96.226.141	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO3	207.96.226.142	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO4	207.96.226.143	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO5	207.96.226.144	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO6	207.96.226.145	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO7	207.96.226.146	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO8	207.96.226.147	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO9	207.96.226.148	NetAXs, sécurité et gestion du temps
LABO10	207.96.226.149	NetAXs, sécurité et gestion du temps
HP LaserJet 4050TN	207.96.226.150	
HP DeskJet 1600CM	207.96.226.151	à installer (lorsque celle de HDEV sera prête)
Poste à Sylvie Furlatt (OCTO050)	207.96.226.152	à installer sur réseau internet (serveur pour NetAXS)
Section Adulte (Internet)		
AST Internet Adulte (13)	ADULTE1 207.96.226.132	NetAXs, sécurité; enlever sécurité actuelle
AST2 Internet Adulte (10)	ADULTE2 207.96.226.133	NetAXs, sécurité; enlever sécurité actuelle
HP LaserJet 4050TN	207.96.226.153	remplace la HP LaserJet 6P actuelle
Poste Nicole Cromp	207.96.226.137	serveur pour NetAXs
Section Jeunesse (Internet)		
AST3 Internet Enfant	JEUNESSE1 207.96.223.130	NetAXs, sécurité; enlever sécurité actuelle
AST4 Internet Adulte (12)	JEUNESSE2 207.96.226.131	NetAXs, sécurité; enlever sécurité actuelle
Setction jeunesse - employé	JEUNESSE3 207.96.226.136	NetAXs, sécurité; enlever sécurité actuelle
Imprimafè Couleurs Lexmark		à réinstaller parallèle et partage avec les autres postes
Biliothèque (Réseau Ville)		
OCTO063	OCTO063 92.0.1.63	Reconfigurer sur le réseau de la Ville (comptoir Référence)
Imprimante action Laser 1500		Installer locale sur le poste de Louise Poulain
HP LaserJet 6P		Installer Local sur poste Référence (à la pace de la 4050TN actuelle)
		Verifier l'installation actuelle des imprimantes re. PR57

V Politique de service du laboratoire informatique

POLITIQUE DE SERVICE

SERVICES OFFERTS :

- ☛ 10 postes accessibles avec ou sans réservation.
 - Internet
 - Traitement de texte (WORD 97)
 - Jeux sur cédéroms
- ☛ Priorité aux détenteurs de la carte de citoyen.
- ☛ Les réservations s'annulent après 10 minutes de retard.

HEURES D'OUVERTURE :

- ☛ Lundi au jeudi 13h à 20h45
- ☛ Vendredi, samedi et dimanche 10h à 12h et 13h à 16h45
- ☛ Une aide limitée peut être fournie par le personnel.
- ☛ Des livres sont à votre disposition.

COÛT D'UTILISATION :

- ☛ 2 \$: $\frac{1}{2}$ heure.
- ☛ Carte internaute : 10 \$ pour 6 périodes de 30 minutes (rabais de 2 \$)
20 \$ pour 14 périodes de 30 minutes (rabais de 8 \$)
- ☛ Pas de crédit, aucun remboursement.
- ☛ Paiement direct accepté.

COÛT D'IMPRESSION :

- ☛ Noir et blanc : 0,25 \$
- ☛ Couleur : 0,50 \$
- ☛ Disquette : 1,00 \$

ENVOI DE TÉLÉCOPIES :

- ☛ 1,50 \$: la page
- ☛ Appels locaux et expéditions seulement.

ATTENTION

L'ordinateur est éteint 15 minutes avant la fermeture de la bibliothèque.
Il est interdit de consulter des sites pornographiques ou violents.
Aucune nourriture ou boisson ne peut être consommée sur place.

VI Extraits du site internet regroupant les bibliothèques
publiques de l'île de Montréal (BPIM)

Le Regroupement

Bibliothèques publiques
de l'Île de Montréal

Les bibliothèques publiques de l'Île de Montréal se sont regroupées pour vous offrir une bibliothèque virtuelle facile à utiliser et remplie de renseignements pratiques.
En plus des informations sur l'Association, vous y trouverez :

1. Une liste de 4 000 revues.

La base de données contient plus de 4 000 revues disponibles dans les bibliothèques publiques de l'Île de Montréal; elle vous permet d'exécuter une recherche par titre et ainsi de localiser la bibliothèque qui possède la revue recherchée.

2. Une sélection d'un millier de signets.

Les meilleures adresses des sites pour enfants et adultes ont été sélectionnées et regroupées par catégories. N'hésitez pas à transmettre vos commentaires à vos bibliothécaires pour l'amélioration de notre sélection.

Le site a été développé grâce à une subvention du Ministère de la Culture et des communications du Québec.

L'Association des bibliothèques publiques de l'Île de Montréal est un organisme regroupant vingt-cinq (25) bibliothèques : 21 bibliothèques municipales et 4 bibliothèques privées. Un conseil d'administration composé de six membres gère les destinées de l'association.

Conseil d'administration

L'association a été fondée en 1977, portant le nom de Conférence des directeurs de bibliothèques publiques de l'Île de Montréal (CDPIM); le changement de nom

Mission

est survenu en 1995 : Bibliothèques publiques de l'Île de Montréal (BPIM). L'association célèbre donc son 20^e anniversaire.

À ses débuts, les membres de l'association ont travaillé à mettre sur pied un service de prêt entre bibliothèques, une liste des périodiques, des visites de

Statistiques et réalisations

bibliothèques, des causeries. L'association a agi comme porte-parole auprès d'autres organismes ou lors de certains événements nécessitant une prise de position. Ainsi plusieurs mémoires ont été présentés lors de commission d'études (Étude des bibliothèques publiques de l'Île de Montréal, Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec) ou pour certaines recherches de la Communauté urbaine de Montréal. Les membres de l'association tiennent des réunions mensuelles.

N'hésitez pas à nous transmettre vos commentaires, suggestions et questions.

Nous vous assurons que BPIM attache une attention particulière à chacun de vos messages.

Courriel



Conseil d'administration

Président	Jacques Panneton	Montréal
Vice-président	Florian Dubois	St-Laurent
Trésorière	Claire Côté	Pointe-Claire
Secrétaire	France Huvelin	Saint-Léonard
Conseillère	Marie-Thérèse Stephen	Anjou
Conseillère	Michèle Dupuis	Dollard-des-Ormeaux Pierrefonds



Mission

- Promouvoir la collaboration et la coordination entre les bibliothèques publiques de l'Île de Montréal.
- Promouvoir l'utilisation des services offerts par le réseau.
- Agir comme porte-parole dans les domaines qui concernent le réseau BPIM.
- Servir de source d'information et de groupe de liaison avec les autres regroupements de bibliothèques publiques.
- Faire la promotion de la lecture.
- Organiser des ateliers de perfectionnement.



Statistiques et réalisations

Population :	1,781,614
Usagers (moyenne) :	608,748 (34.2%)
Nombre de livres :	4,407,784
Nombre par tête :	2,47
Prêts :	
Nombre	11, 081,655
Par tête	6,22
Heures d'ouverture (moyenne) :	57.5
Dépenses :	
Total	58,889,214\$
Par tête	33,05\$



ville
de
LaSalle

Accueil

Horaire

Services

Abonnement

Prêts

Animation

Statistiques

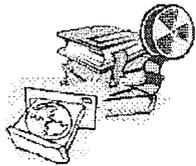
Historique

Quoi de neuf

Catalogue

Site de la ville

Conditions de prêt

	Nombre maximum		Durée du prêt
	Adultes	Enfants	
 Livres	10	10	21 jours
Revue	5	5	21 jours
Livres en location	3 \$	--	14 jours
Cédéroms	2 5 \$/cédérom	2 5 \$/cédérom	21 jours
Cassettes	10 C.D. ou cassettes 1 \$/cassette	10 C.D. ou cassettes 1 \$/cassette	7 jours
Disques compacts	10 C.D. ou cassettes 2 \$/disque compact	10 C.D. ou cassettes 2 \$/disque compact	7 jours
Livres sur cassettes adultes	4 titres 0,50 \$/cassette Max 2 \$	--	21 jours
Livres sur cassettes enfants	--	10	21 jours
Cours de langue	1 cours 2 \$/cours	--	21 jours
Jeux et jouets	1	1	21 jours
Livrets de musique	10	--	7 jours

Utilisez le paiement direct pour payer vos frais

Accueil

Le Regroupement

Choix de sites

Liste des périodiques

Quoi de neuf?

VII Plan d'action 1999 de la bibliothèque : extraits

**PLAN D'ACTION 1999
BIBLIOTHÈQUE**

ACTIVITÉS	OBJECTIFS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RAPPORT TRIMESTRIEL
Planification	Déterminer les priorités et établir le plan d'action 1999-2003	M.-A. Marcoux	1 Février pour 1999 juin 2000-2003	Rencontre avec les équipes de chaque section Plan d'action remis aux responsables Semaine du 6 avril 99
Développement des collections	Établir le plan d'acquisition, d'élagage et de traitement 1999-2003	M.-A. Marcoux et responsables de section	Mars	
	Réviser la politique d'acquisition : <ul style="list-style-type: none"> • Cédéroms • Large vision • Livres multilingues • Livres en location • Documents québécois 	M.-A. Marcoux et responsables de section	Mars	
	Organiser les inventaires partiels : Bandes dessinées, Biographies Cassettes, Jeux, Livres sur cassettes, Référence, Albums	M.-A. Marcoux et responsables de section	Été	
	Rédiger la politique de traitement documentaire	M.-A. Marcoux Lise Filiatrault	Décembre	
Services aux usagers	Accueillir les abonnés de Ville Saint-Pierre	M.-A. Marcoux	Février	Rencontre 22 janvier 1 ^{er} mars Début de l'échange des abonnés (6 la 1 ^{ère} journée) Participation au Prix Eurêka Les Bibliothèques publiques du Québec
	Réaménagement des sections		Avril- Mai	Participer à l'élaboration des plans Prévisions budgétaires pour les nouveaux services
	Politique de service à la clientèle pour les sections prêt et jeunesse	M.-A. Marcoux France Lecours Louise Gagné	Décembre	
	Diffuser le catalogue de la bibliothèque sur le Web		Selon la subvention du MCCQ	
	Moderniser le processus d'émission de la carte de citoyen		Décembre	
	Évaluation de la satisfaction et étude de besoins de la clientèle	Avec le service des communications		

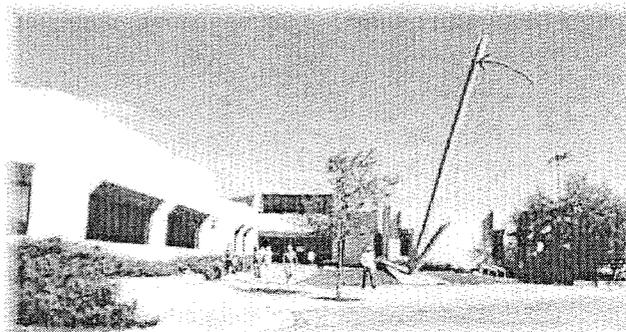
<i>Section des adultes</i>	OBJECTIFS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RAPPORT TRIMESTRIEL
Organisation du travail	Prendre et compiler les statistiques selon la demande du MCCQ		Questions de référence 2 octobre 13 novembre Revue 16 octobre 20 novembre	
Service aux usagers et outils de recherche	Utiliser le BestCap Portfolio		21 janvier	Selon les développements chez Best Seller. Pas pratique car n'offre pas tous les modules et les mêmes fonctions (ex. réservations)
	Utiliser les cédéroms		Printemps	Les journaux sont installés sur les 3 postes
	Mettre à jour la page de bienvenue sur les postes Internet		Début février	18 au 22 janv. Pour les postes Internet 28 fév. Poste de référence
	Créer des pages html pour le service de référence			Conditionnel au branchement d'internet Branché Création de la page en cours.
	Mise à jour des signets de référence			Consultation seulement (au besoin)
	Offrir un service de référence sur Internet			Conditionnel au branchement d'internet
	Installer et offrir la recherche avec Repère sur Internet		Février	22 janvier
	Offrir un service Internet pour la clientèle du 3 ^{ème} âge			Voir projet Laboratoire informatique
Développement et entretien des collections	<i>Documents québécois</i> Acquérir des ouvrages de référence et contrôler le budget supplémentaire Ouvrages de référence 5 000\$ Périodiques 10 000\$			Bien contrôlé.
	<i>Périodiques</i> Élagage de la collection Mise à jour des listes (BPIM) Réorganisation du rangement en réserve Réidentification des sections Impacts du vandalisme et prêt sur la collection			Début 18 janvier – fin février En cours Terminé fin février En cours Février 1999 Antivols ajoutés sur 3 titres à risques
	<i>Audio</i> Élaguer les cassettes audio selon les résultats de prêt			Après le réaménagement

VIII Vue extérieure de la bibliothèque et de la
sculpture



- Accueil
- Horaire
- Services
- Abonnement
- Prêts
- Animation
- Statistiques
- Historique
- Quoi de neuf
- Catalogue
- Site de la ville

Bibliothèque publique de LaSalle



L'Octogone

1080, avenue Dollard H8N 2T9



(514) 367-6376



(514) 367-6604



reference@ville.lasalle.qc.ca

BPIM

Liste des périodiques

Choix de sites

Accueil

Le Regroupement

Choix de sites

Liste des périodiques

Quoi de neuf?