

1542

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

**Diplôme de conservateur
de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES DU QUEBEC :
PANORAMIQUE SUR LES SERVICES OFFERTS**

Anne-Hélène Rigogne

sous la direction de
Réjean Savard

E.B.S.I

1993



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

**Diplôme de conservateur
de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES DU QUEBEC :
PANORAMIQUE SUR LES SERVICES OFFERTS**

Anne-Hélène Rigogne

sous la direction de
Réjean Savard

E.B.S.I

Stage réalisé à l'E.B.S.I, Université de Montréal
sous la responsabilité de Réjean Savard
du 1er août au 22 octobre 1993

1993

1993
DCB
29



BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES DU QUEBEC :
PANORAMIQUE SUR LES SERVICES OFFERTS

Anne-Hélène Rigogne

RESUME : Il s'agit d'une étude quantitative et générale sur les services offerts aux adultes par les bibliothèques publiques du Québec. Les réflexions sur cette offre de services, ses spécificités s'appuient sur une enquête par correspondance menée auprès des bibliothèques publiques de la province de Québec desservant les villes de plus de 25000 habitants.

MOTS-CLES : Amérique du Nord ; Canada ; Québec ; Bibliothèque publique ; Service utilisateur ; Enquête par correspondance.

ABSTRACT : This quantitative and general study focuses on adult services provided by Quebec public libraries. Reflections on this services supply, its features, are based on a brief inquiry . This survey has been sent to public libraries of Quebec, in towns over 25 000 inhabitants.

KEYWORDS : North América ; Canada ; Québec ; Public Library ; User Service ; Brief Inquiry.

N.B : Les traductions des textes en anglais sont de l'auteur.

"Aussi avait-elle décidé de faire un tour complet du parc Lafontaine en longeant les rues Papineau, Sherbrooke, du Parc Lafontaine et Rachel , s'attardant devant l'hôpital Notre-Dame où elle était née et la bibliothèque municipale où elle n'était jamais allée et qu'elle ne croyait ouverte que l'été, pendant les vacances, les enfants n'ayant pas le temps de lire l'hiver. Quant aux adultes... Elle ne connaissait personne qui avait eu le temps de lire depuis son adolescence..."

Michel Tremblay. *La grosse femme d'à côté est enceinte*.
(Montréal , années quarante)

"Pourtant je reviens toujours à la bibliothèque. La littérature m'apparaît, depuis les prières des Perses jusqu'aux romans de gare, le vrai monologue de l'humanité."

Jacques Godbout. *Le temps des Galarneau*.
(Montréal, années quatre vingt dix)

AVANT-PROPOS

Cette étude sur les services au public adulte offerts par les bibliothèques publiques du Québec a été menée lors d'un stage de trois mois à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, du 1er août au 22 octobre 1993.

Ce stage au Québec correspondait à un souhait d'appréhender la bibliothéconomie nord-américaine dans un contexte francophone.

En effet il s'agissait de découvrir d'autres façons de travailler, de concevoir le rôle de la bibliothèque dans la communauté. Comme le dit Bertrand Calenge, "La conception québécoise du service public proche des approches anglo-saxonnes ne peut qu'intéresser les bibliothécaires français"¹

Pourquoi une étude sur les services au public ?

Tout d'abord la proposition a été faite par Réjean Savard, enseignant à l'E.B.S.I de mener avec lui cette étude sur les services offerts par les bibliothèques québécoises, ceci sur le modèle de l'enquête faite aux Etats-Unis par Kathleen Heim et Danny P. Wallace en 1986 intitulée : "Adult services in the Eighties".²

Puis il paraît intéressant d'envisager l'action des bibliothèques du point de vue de l'utilisateur, d'observer les services réellement offerts à tous, et l'attention portée aux publics spécifiques. En effet, si la "tendance en Europe de l'Ouest a été longtemps de fournir des documents, plutôt que des services" d'après Denis Pallier³, en Amérique du Nord, l'habitude de l'évaluation, le souci de la satisfaction de l'utilisateur font que les bibliothécaires sont sensibles à la qualité du service rendu.

Ainsi les objectifs de ce stage étaient:

- découvrir la diversité des offres de service dans les bibliothèques nord-américaines, leur nouveauté par rapport à la France.
- découvrir le particularisme de la situation québécoise dans le contexte nord-américain.
- faire un état des lieux de l'offre de services par les bibliothèques québécoises.

¹ CALENGE, Bertrand. In *Les bibliothèques publiques en France*. Dir. par Réjean Savard. Montréal : Université de Montréal, 1988.

² HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services : an enduring focus for public libraries*. Chicago: A.L.A., 1990.

³ MASSON, André, PALLIER, Denis. *Les bibliothèques*. Paris : P.U.F, 1986. p. 105.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	6
I PROBLEMATIQUE	7
A/ BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES QUEBECOISES: UN DEVELOPPEMENT RECENT	7
B/LA NOTION DE SERVICES ESSENTIELLE EN AMERIQUE DU NORD.....	9
1/ Les services dans la culture professionnelle, dans les textes.	9
2/ Les services offerts.....	12
3/ Corollaires à la notion de services.	16
C/ PEU D'ETUDES SUR LES SERVICES AU QUEBEC	18
D/ OBJECTIFS DE RECHERCHE	20
II METHODOLOGIE	21
A/ ENQUETE SUR LE TERRAIN	22
B/ ELABORATION DU QUESTIONNAIRE	22
C/ PROCEDURES	24
III ANALYSE DES DONNEES	26
A/ PROFIL DES BIBLIOTHEQUES INTERROGEEES	26
B/ SERVICES : ETAT DES LIEUX.....	29
1/Collections et prêt.....	29
2/ Services supplémentaires et équipements	31
3/ Services extérieurs	33
4/ Services d'animation	34
5/ Information communautaire	37
6/Alphabétisation	38
7/ Bilan des services offerts.	39
8/ Tarification des services	40
C/ L'OFFRE DE SERVICES : FACTEURS INFLUENTS ?	42
1/ Incidence du nombre de bibliothécaires professionnels sur l'offre de services.	42
2/ Incidence de l'appartenance régionale sur l'offre de services.	45
3/ Incidence du budget sur l'offre de service.....	47
D/ OFFRE DE SERVICES : CONSEQUENCES ET BILAN.....	49
CONCLUSION	51
BIBLIOGRAPHIE	58
TABLE DES ANNEXES.....	64

INTRODUCTION

Comment "photographier" l'offre de services dans les bibliothèques publiques de la province de Québec, cet immense "pays" qui n'en est pas encore tout à fait un ?

L'histoire toute fraîche de ses bibliothèques , marquée par la proximité des voisins les plus proches, le Canada anglais, et les Etats-Unis nous donnera le cadre de notre recherche.

L'offre de services au Québec s'appuie sur la tradition bibliothéconomique nord-américaine, dans laquelle la notion de "services" est essentielle. La bibliothèque se définit principalement par les services qu'elle fournit à la communauté⁴ desservie. D'ailleurs le travail dans une bibliothèque québécoise se répartit en deux grands secteurs : les services techniques et le service au public. Nous nous intéresserons aux services en direction des usagers. Ces services recouvrent l'activité de la bibliothèque et peuvent aller de la mise à disposition d'une photocopieuse, à l'action culturelle.

Comment satisfaire les besoins des usagers ? anticiper sur leur demande ? offrir des services de qualité ? à quel prix ? Autant d'interrogations qui concernent bibliothécaires québécois d'aujourd'hui soucieux de s'adapter aux nouveaux besoins de leurs publics et non-publics.

Une enquête par correspondance et des visites sur le terrain nous permettront de tracer les contours de cette offre de services, de la mesurer par grands types de services, et de l'analyser.

Enfin cet instantané des pratiques québécoises de l'offre de service appellera quelques réflexions nées de la comparaison avec le "vieux pays"⁵.

⁴ Terme anglo-saxon qui désigne la population desservie et lui ajoute un sentiment d'appartenance.

⁵ Expression québécoise pour qualifier la France .

I PROBLEMATIQUE

A/ BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES QUEBECOISES: UN DEVELOPPEMENT RECENT

Le retard historique des bibliothèques publiques québécoises par rapport aux bibliothèques nord-américaines ou des provinces voisines canadiennes anglophones est un thème récurrent dans la littérature professionnelle québécoise.

En effet, dès 1897, au Québec seulement 28 bibliothèques de plus de 1000 volumes sont ouvertes pour 200 dans la province voisine l'Ontario et 2600 aux Etats-Unis. Ce retard s'explique car le clergé catholique tout puissant dans le Canada francophone a combattu toutes les tentatives de promotion de la lecture publique que ce soit les bibliothèques des instituts canadiens, d'obédience libérale et anti-cléricale ou les lois et mesures prises par certains hommes politiques comme Honoré Mercier⁶. Cette emprise durera jusqu'aux années soixante. En 1933, la commission fédérale Ridington constata l'état semi-moribond des bibliothèques francophones, c'est à dire les bibliothèques paroissiales et conseilla que l'Etat les subventionne.

C'est seulement en 1960, grâce l'avènement de la Révolution tranquille, basée pour une part sur une réforme du système éducatif (en 1951, 2% seulement des québécois de plus de 15 ans avaient un diplôme universitaire⁷) que les premières mesures en faveur des bibliothèques publiques seront prises. En 1959 est adoptée une loi sur les bibliothèques publiques ; en 1961 l'Ecole des bibliothécaires (fondée en 1937) rejoint l'université et devient l'Ecole de bibliothéconomie ; en 1962 la première Bibliothèque centrale de prêt ouvre ses portes.

Il faut dire qu'il y avait urgence : en 1960 le budget des 233 bibliothèques publiques québécoises était de 1M de \$ pour 2M2 pour la seule bibliothèque municipale de Toronto⁸. Ces mesures relativement récentes ont porté leurs fruits.

De 1961 à 1989, les bibliothèques publiques ont multiplié par sept leur budget, et ont doublé la population desservie. Un québécois sur seize utilisait une bibliothèque en 1961, un sur quatre en 1989⁹.

⁶ Honoré Mercier fut premier ministre libéral de 1887 à 1892, il fit voter une loi autorisant les subventions pour les bibliothèques municipales et, soutint les bibliothèques populaires. Ces mesures furent supprimées par la législature conservatrice suivante.

⁷ BAILLARGEON, Jean-Paul. Les bibliothèques publiques du Québec, 1961-1989. *Documentation et bibliothèques*, juil.-sept. 1992, vol. 38, n°3. p 140.

⁸ Québec. Commission d'étude sur les bibliothèques publiques. *Les bibliothèques publiques : une responsabilité à partager*. Québec : Ministère des affaires culturelles, 1987. p.11

⁹ BAILLARGEON, Jean-Paul. Les bibliothèques publiques du Québec. *Documentation et bibliothèques*. p.141.

Ces progrès sont dus aux efforts conjugués du gouvernement provincial, des municipalités et des associations professionnelles, en plein développement elles aussi. Le "plan Vaugois" en particulier, appliqué par le ministère des affaires culturelles du gouvernement du Québec de 1980 à 1985 a eu pour objectif la création de bibliothèques municipales, l'augmentation des collections et des surfaces des établissements existants. Mais les coupes budgétaires ont eu raison de cet essor.

Où en est-on aujourd'hui? Rappelons que le Québec compte 6M9 habitants pour 1M 540000 km². En 1991, 28,9% de cette population est inscrite en bibliothèque. 70,9% de la population est desservie par les 155 bibliothèques publiques autonomes (communes de plus de 5000 hab.) : ces dernières sont le plus souvent rattachées à une municipalité, quelquefois à un conseil d'administration. Plus de 18% de la population est desservie par les 783 bibliothèques affiliées (communes de moins de 5000 hab.), le plus souvent gérées par des bénévoles ¹⁰. Elles sont affiliées par contrat aux 11 bibliothèques centrales de prêt régionales, dites maintenant C.R.S.B.P¹¹ qui sont des corporations privées sans but lucratif qui leur dispensent des services techniques, d'encadrement et d'animation. La moyenne des heures d'ouverture est de 42,7 heures par semaine pour les bibliothèques publiques autonomes ¹².

Ce développement rapide laisse toutefois le Québec toujours en dernière place pour ce qui est des populations desservies, des bâtiments, des équipements, du nombre de documents par habitants lorsque l'on compare les chiffres des provinces canadiennes¹³. En 1990, les 54 bibliothèques de la région métropolitaine de Montréal offraient 9235 places assises, pour 12692 places pour les 23 bibliothèques de la région métropolitaine de Toronto. Elles employaient 1227 personnes contre 3322 pour Toronto.¹⁴L'origine de ces disparités est bien sûr le retard historique, nous l'avons vu, mais aussi le sous-financement des bibliothèques québécoises. En Ontario, les municipalités, plus riches de 20%, il est vrai, consacrent deux fois plus d'argent à leurs bibliothèques.¹⁵

¹⁰ Québec. Direction du livre et de la lecture. *Bibliothèques publiques: statistiques 1991*. Québec : Ministère des affaires culturelles, 1992.

¹¹ Depuis 1992, les B.C.P se nomment les C.R.S.B.P, c'est à dire Centres régionaux de services aux bibliothèques publiques.

¹² *Les bibliothèques publiques en France*. sous la dir. de Réjean Savard. p.50.

¹³ Québec. Commission d'étude sur les bibliothèques publiques. *Les bibliothèques publiques : une responsabilité à partager*. p.55.

¹⁴ *Public libraries : 1990-91. Culture statistics*. Ottawa : Statistics Canada, 1993. p 56-58.

¹⁵ SEGUIN, François. Montréal et les grandes villes canadiennes. *Défi*, août 1992, n°9, p 9-11.

Ainsi, l'histoire récente des bibliothèques québécoises nous donne l'image d'un envol miraculeux si on le considère seul ; mais la comparaison avec les voisins nord-américains, là comme dans d'autres domaines, ternit un peu le tableau. On peut se demander si cette histoire bibliothéconomique toute neuve est un avantage pour créer des services nouveaux eux-aussi, où si là encore le retard est toujours présent.

Bien que le Québec soit derrière les Etats-Unis, nous retrouvons une culture professionnelle commune à l'Amérique du Nord dans laquelle la notion de service est fondamentale.

B/ LA NOTION DE SERVICES ESSENTIELLE EN AMERIQUE DU NORD

1/ Les services dans la culture professionnelle dans les textes.

Depuis longtemps la notion de service est centrale pour les bibliothécaires nord-américains. Jusqu'en 1940, entre autres raisons, à cause de l'arrivée massive de nouveaux immigrants ils se soucient beaucoup de l'éducation des adultes, cette dernière faisant partie de la mission de la bibliothèque et donnant lieu à des services d'aides spécialisés. A cette date, d'après Kathleen M. Heim :¹⁶

The profession explored the importance of moving the responsibility for adult education away from specialized service and placing it upon all professional staff serving adult readers.

La profession découvre l'importance de faire sortir la responsabilité de l'éducation des adultes du secteur spécialisé et de la faire partager par toutes les équipes professionnelles qui servent les lecteurs adultes.

De 1953 à 1973, une section de l'American Library Association se constitue de façon séparée ; Adult Services Division, elle deviendra ensuite : Reference and Adult Services Division. Son but sera : "*to stimulate and support full access to library services which are user oriented*".¹⁷(stimuler et offrir le libre accès aux services de bibliothèques qui seront orientés en direction de l'utilisateur). Ainsi à la volonté éducative, on ajoute la volonté de répondre aux besoins des usagers.

¹⁶ HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services*. p.14.

¹⁷ Ibid. p. 19

De plus, en 1980, les bibliothécaires publics américains se sont dotés, d'un outil commun d'évaluation " *A planning process for public libraries*"¹⁸. Ce manuel de planification permet d'évaluer les progrès accomplis, d'identifier les besoins des clientèles actuelles et potentielles, d'axer le développement des services en fonction de ces besoins.

Deux des questions auxquelles cet ouvrage permet de répondre sont : est-ce que la bibliothèque, en tant que service, telle qu'elle s'est développée jusqu'à maintenant, représente le meilleur modèle possible? est-ce que les priorités de la bibliothèque en terme de service et de population desservie, rencontrent les caractéristiques de l'ensemble de la communauté et de ses besoins?

Ainsi la notion de service est essentielle dans la bibliothéconomie américaine.

Le Québec n'a pas échappé à cette influence directe. Dès 1952, Edmond Desrochers ¹⁹ souligne l'orientation vers l'éducation populaire qui doit être suivie par les bibliothèques publiques, et les services qu'il préconise sont inspirés par les expériences américaines: service du conseiller de lecture, alphabétisation, services pour les groupes spécifiques, personnes âgées, hommes d'affaires, groupes ouvriers, etc...

Les "*Normes pour les bibliothèques municipales*"²⁰ publiées par le Ministère des Affaires culturelles en 1974 et qui servent d'objectifs à atteindre pour les bibliothèques subventionnées, ces normes, donc, énumèrent les services d'une bibliothèque municipale. D'ailleurs la bibliothèque est définie dans ce document successivement par son administration, ses services, (pris dans le sens de services aux usagers), ses collections, son personnel, et enfin ses locaux. Les services cités et recommandés pour avoir des subventions ministérielles sont : l'accessibilité, la gratuité, l'intégration au milieu, le service du prêt à domicile, le service de référence, les services d'aides au lecteur, les services aux groupes, les services en vue de besoins spéciaux, les activités culturelles, les activités socio-économiques, le service pour les enfants, les relations entre bibliothèques municipales et bibliothèques scolaires, la coopération, et enfin les heures d'ouverture. Ainsi la notion de services adaptés aux publics est inscrite dans les textes, même si ce n'est pas encore dans une loi sur les bibliothèques publiques comme l'a recommandé la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques.

Cette commission, dite "commission Sauvageau" du nom de son président, a publié en 1987, un rapport sur l'état des bibliothèques québécoises et les mesures à

¹⁸ PALMOUR, Vernon, BELLASSAI, Marcia. *A planning process for public libraries*. Chicago : A.L.A., 1980.

¹⁹ DESROCHERS, Edmond. *Le rôle social des bibliothèques publiques*. Montréal : Bellarmin, 1952 . (Institut Social Populaire, n° 451, février 1952).

²⁰ Québec. Service des bibliothèques publiques. *Norme pour les bibliothèques municipales* . Québec : Ministère des affaires culturelles, 1981.

prendre pour rattraper leur retard. La première question à laquelle cette Commission devait répondre était précisément " Quels services la bibliothèque publique doit-elle offrir pour satisfaire les besoins documentaires de la collectivité québécoise?".

La comparaison avec la France nous éclairera sur cette présence de la notion de services dans la culture professionnelle américaine. Si nous comparons deux manuels de bibliothéconomie et leurs deux sommaires: *Le Métier de Bibliothécaire*²¹ et *Local public library administration*²², les différences sont flagrantes (annexes 3 et 4). Le second commence par la place de la bibliothèque dans la société, dans la communauté puis donne des conseils de management et fait la liste de tous les services offerts .Le premier lui présente les différents types de bibliothèques, les documents par support, leur traitement. La notion de services n'est pas évoquée si ce n'est dans les fonctions de la bibliothèque : accueil, communication des documents, documentation, et conservation. L'optique est différente, on trouve même dans les fonctions de la bibliothèque, la gestion et l'administration, il y a là une confusion entre les fonctions du bibliothécaire et celles de la bibliothèque. L'action culturelle traitée par les auteurs américains comme un service quelconque, bénéficie d'un chapitre entier dans l'ouvrage français. Cette comparaison rapide indique en tout cas une différence de conception des services.

La confrontation des organigrammes de deux associations professionnelles, l'American Library Association et l'Association des Bibliothécaires Français confirme cette différence (annexe 4). En France les sections sont définis par types d'établissement (bibliothèques spécialisées, universitaires, publiques) ou géographiquement . Aux Etats-Unis, les divisions se font suivant les types de bibliothèques également, mais aussi selon la tâche exécutée : la référence, le management, les collections, le public auquel on s'adresse (services aux enfants, aux jeunes adultes, services aux adultes) et s'étendent même aux groupes concernés par la vie de la bibliothèque. Il y a par exemple une Division Board and Trustees²³.

Ces comparaisons ont simplement pour objet de révéler la place prise par les services dans la culture professionnelle nord-américaine.

²¹A.B.F. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Cercle de la Librairie, 1991.

²²ALTMAN, Ellen. *Public Library administration*. Chicago : A.L.A., 1980.

²³ Conseil d'administration de la bibliothèque constitué de citoyens de la commune et indépendant du conseil municipal.

2/ Les services offerts

Les services offerts sont très importants en bibliothèque, en fait il s'agit de l'équivalent des produits pour une organisation quelle qu'elle soit, c'est à dire ce qui est perçu ou consommé par l'utilisateur. "En information documentaire, on devrait parler surtout de services, car ce qu'on peut offrir sur les marchés prend la plupart du temps la forme de produits non-matériels" : nous dit Réjean Savard.²⁴

Ces services offerts en bibliothèque jouent un rôle non seulement utilitaire, répondant à la fonction bibliothèque, mais aussi un rôle attractif pour l'utilisateur si ceux-ci sont satisfaisants. Reprenant les trois niveaux de conceptualisation du produit définis par Kotler, Réjean Savard nous montre que le schéma s'applique aux centres d'information documentaire : le produit tangible, directement perçu par l'utilisateur c'est la fourniture de livres, documents physiques, le produit générique qui fait référence au bénéfice fondamental que reçoit le client, c'est à dire le savoir ou les loisirs offerts par la bibliothèque, et enfin le produit augmenté renvoie aux avantages perçus par le client, l'image de la bibliothèque en quelque sorte : actualité du fonds, facilité d'accès, etc...

Que sont ces services en Amérique du Nord ?

Aux Etats-Unis les services offerts au public des bibliothèques sont divisés en tranche d'âge, services aux enfants, services aux jeunes adultes et services aux adultes. Ceci nous démontre déjà une volonté d'adaptation, même sommaire dans ce cas, au public. Notre propos ici est le service des adultes. Kathleen Heim définit ainsi le terme de "*adult services: It's a term used to describe all aspects of library work with adults.*"²⁵ (les services en direction des adultes: c'est un terme employé pour décrire tous les aspects du travail en bibliothèque avec des adultes).

Cette définition très large, correspond en effet à la potentialité contenue dans ce terme. Dorothy Sinclair nous donne une définition plus précise pour les services offerts dans la bibliothèque²⁶:

Library usage reserves the word service for those part of the operation that involve direct staff interface with the public for the purpose of fulfilling the user's (and the library's) objectives.

(la tradition dans les bibliothèques emploie le mot service pour désigner la partie des opérations qui confronte directement le personnel au public dans le but de satisfaire les objectifs des usagers (et de la bibliothèque).

²⁴SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco, 1986. p.22

²⁵HEIM, Kathleen. *Adult services*. p 1

²⁶SINCLAIR, Dorothy. Services offered within the Library. In ALTMAN, Ellen. *Local public library administration*. p 161

Ainsi se trouvent introduites deux notions essentielles, celle d'usagers et celle de contact, d'interface entre la bibliothèque par le biais de son personnel et ces usagers.

Ces services peuvent également être proposés hors de la bibliothèque. Peggy Sullivan définit ainsi les services extérieurs.²⁷

If they are defined as public services provided to the users and potential users of the library throughout the area served by the library but excluding those services offered in a central downtown or research library, we have a good working definition.

(S'ils sont définis comme des services fournis aux usagers et aux usagers potentiels dans la zone desservie par la bibliothèque, hormis les services offerts par une centrale ou une bibliothèque de recherche, nous avons une définition opérationnelle).

Ces services extérieurs sont pour elle les annexes, les bibliobus, les dépôts de collections dans les institutions (hôpitaux, prisons, écoles), le prêt à domicile pour les personnes handicapées, etc...

Ici, nous retrouvons l'idée d'atteindre le public, même distant, et le non-public.

Ces définitions nous donnent les objectifs des services offerts, mais pour les décrire, nous n'avons pas d'autre choix que leur énumération.

Reprenons celle de Gene Martin dans sa publication "Library Services for adults²⁸" destinée aux responsables de petites bibliothèques desservant entre 10 000 et 15 000 habitants :

- Service pour l'individu : réponse aux besoins professionnels, divertissement, culturels, de loisirs des individus. Ces besoins étant infinis, la bibliothèque devra être en lien avec d'autres établissements, et offrir elle-même un centre d'information communautaire.
- Service pour les groupes particuliers déjà constitués dans les communautés (philatélistes, corporations) : listes d'intérêt pour le groupe, disponibilité de salles de réunion.
- Services spécialisés : choix de documents pour des publics-cible (ex : personnes âgées), services de livraison dans les hôpitaux, prisons, etc..
- Animation culturelle.

Ainsi ce classement tient compte des publics et donne une idée des services minimums devant être offerts selon l'American Library Association puisqu'il s'agit d'un ouvrage concernant les petites bibliothèques. Nous pouvons remarquer que ce classement s'opère par types de publics.

Pour le Québec, observons la liste des services minimums offerts dans les bibliothèques municipales, recommandés par la Commission Sauvageau²⁹ en 1987:

²⁷ SULLIVAN, Peggy. Extension Services. In ALTMAN, Ellen. *Local public administration*. p 190.

²⁸ MARTIN, Gene. *Library services for adults*. Chicago : A.L.A, 1984.

- choix de documents et supports documentaires adaptés aux besoins et aux intérêts des membres de la collectivité, sans oublier les clientèles spécifiques, handicapés, analphabètes, communautés culturelles,...
- organisation logique de la documentation pour en faciliter l'usage.
- prêt des documents, y compris pour les personnes qui ne peuvent se déplacer.
- accès aux documents des autres bibliothèques.
- disponibilité de locaux attrayants.
- assistance personnelle aux individus pour la localisation des documents, ou pour une initiation au catalogue, réponse orale, écrite ou téléphonique aux demandes d'information et de référence.
- assistance aux organismes civiques, culturels et éducatifs dans le repérage des documents nécessaires à leurs programmes, à l'éducation de leurs membres.
- activités culturelles diverses : expositions, heure du conte, projections de films, rencontres, spectacles.
- activités de promotion, émissions de télévision, de radio, conférences dans des clubs sociaux.

Le classement , ici, s'opère plutôt par grands types de services.

Ces services offerts sont bien sûr les services de base d'une bibliothèque, prêt de documents par exemple, mais aussi des services plus élaborés, que nous nommerons à forte valeur ajoutée. Par exemple, un laboratoire de langues est plus onéreux qu' un simple prêt de méthode de langues. De même, l'équipement informatique est un service coûteux. Le service de prêt à domicile par le personnel est un investissement important, mais en énergie humaine. Les services ne sont pas tous égaux, non pas dans leur application auprès des usagers, mais plutôt dans leur implication financière ou humaine pour la bibliothèque.

Selon les experts en marketing, l'offre de produits, ce qui correspond dans notre propos aux services, se répartit en deux axes : la largeur de l'offre, et la profondeur de l'offre. La largeur de l'offre représente l'éventail des différents services de bases offerts. Pour les bibliothèques ce sera le prêt, la référence, les expositions par exemple, chaque service ayant des objectifs différents. La profondeur de l'offre, par contre définit les différents moyens pris pour rendre le même service de façon plus ou moins élaborée. Par exemple le service de prêt peut être offert au comptoir, avec des possibilités de réservation sur place, par téléphone. Il peut exister un service de prêt à domicile, le retour des livres peut se faire à la bibliothèque centrale, ou dans des annexes, ou dans des boîtes aux lettres accessibles à toutes heures. Autant de déclinaisons du service prêt.

²⁹ Québec. Commission d'enquête sur les bibliothèques publiques. *Les bibliothèques publiques : une responsabilité à partager*. p.86

Nous allons présenter les grands types de services offerts par les bibliothèques publiques suivant le schéma défini par Réjean Savard, croisant les gammes de produits ou services et les lignes de produits.

GAMMES DE PRODUITS →	DOCUMENTS	ANIMATION	AIDE A L'USAGER
	- monographies	- expositions	- initiation à la bibliothèque
	- périodiques	- spectacles	- référence
	- documents audio- visuels	- conférences	- listes bibliographiques
	- logiciels	- projections de films	- CDROM
	- documents spécifiques (livres à gros caractères, langues étrangères, etc...)	- animation pour publics spécifiques (personnes âgées, généalogistes, chercheurs d'emploi, ...)	- bases de données
		- promotion (émissions de télévision, de radio)	
	↑ LIGNE DE PRODUITS	↑ LIGNE DE PRODUITS	↑ LIGNE DE PRODUITS

GAMME DE PRODUITS →	PRET	EQUIPEMENT	INFORMATION COMMUNAUTAIRE
	- réservation	- photocopieuses	- fichier des activités de la commune
	- prêt interbibliothèques	- télécopieur	- fichier de personnes-ressources
	- location de best-sellers	-équipement audio- visuel	-assistance aux organismes de la commune.
	- prêt massif aux institutions (hôpitaux, prisons, résidences)	- salle de conférence	- assistance aux groupes d'alphabétisation.
	- bibliobus	- ordinateurs à utiliser sur place	
	- prêt à domicile	- laboratoires de langue	
	- envoi par courrier		
	↑ LIGNE DE PRODUITS	↑ LIGNE DE PRODUITS	↑ LIGNE DE PRODUITS

La notion de services est complexe et entraîne un certain nombre de considérations corollaires : qui dit services, dit qualité du service, destinataire, paiement ou non des services .

3/ Corollaires à la notion de services.

La notion de service est ambiguë dans le cas des bibliothèques, ou celui de services d'information documentaire. Cette ambiguïté a été soulignée par Eric Sutter.³⁰ Qu'appelle-t-on "service"? la prestation "vendue" à un client? la finalité d'un produit? la manière dont est assurée le contact ? Eric Sutter conclut que le service est une promesse de satisfaction. Il rejoint l'intervention de Michel Melot au Forum 1993 de l'ADIBIPUQ pour qui le service est un besoin à satisfaire, une capacité à répondre à la clientèle.³¹

Au départ, le souci de la qualité du service rendu est très présent dans la culture québécoise. Tous les services publics sont à la disposition de l'utilisateur : ainsi les chauffeurs de bus vous disent bonjour, plus prêt de notre sujet les bibliothèques sont toujours ouvertes en soirée, et le dimanche, qu'elles soient publiques ou universitaires. Un état d'esprit particulier emprunt de gentillesse, de calme et de disponibilité règne dans la plupart des services publics. Cette tradition semble nord-américaine. Par exemple dans la définition de la politique de service aux usagers de la bibliothèque J.V. Fletcher dans la région de Boston (U.S.A), nous retrouvons plusieurs items sur le respect de l'utilisateur dont celui-là. (annexe 5)

In addition to the facility and the collection, it is equally important that the library staff provide accurate, efficient and friendly service at all times.

(En plus de l'équipement et des documents, il est également important que le personnel de la bibliothèque fournissent un service pertinent, efficace et amical.)

Ce document est lu et approuvé par le conseil d'administration de la bibliothèque (Board of Library Trustees). Ce mode de pensée n'est pas sans conséquence sur l'offre de services.

On retrouve très souvent aussi dans la littérature professionnelle l'expression du souci d'adaptation aux nouvelles clientèles. "La société québécoise ayant subi une mutation accélérée, la bibliothèque publique devra ajuster ses produits et orienter ses services en fonction d'une clientèle composée de personnes plus âgées notamment dans les régions périphériques de plus en plus délaissées par une jeune génération scolarisée. Elle devra répondre aux nouveaux besoins d'une population

³⁰ SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité*. Paris : ADBS, 1992. p25

³¹ *Défi*, vol. 8, avril-juillet 1993 ,p.21

croissante et formée d'allophones dans les grand centres urbains, principalement dans la région de Montréal"³². Ces considérations d'un membre du Ministère des affaires culturelles démontre une attention aux évolutions de la société, et surtout une volonté d'anticiper sur l'avenir. "Pour les bibliothèques, l'enjeu principal des années 1990 est donc de faire plus, soit répondre aux besoins de clientèles de plus en plus variées et nombreuses, avec souvent moins de ressources financières et humaines. Par conséquent, toute amélioration de services ne peut être accompagnée d'une augmentation des coûts d'opération."³³ nous dit France Bouthilier, enseignante de bibliothéconomie. Ainsi qualité de service, adaptation à la clientèle, et financements sont liés.

Un autre débat, sous-jacent au problème des services agite les colonnes de la presse professionnelle, c'est celui de la tarification de ces derniers. Le paiement du "service bibliothèque" par les citoyens est largement moins développée qu'en France (35% des établissements font payer leur service contre 78% dans l'hexagone³⁴). La tradition nord-américaine est celle du service gratuit." *The provision of information is an integral part of the public library's service. As such it should be normally be provided without charge*"³⁵ (La fourniture d'information est partie intégrante du service de la bibliothèque publique. Aussi, elle devrait normalement être gratuite.)

La bibliothèque est un lieu protégé ; l'université est payante, mais l'accès à la bibliothèque gratuit. "Les bibliothécaires revendiquent un rôle social important. Grâce à eux les gens de toutes conditions peuvent s'informer, ou s'éduquer en autodidactes."³⁶ Voici la tradition, mais les professionnels s'interrogent, même s'ils sont majoritairement pour la gratuité des services. "Nous n'existons que parce qu'il y a des usagers. La question à poser est alors de savoir si c'est la tarification qui est la plus susceptible de répondre à leur besoins d'information." ³⁷ la réponse est bien sûr non pour l'auteur, bibliothécaire. Mais certains services documentaires étant onéreux, la tentation est grande sous la pression des élus, d'envisager leur tarification. "Le principal avantage de la tarification réside dans le fait que c'est l'utilisateur du service qui paie et non la collectivité" nous dit Camille Rouillard, président d'une fondation privée.³⁸ La commission Sauvageau, évoquée ci-dessus,

³²GAGNON, Gilbert. La bibliothèque publique et le développement culturel à l'aube de la décennie 1990. *Défi*, avril 1991, n°6. p.139.

³³ BOUTHILIER, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, vol. 21, n°3. p.29.

³⁴ *Les bibliothèques publiques en France*. Dir. par Réjean Savard. p51

³⁵IFLA. *Guide lines for public libraries*. New-York : Saur, 1986.

³⁶SAVARD, Réjean. A la croisée des chemins : l'évolution de la profession de bibliothécaire. *Argus*, printemps-été 1992, vol. 21, n°1.p.9.

³⁷ ROUSSEAU, Denis. La gratuité? et comment! *Documentation et bibliothèques*, janv-mars 1993, Vol. 25. p.39.

³⁸ROUILLARD, Camille. La tarification des services documentaires : un outil de saine gestion. *Documentation et bibliothèques*, janv-mars 1993,vol. 25 .p.37

s'est inscrite dans la tradition et recommande la gratuité pour tous les services, que ce soit la consultation, la référence, le prêt de tous types de documents (du logiciel à la vidéo cassette). L'exception réside dans les cas d'utilisations de ressources externes payantes pour la bibliothèque, ou si le service nécessite l'acquisition d'un bien, photocopieuse par exemple.

Bien que la notion de services, soit au coeur des préoccupations des bibliothécaires québécois, et de leur débats, les études approfondies sur le sujet sont rares.

C/ PEU D'ETUDES SUR LES SERVICES AU QUEBEC

D'après la presse professionnelle québécoise, essentiellement les journaux *Argus*, *Défi*, *Documentation et bibliothèques*, nous avons trouvé trace de seulement trois d'entre elles.

La bibliothèque de Saint-Eustache en 1990 a mené une enquête auprès de son public sur les services rendus, mais il s'agissait d'une enquête pour évaluer le taux de satisfaction des usagers.

Par contre, l'Association des bibliothèques publiques de la Montérégie a envoyé un questionnaire en 1989 à toutes les bibliothèques autonomes (municipales) de la Montérégie (région administrative), qui comportait une partie sur les services offerts.

La seule enquête nationale sur les services offerts qui ait été menée auprès de la totalité des bibliothèques autonomes, l'a été en février 1990, mais uniquement sur le service offert aux personnes âgées. Cette enquête a été menée par Danièle Côté.³⁹ Elle soulignait l'intérêt des bibliothèques pour ce public, en effet 50% des établissements offraient des services particuliers (23.5% prêt à domicile, 42.45% prêt aux institutions, 31.1% activités spécifiques dans la bibliothèque). Mais il s'agit du seul service qui ait bénéficié d'une telle enquête.

Bien sûr les résultats de l'enquête annuelle sur les bibliothèques publiques effectuée par le Ministère de la Culture représente une autre source d'information, mais les données publiées annuellement dans le "répertoire des bibliothèques publiques"⁴⁰ sont statistiques : nombre d'usagers inscrits, collections, prêt, personnel. Le questionnaire comprend pourtant des éléments sur les services : prêt massif, prêt inter, questions de références, consultation sur place, accès aux handicapés, animation, collections spéciales. Malheureusement ces informations sont dans une base de données à usage interne et n'ont pas été analysées.

³⁹ COTE, Danièle. Les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques autonomes. *Défi*, août 1990, vol. 5 n°2. p 25.

⁴⁰ Québec. Direction du livre, de la lecture et des bibliothèques publiques. *Bibliothèques publiques : répertoire 1992*. Québec : Ministère de la culture, 1993.

Les seules enquêtes générales qui aient été faites sur le sujet l'ont été aux Etats-Unis.

En 1983, l'A.L.A. confie la direction d'une enquête nationale "Adult services in the Eighties", dite "A.S.E Project" à Kathleen Heim alors directrice de l'école de bibliothéconomie de l'université de Louisiana. Le but était de réactualiser une enquête nationale menée en 1952 par Helen Lyman Smith, de recueillir des données sur l'ensemble des services, et de recenser la littérature sur le sujet.

Ce travail s'est échelonné sur plusieurs années:

- de 1983 à 1984:travaux bibliographiques.
- 1985:élaboration du questionnaire d'après le questionnaire de 1952, avec le souci d'éviter le plus possible la codification.
- 1986: envoi du questionnaire
- 1987: traitement des données sur un logiciel spécifique.
- 1989: publication des résultats de l'enquête et d'essais sur les services dans l'ouvrage "Adult services : an enduring focus for Public Libraries".⁴¹

Cette enquête était un recensement plutôt qu'un sondage. En effet, l'objectif était d'avoir le plus de réponses possibles. Aussi le questionnaire a été envoyé à toutes les bibliothèques des villes de plus de 25000 habitants : soit 1758 "library system" ce qui représente 8000 questionnaires puisque toutes les annexes ont reçu un questionnaire. Le taux de réponse a été de 63%.

Les données ont été croisées avec celles du recensement de 1980 sur les pourcentages des différentes populations suivant leur origine raciale ou ethnique, le taux de scolarité, le nombre de personnes âgées, le niveau de ressources de la population.

Les conclusions générales de l'enquête montrent que ces données démographiques et sociologiques influent peu sur les résultats. Le seul constat est celui du retard des états du Sud des Etats-Unis.

Deux tiers des services listés sont fournis par plus de 25% des bibliothèques ce qui signifie qu'ils sont considérés comme importants. Les services offerts sont les plus traditionnels et les plus passifs. On observe peu d'actions d'alphabétisation, peu de prêt de micro-ordinateurs. L'observation de la faiblesse des services offerts peut indiquer des zones à problèmes.

Le paiement de certains services particuliers est répandu, (nous ne parlons pas d'abonnement le plus souvent gratuit aux Etats-Unis), mais peu de bibliothèques font payer plus d'un ou deux services.

⁴¹HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services*.

L'usage du "Planning process" (procédé d'évaluation et de planification à partir de mesures de performances) semble influencer sur l'offre de service. Nous reviendrons plus précisément sur ces résultats dans la partie analyse de données .

Ainsi, dans le cadre d'une étude sur les services offerts dans les bibliothèques québécoises, le questionnaire, la méthodologie et les résultats de cette enquête américaine, peuvent nous intéresser et même nous servir de point de départ méthodologique.

D/ OBJECTIFS DE RECHERCHE

Cette tradition nord-américaine de sensibilisation à l'offre de services se traduit-elle dans les faits au Québec?

Les recommandations et normes sont-elles suivies? L'évolution de la société québécoise joue-t-elle sur l'offre de service? Les services sont-ils tarifés? Autant de questions dont la solution exige une recherche. Surtout si nous ne voulons pas en rester au constat pessimiste de Nicole Perron " L'aménagement des bibliothèques met rarement en évidence les services offerts et les personnes qui peuvent les offrir"⁴²

Il s'agira d'abord de faire un état des lieux de l'offre de services aux adultes au Québec : Quels services sont les plus répandus ? Quels sont les services les moins offerts? Peut-on expliquer ces différences? L'audiovisuel est-il développé? Les services à haute valeur ajoutée (clientèle spécifique, nouvelles technologies) sont-ils tarifés de façon plus systématique ? Des actions spécifiques en direction de publics particuliers (hormis le public enfant) sont-elles menées?

D'après l'enquête de l'A.L.A, et malgré la différence d'échelle entre les deux enquêtes et le décalage dans le temps sur lesquels nous reviendrons, on pourra faire la comparaison avec les Etats-Unis : les bibliothèques du Québec offrent-elles autant de services que les bibliothèques américaines? Peut-on dégager un particularisme de la culture francophone par rapport aux bibliothèques? Des services différents y-sont-ils plus développés?

⁴² PERRON, Nicole. L'usager d'abord . *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1988, vol. 34, n °2. p.87

On pourra essayer d'identifier des facteurs pouvant jouer sur l'offre de service : les services offerts sont-ils plus nombreux dans les régions plus peuplées? le nombre de professionnels influe-t-il sur la diversité de l'offre de service ? Le budget alloué aux bibliothèques influe-t-il aussi?

Enfin, on pourra analyser les conséquences d'une offre de services abondante : le taux de fréquentation augmente-il par exemple ?

II METHODOLOGIE

It's precisely because of the current emphasis on the uniqueness of any given set of services within a specific library that the A.S.E Project was undertaken. Diversity is a strength of adult services but the lack of information on that diversity or areas of current and unique concentration often confounds the profession when it is asked to describe the scope of adult services for planning.⁴³

(C'est précisément à cause de la tendance courante à penser les services offerts dans une bibliothèque spécifiques comme uniques, que le Projet A.S.E a été entrepris. La diversité est la force des services aux adultes, mais le manque d'information sur cette diversité ou sur les zones de présence unique, trouble souvent la profession quand on lui demande de décrire l'éventail des services aux adultes, lors de planifications.)

Cette justification de la recherche américaine pourrait s'appliquer à la nôtre.

Pour mener cette étude sur les services offerts par les bibliothèques publiques au Québec, nous avons procédé de la façon suivante.

Nous avons examiné tout d'abord l'enquête de l'A.L.A, notre modèle dans cette étude. Puis nous avons parcouru la littérature professionnelle pour repérer les différentes conceptions et exemples de services offerts

Notre travail s'est ensuite réparti en deux axes: l'exploration sur le terrain et l'élaboration du questionnaire.

⁴³ HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services*. p.1.

A/ ENQUETE SUR LE TERRAIN

Nous avons visité des bibliothèques et rencontré les responsables du secteur "service au public" (les fonctions étant très séparées des services techniques au Québec).

Le but de ces visites était de visualiser la variété de l'offre de services, de veiller à recenser tous les services offerts. Mais il s'agissait aussi de se rendre compte de la réalité de certains services encore peu systématiques en France : prêt à domicile, clubs de lecture, production d'émissions audiovisuelles, etc...

La rencontre avec les bibliothécaires a permis de voir quel écho la formulation américaine des intitulés de services avait chez eux. Le plus souvent cette formulation était parfaitement évidente pour eux, et leurs explications ont beaucoup servi à leur interlocutrice française. Ces entrevues ont été très enrichissantes. Elles ont permis de préciser les concepts, mais aussi de tester en avant-première leurs impressions sur les services offerts : leur nécessité, leur popularité.

Huit établissements ont été visités:

- Une annexe de quartier de la ville de Montréal, la bibliothèque Maisonneuve.
- Les services extérieurs de la ville de Montréal qui dépendent des services techniques centralisés, mais assurent les services particuliers tels bibliobus, envoi de livres par courrier, prêt à domicile, fourniture de livres multilingues.
- Trois bibliothèques publiques autonomes connues pour l'étendue et la vitalité des services qu'elles offrent : la bibliothèque d'Anjou, les deux établissements de la bibliothèque intermunicipale de Pierrefonds-Dollard des Ormeaux.
- Une bibliothèque publique autonome de vieille tradition, celle de Westmount, qui à son ouverture en 1899, était la première bibliothèque publique du Québec. Cette bibliothèque est située dans une commune à 80% anglophone.
- La bibliothèque Gabrielle Roy de Québec, un bel établissement de prestige, aux services réputés.
- Enfin le C.R.S.B.P⁴⁴ (B.C.P) de la région Québec-Chaudières Appalaches à Charny pour connaître les services différents rendus par ce type d'établissement.

B/ ELABORATION DU QUESTIONNAIRE

Nous avons donc travaillé à partir du questionnaire de l'enquête ASE Project.

Ce questionnaire comportait 44 questions, plus une question ouverte.(annexe 6)

Sa présentation compacte était un peu rébarbative, mais la langue anglaise se prête souvent mieux au raccourci que le français, nous allons vite nous en rendre compte lors de la première traduction directe.

⁴⁴Centre régional de service aux bibliothèques publiques.

Nous avons donc conclu à la nécessité d'un nouveau questionnaire.(annexe 8)

Hormis les problèmes de traduction, directement lexicaux, nous avons rencontré des problèmes dans la compréhension sémantique des services énoncés. Certains paraissaient incongrus à une bibliothécaire européenne: prêt de micro-ordinateurs, livraison des livres à domicile , prêt de livres en exemplaires multiples, production d'émissions télévisées, etc... Toutes ces interrogations ont trouvé une réponse grâce à l'examen de monographies américaines, dont l'ouvrage de Kathleen Heim lui-même, mais surtout par les conversations avec les responsables de service au public dans les bibliothèques visitées. Ainsi, les bibliothèques prêtent à domicile, mais le plus souvent ce sont des bénévoles qui effectuent la livraison (Westmount). Une bibliothèque peut avoir une émission de télévision hebdomadaire, mais sur la télévision câblée communautaire (Anjou), etc...

Notre deuxième préoccupation a été d'actualiser le questionnaire, en effet ce dernier date de 1986, et certains services récents comme l'interrogation de bases de données ou de CDROM ne figurent pas.

Notre volonté d'utiliser ce questionnaire dans un but de comparaison nous a obligé à une grande fidélité. Nous avons gardé les quatre questions pour les activités d'alphabétisation par exemple. Cela paraissait un peu trop selon l'estimation perçue de ce service lors des visites. Toutefois, il a fallu l'adapter à la réalité québécoise. D'après la presse professionnelle et les visites de bibliothèques nous avons fait une liste des services offerts au Québec absents dans la liste et nous en avons intégré certains: la location de bestsellers⁴⁵, les laboratoires de langue, le prêt d'oeuvres d'art, ou les dossiers verticaux (dossiers documentaires) par exemple.

Nous avons même ajouté le service de référence ⁴⁶ (avec bureau et personne attitrée) qui fait à tel point partie du service offert aux Etats-Unis qu'ils n'ont pas eu besoin de le mentionner. Il nous paraissait important d'avoir ces données pour le Québec.

Pour plus de clarté nous avons classé les questions en grandes sections (annexe9) :

A/ Collections et prêt : mise à disposition de documents de différents types en consultation sur place et en prêt.

B/ Animation : manifestations dans la bibliothèques, (conférences, ateliers, spectacles) et en direction de publics spécifiques.

C/ Services extérieurs : services de la bibliothèque hors de celle-ci en direction des publics éloignés , retenus (handicap,...) ou des institutions (résidences de personnes âgées,...).

⁴⁵ Location de bestsellers : prêt payant pour les collections de bestsellers (10% du prix d'achat du livre en moyenne)

⁴⁶ Référence : service personnalisé d'assistance à l'utilisateur dans sa recherche d'information.

D/ Services d'information communautaire : services d'information sur les services, les organismes, les loisirs de la communauté.

E/ Alphabétisation : services en direction de ce public (collections particulières, locaux, cours d'alphabétisation, ...)

F/ Autres services : services supplémentaires et équipement .

Enfin le questionnaire américain comportait une question ouverte sur des services particulièrement intéressants et méritant d'être signalés. Mais le manque de temps pour le dépouillement nous a conduit à remplacer cette question par une demande de documentation complémentaire illustrant certains services particuliers.

Nous avons réfléchi ensuite aux questions complémentaires pouvant nous apporter d'autres éléments: la population desservie, importante pour les annexes, et les différentes catégories de personnel. Les autres variables nécessaires, telles le budget ou le taux de fréquentation nous seront fournies par l'enquête du ministère de la Culture.

Nous avons ensuite effectué un pré-test auprès de sept bibliothécaires, qui nous a permis de corriger certaines formulations. Le questionnaire définitif étant prêt, nous avons mis au point les procédures de notre enquête.

C/ PROCEDURES

Nous avons, tout d'abord, déterminé quelles bibliothèques répondraient à notre enquête.

Le choix de la population concernée s'est fait entre deux options:

- soit nous faisons une enquête du même type exactement que celle de l'A.L.A et nous observons les mêmes critères de choix : bibliothèques desservant une population de plus de 25000 habitants, envoi du questionnaire à toutes les centrales et annexes, soit 44 municipalités concernées.

- soit nous faisons une enquête plus importante et nous nous intéressons à toutes les bibliothèques desservant une population de plus 3000 habitants, soit 156 municipalités avec une bibliothèque autonome plus les municipalités desservies par les bibliothèques affiliées aux C.R.S.B.P (B.C.P) correspondant à cette tranche de population (une cinquantaine).

La seconde option présentait l'intérêt de couvrir plus largement la réalité de l'offre bibliothéconomique québécoise, et de permettre une analyse plus fine pour les comparaisons régionales, et enfin de pouvoir comparer l'offre de service entre les bibliothèques publiques autonomes et les bibliothèques affiliées aux C.R.S.B.P. desservant les populations de 3000 à 5000 habitants (la règle administrative du partage à la limite de 5000 habitants ayant été transgressée par la progression des populations et des équipements).

C'est la première option que nous avons choisi pour des impératifs de coût et de temps, mais aussi parce que la comparaison avec les Etats-Unis ne serait valable que si nous suivions le même protocole.

De plus, l'analyse plus fine des réalités québécoises demandait peut-être un autre type de questionnaire, en tout cas sûrement une connaissance plus approfondie du milieu.

Nous avons donc envoyé notre questionnaire le 3 septembre 1993.

Ce questionnaire était accompagné d'une lettre, dans laquelle le projet était présenté, ainsi que la possibilité de nous téléphoner pour plus de précisions (annexe 7)

Des étiquettes pré-imprimées pour le retour étaient jointes à cet envoi. La possibilité de nous télécopier le questionnaire était indiquée à la fin de ce dernier.

Nous avons expédié des courriers, soit 108 questionnaires dans 44 bibliothèques. Nous avons envoyé un questionnaire par établissement central et annexes, quelle que soit la taille de ces dernières.

Nous avons laissé à nos interlocuteurs un délai de deux semaines et fixé la date limite du 17 septembre pour le retour.

A cette date, 44 questionnaires étaient revenus, soit 26 municipalités nous avaient répondu.

Une relance téléphonique a été faite le 22 septembre, 16 municipalités ou 30 établissements ont été contactés avec rappel de la possibilité de télécopier les questionnaires pour le renvoi.

Les retours se sont échelonnés jusqu'au 29 septembre.

Donc 39 municipalités ont répondu à notre questionnaire sur 44 interrogées soit 88.6% d'entre elles. Au total 83 questionnaires nous sont revenus sur les 108 envoyés : notre taux de réponse est donc de 76.3 %. Il s'agit d'un excellent score.

Nous allons donc étudier les données obtenues qui ont été saisies et traitées sur le logiciel Statview.

III ANALYSE DES DONNEES

A/ PROFIL DES BIBLIOTHEQUES INTERROGEES

Avant d' étudier le profil de nos répondants, précisons que cinq communes seulement ne nous ont pas répondu: Charlesbourg (71 000hab), Trois Rivières (51 000hab), Brossard (64 000hab), Boucherville (33 500hab), Granby (41 500hab).

L'explication de ces quelques non-réponses se trouverait peut-être dans le manque de temps et la sollicitation fréquente faite aux responsables de bibliothèques. En effet, l'usage des méthodes statistiques pour évaluer des outils bibliothéconomiques ou simplement faire des études générales est plus répandu apparemment qu'en Europe et ils sont très souvent "questionnés" .

Toutefois, ce phénomène a pu aussi jouer sur le bon taux de réponse, (76,8%) en effet les responsables sont formés à l'analyse statistique et par la même conscients de son importance .

Donc, 83 questionnaires sont revenus sur 108. Hormis les 5 non-réponses, la différence de 10 s'explique par le fait que certaines bibliothèques n'ont pas renvoyé un questionnaire par annexe, estimant ou que leurs services offerts étaient les mêmes que ceux de la centrale ou que les annexes étaient trop petites et offraient juste un service minimum.

Examinons les réponses par régions administratives : (Annexe1) (tableau 1)

Ces répondants viennent pour 48.2% de la région de Montréal-Laval. On assiste à une légère surreprésentation de cette région qui est essentiellement urbaine. D'après les statistiques du recensement de 1986⁴⁷, elle représente 40% de la population citadine du Québec.

Montréal qui représente 26.8 % de la population québécoise, affiche un résultat de 37.3% dans notre enquête. Laval représente 4.5% de la population et a un résultat de 10.8 % dans notre questionnaire. Pour Québec, deuxième zone urbaine du Québec on retrouve la même surreprésentation : 12% des réponses, pour 9% de la population.

Si l'on regarde les régions, moins urbanisées, comme le Saguenay-Lac St Jean, la Mauricie, les Laurentides, on retrouve une sous-représentation. Saguenay-Lac StJean donne 3.6% des réponses pour 4.5% de la population, la Mauricie Bois-

⁴⁷ Québec. Bureau de la statistique. *Le Québec statistique 1989*. Québec : Publications du Québec, 1989.

Francs, 2.4% des réponses pour 6.9% de la population. Même différence pour les Laurentides, 3.6% des réponses pour 4.5 % de la population.

Ainsi ces inégalités traduisent les disparités régionales en termes d'équipements. Curieusement en interrogeant seulement les bibliothèques urbaines (+ de 25000 hab.) on retrouve trace de ces disparités.

Seule exception, Montérégie du fait de trois non-réponses est une région urbaine, qui est sous-représentée, 9.6% des réponses pour 16.8 % de la population.

Examinons les réponses du point de vue de la population desservie.

Notre questionnaire comportait des catégories de population, de 25000 à 35000 hab. par exemple, à cocher. Nous avons saisi les données d'après les réponses au questionnaire.

De façon générale les répartitions des réponses correspondent aux chiffres officiels de populations des municipalités.

On retrouve le plus de réponses dans les tranches de 25000 à 35000 hab.(27.) et de 35000 à 45000 hab.(17). C'est dans ces catégories que les communes sont les plus nombreuses au Québec.

Les tranches de 25000 à 35000 hab. et de 35000 à 45000 hab. représentent 55% des réponses, soit 44 réponses. Il y a 20 communes au Québec entre 25000 et 45000 hab.⁴⁸, les 24 réponses supplémentaires, s'expliquent par les réponses des annexes qui desservent des populations plus petites que leur ville principale.

Ainsi cette tranche est un peu surreprésentée, car les réponses induites par les questionnaires supplémentaires pour les annexes se sont reportées en majorité sur cette tranche.

TABLEAU 1: REPARTITION DES BIBLIOTHEQUES INTERROGEEES PAR GRANDES REGIONS ET POPULATION DESSERVIE.

Population desservie	QUEBEC	MONTREAL - LAVAL	AUTRES REGIONS	TOTAUX
-de 25000 hab.	5	2	0	7
25000-35000 hab.	4	12	11	27
35000-45000 hab.	0	5	12	17
45000-55000 hab.	0	2	2	4
55000-65000 hab.	0	2	4	6
65000-75000 hab.	0	5	1	6
75000-85000 hab.	0	2	1	3
85000-95000 hab.	0	2	1	3
+ de 95000 hab.	1	5	1	7
TOTAUX	10	37	33	80

⁴⁸Québec. Ministère des affaires municipales. *Répertoire des municipalités du Québec 1993*. Québec : Publications du Québec, 1993.

Ces populations desservies sont en majorité francophones, 44% des répondants ont une population francophone supérieure à la moyenne nationale de 81.4%, 19% des répondants ont une population anglophone supérieure à la moyenne nationale de 9%, et enfin 30% des répondants ont une population allophone (autres langues d'origine) supérieure à la moyenne nationale de 1%. Les taux de répartition des langues datant du recensement de 1986, on peut supposer que les résultats traduisent la prééminence des réponses de la région de Montréal qui est à la fois plus anglophone et qui reçoit la majorité des nouveaux immigrants.

Nous allons maintenant nous intéresser aux caractéristiques propres des bibliothèques. Le taux de fréquentation (nombre d'usagers inscrits) des bibliothèques répondantes est de + de 25% pour 60.5% d'entre elles. Ceci correspond à la moyenne nationale qui est de 29.5% pour toutes les bibliothèques desservant des populations de plus de 5000 hab.

Les bibliothèques interrogées n'ont pas toutes un bibliothécaire à leur tête, bien que la population desservie soit de + de 25 000 habitants. On entend par bibliothécaire, un diplômé de maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information (ce qui correspond à notre diplôme de conservateur de bibliothèque). En 1991, ils étaient 281 au Québec. Les techniciens en documentation eux ont une formation initiale dans les CEGEP, formation technique entre le lycée professionnel et l'I.U.T pour employer un équivalent français. 25.6% des bibliothèques interrogées, soit 21 n'ont aucun bibliothécaire dans leur équipe. Il faut moduler ce résultat, car les annexes ont compté comme un établissement dans notre recensement, et souvent elles n'ont pas de bibliothécaires, sauf dans les grosses succursales comme celles de Montréal. Cela augmente peut-être de façon trompeuse le résultat. Plus de 46 % des bibliothèques interrogées ont au moins 1 bibliothécaire, et 28% comptent au moins deux bibliothécaires.

Le budget des bibliothèques interrogées est de plus de 35\$ (environ 160F) par habitants pour 55.4% d'entre elles. Ceci alors que la moyenne nationale est de 23.74\$ (environ 106F) par habitants, on peut expliquer cette différence par le choix d'interroger les bibliothèques desservant plus de 25 000 habitants, ce qui augmente la proportion de villes de grande importance et plus riches.

Ce que l'on peut dégager de tous ces éléments, c'est que notre bon taux de réponse nous assure d'une représentativité certaine, même si la région de Montréal-Laval est légèrement surreprésentée.

B/ SERVICES : ETAT DES LIEUX

Nous allons faire ce tour de l'offre des services au Québec d'après notre enquête, types de services par types de services en reprenant la classification choisie pour le questionnaire. Nous comparerons avec les chiffres de l'étude américaine de l'A.L.A. quand cela nous sera possible. En effet nous avons rajouté 23 questions pour lesquelles nous n'avons pas de point de comparaison avec les Etats-Unis. D'autre part cette comparaison ne sera qu'un indicateur des faiblesses ou des forces de l'offre de service québécoise par rapport à celle des Etats-Unis. L'écart des valeurs absolues, 4125 bibliothèques interrogées aux Etats-Unis pour 83 dans notre enquête, nous oblige à la prudence. De même, il faut garder à l'esprit que le recensement américain date de 1986.

1/ Collections et prêt

Examinons tout d'abord l'offre de collections particulières (hors livres et périodiques) que ce soit pour la consultation ou pour le prêt.

TABLEAU 2 :COLLECTION-PRET/ Pourcentage des services offerts par ordre décroissant

SERVICES OFFERTS/collections-prêt	QUEBEC	U.S.A
Livres à gros caractères	91.6%	
Prêt cassettes	68.7%	59%
Dossiers verticaux (presse, référence)	60.2%	
Prêt livres sonores	53%	
Location de bestsellers	52.4%	
Livres étrangers	45.8%	
Consultation vidéocassettes	44.6%	
Consultation cassettes	43.4%	
Prêt vidéocassettes	43.4%	
Prêt Compact Disc	34.9%	
Consultation livres sonores	31.3%	
Prêt de livres en plusieurs exemplaires	22.8%	
Consultation Compact Disc	19.3%	
Prêt de documents iconographiques	16.9%	
Consultation C.D.R .O.M	10.8%	
Consultation logiciels	9.3%	
Prêt logiciels	6%	4.2%
Prêt équipement audio-visuel	4.8%	54.4%
Prêt de micro-ordinateurs	0%	2.8%

91.6% des bibliothèques interrogées ont une collection de livres à gros caractères, affichant ainsi un certain souci des usagers malvoyants ou des personnes âgées. Et on peut ajouter que l'édition anglo-saxonne et québécoise dans une plus faible mesure peut répondre à cette demande. Madame Ferron-Gaudin, la responsable du secteur français à Westmount (commune majoritairement anglophone) semblait regretter la carence de l'édition française dans ce domaine. En Amérique du Nord il ya réellement un public pour ce type d'ouvrages, pour preuve le nombre de collections publiées, et les bibliothèques québécoises répondent à cette demande.

On constate le même écart entre les deux éditions nord-américaine et européenne pour un type de document relativement bien fourni par les bibliothèques, le livre sonore. En effet, 53% des bibliothèques répondantes offrent le service ; à Westmount, la bibliothécaire rencontrée a souligné la grande popularité de ce type de documents. Dans le même ordre d'idée, le prêt des cassettes est en seconde place parmi les services les plus offerts (68.7% des bibliothèques offrent le service) et le taux du Québec dépasse celui des Etats-Unis de 10% environ, mais l'ancienneté de l'enquête américaine joue t-elle. La popularité du prêt de cassettes, musicales ou parlées vient peut-être de l'usage important de l'automobile et des longues distances du Québec.

Restons dans l'offre de documents audio-visuels, on observe que les bibliothèques prêtent plus ce type de documents qu'elles ne les offrent en consultation sur place, sauf pour les vidéocassettes qui ont environ le même taux pour les deux services (environ 44%). Dans ce cas, il serait intéressant de voir si ce sont les mêmes bibliothèques qui prêtent et permettent la consultation sur place ou si les deux possibilités sont offertes dans des établissements différents.

L'offre de service audiovisuel est en progression , celle-ci était de 20.1% en 1987⁴⁹. Le service audiovisuel (vidéocassettes) est donc presque autant une banque de prêt (pour 44.6% des bibliothèques) qu'un service d'écoute ou de visionnement sur place

(pour 43.4%des bibliothèques). Si l'on regarde le tableau 3, l'offre d'équipement audio-visuel pour la consultation sur place (45.8% tous équipements confondus) les chiffres correspondent.

Autre fait saillant, le taux beaucoup plus faible du prêt de Compact Disc.(34.9%), cette technologie relativement nouvelle n'a pas encore fait sa place dans le dispositif de prêt des bibliothèques québécoises⁵⁰. Aux Etats-Unis en 1986, 78% des bibliothèques offraient le service pour les disques vinyle bien sûr⁵¹.

Service traditionnel en Amérique du Nord, celui des "fichiers verticaux" ,

⁴⁹SAVARD, Réjean , DEMERS, Jacques. La vidéo dans les bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, juil-sept 1987, vol. 3, n°3. p 97.

⁵⁰ *Bibliothèques municipales : données 1990*. France. Ministère de la Culture. p.7.

⁵¹ HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services*. p56

(traduction directe de Vertical Files), ce qui signifie soit des dossiers de presse, ou des collections de brochures rassemblées sur des sujets d'actualité ou d'intérêt général classés dans des meubles à rangement vertical, est présent dans 60% des bibliothèques. Ce taux n'est pas négligeable car ce service est le fruit d'un travail plus particulier de collecte de l'information et de classement mis au service des usagers, bien sûr.

Observons les services les moins offerts de cette section collection et prêt : le prêt de micro-ordinateurs n'est jamais offert, alors qu'il l'était par au moins 2.8% des bibliothèques, aux Etats-Unis en 1986. Précisons qu'il s'agissait d'ordinateurs, petits et peu coûteux, type Commodore VIC 20 ou Timex Sinclair 1000.

Le prêt d'équipement audio-visuel pour la plupart des magnétophones comme aux Services extérieurs de Montréal, est offert par 4.6% des bibliothèques, alors qu'il est offert par 54% des bibliothèques américaines. Certaines prêtent même des appareils photographiques Polaroid.

Le prêt de logiciels est proposé par 6% des bibliothèques. Il s'agit le plus souvent de didacticiels comme à Pierrefonds par exemple. La consultation de logiciels sur place présente un taux un peu plus élevé, presque 10%, il est en effet plus facile ainsi de circonscrire le piratage et les bibliothèques offrent le plus souvent un accès à des logiciels de travail, type traitement de texte ou tableur, comme à la bibliothèque Gabrielle Roy de Québec.

Les C.D.R.O.M commencent à pénétrer dans l'offre de service des bibliothèques québécoises, pour 10.8% de nos répondants. D'après les visites, plusieurs autres l'envisage, mais sont encore retenus par le coût.

2/ Services supplémentaires et équipements .

(tableau 3)

Un peu moins de 99% des bibliothèques ont un service de photocopie.. Les bibliothèques américaines offraient à 60, 9% le service en 1986. Cette différence est sûrement due à l'usage plus répandu du photocopieur et à la baisse du prix des machines durant les années d'écart entre les deux enquêtes.

Au contraire pour le prêt interbibliothèque toutefois relativement bien présent (73.5% des bibliothèques), la comparaison est en défaveur du Québec (88.2% aux Etats-Unis).

Les listes bibliographiques thématiques sur des sujets d'actualité ou d'intérêt général représentent un service très souvent rendu en Amérique du Nord, comme le montre le chiffre américain, 80.2%. Le Québec offre ce service à 68.7%. A la bibliothèque municipale de Toronto(Ontario), chaque département offre des vingtaines de listes sur des sujets, expliquant aussi pas à pas le mode d'emploi des usuels. A la bibliothèque de Montréal, les bibliographies peuvent être aussi des suggestions de lectures, sur des thèmes larges, tel "Lire l'amour" ou "Choix de romans québécois" .

TABLEAU 3 : AUTRES SERVICES / Pourcentage des services offerts par ordre décroissant.

SERVICES OFFERTS/Autres services	QUEBEC	U.S.A
Photocopieuse	98.8%	60.9%
Prêt inter bibliothèque	73.5%	88.2%
Listes bibliographiques	68.7%	80.2%
Service de référence	54.2%	
Équipement audiovisuel pour consultation sur place	45.8%	59.4%
Salle de conférence ou de réunion	39%	62.2%
Prêt interbibliothèque par télécopie	31.7%	
Laboratoires de langues	25.3%	
Télécopieur pour les usagers	4.8%	
Micro-ordinateurs à utiliser sur place	12%	20.2%
Accès aux bases de données commerciales	2.4%	

Autre service traditionnel en Amérique du Nord, la référence. Nous n'avons pas les chiffres pour les États-Unis, ce service ne faisant pas partie de leur questionnaire, mais pour le Québec ce service est rendu par 54.2% des bibliothèques, ce qui est si honorable, vu les conditions inscrites au questionnaire, un bureau et du personnel attiré. Il ne s'agit pas là du simple renseignement au lecteur que tout le personnel est amené à donner dans l'exercice de ses fonctions, mais des réponses à des questions précises, que ce soit à la bibliothèque ou par téléphone. Monsieur Seguin, bibliothécaire à l'annexe de quartier Maisonneuve à Montréal, nous a précisé que dans ce service : " l'offre crée la demande".

C'est à dire que s'il se place au bureau de référence des questions affluent qui ne seraient pas posées ailleurs dans l'établissement . On peut en conclure que le service à satisfaire n'est pas absolument couvert par les bibliothèques publiques québécoises.

Le service des laboratoires de langues est offert par 25.3% des bibliothèques, ce qui est relativement honorable, mais peut-être est-ce la situation de bilinguisme qui explique ce taux . L'offre de micro-ordinateurs à utiliser sur place est de 12% ce qui est faible surtout si l'on compare avec les États-Unis où le taux était de 20% en 1986. Un service également peu offert par rapport aux États-Unis consiste en la possibilité d'utiliser une salle de conférence ou de réunion : 39% des bibliothèques québécoises le proposent pour 62.2% des bibliothèques américaines. On peut expliquer ce fait par la place centrale que jouent les bibliothèques américaines parmi les équipements communautaires.

Le service le moins offert de cette catégorie est l'accès aux banques de données commerciales. 2.4% soit deux bibliothèques, celles de Montréal et de Québec. Il faut dire que les bibliothèques universitaires qui offrent plus largement ces possibilités d'interrogation sont ouvertes potentiellement à tout public, ce qui ne dispense pas pour autant les bibliothèques de lecture publique de proposer ce service.

3/ Services extérieurs

(tableau 4)

Cette série de services correspond à la volonté de rejoindre les populations qui ne se rendent pas à la bibliothèque, soit du fait de leur éloignement, de leur empêchement (maladie, handicap, prison).

Le service le plus offert est celui de la desserte de documents dans les résidences de personnes âgées (58,9%). Le taux est même supérieur à celui des bibliothèques américaines et surtout supérieur au taux de 50% trouvé par Daniele Côté lors de son enquête sur ce type de services faite en 1990⁵². Peut-être est-ce une spécificité québécoise? D'après la presse professionnelle québécoise, il s'agit de répondre à la demande induite par le vieillissement de la population. Plusieurs articles ont été écrit sur le sujet.

Le service de prêt à domicile pour les personnes handicapées touche aussi bien sûr les personnes âgées. Le taux de 24.1% même s'il est inférieur de moitié au taux américain, est honorable et prouve la vitalité de certaines bibliothèques. En effet ce service est exigeant et est le plus souvent assuré par des bénévoles, le choix des livres étant fait par des bibliothécaires suivant des profils de lecture déterminés à l'avance par les usagers (fictions historiques, documentaires). Le système des bibliothèques associatives d'hôpitaux français, est au Québec remplacé par le dépôt de collections par 21.7% des bibliothèques municipales considérées. Les chiffres sont semblables aux Etats-Unis. Les services offerts aux prisons restent marginaux au Québec (0 à 3.6% suivant les services). Aux Etats-Unis, même constat, ils sont offerts par au maximum 15% des bibliothèques.

Enfin le service de bibliobus et le service d'envoi par courrier sont offerts par la ville de Montréal uniquement alors qu'aux Etats-Unis, ces services sont offerts par respectivement 24.1% et 16.7% des bibliothèques. Le refus du bibliobus au Québec s'explique par des raisons climatiques ou géographiques (même les C.R.S.B.P, ex B.C.P n'offrent pas ce service) ou des raisons financières. Ce choix, bibliobus ou pas, fait de façon radicalement opposé dans les deux pays peut faire réfléchir à d'autres raisons organisationnelles, ou culturelles à trouver.

⁵² COTE, Danièle. Les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques autonomes. *Défi*, Août 1990, vol. 5, n°2, p. 30.

TABLEAU 4 : SERVICES EXTERIEURS /Pourcentage de services offerts par ordre décroissant.

SERVICES OFFERTS/Services extérieurs	QUEBEC	U.S.A
Fourniture de documents à la demande dans les résidences (P.agées)	59.8%	42.4%
Service de prêt à domicile pour les personnes handicapées.	24.1%	47.1%
Fourniture de documents à la demande dans les hôpitaux .	22.9%	18.9%
Dépôt de collections dans les résidences (P. âgées).	21.7%	26.8%
Dépôt de collections dans les hôpitaux .	8.4%	7.6%
Animations dans les résidences (P. âgées)	7.3%	19.4%
Fourniture de documents à la demande dans les prisons .	3.6%	15%
Dépôt de collections dans les prisons .	1.2%	10.7%
Service de bibliobus.	1.2%	24.1%
Documents à la demande dans bibliobus.	1.2%	23.4%
Animation dans bibliobus.	1.2%	9.8%
Promotion de la centrale dans bibliobus.	1.2%	30.8%
Service d'envoi de livres par courrier.	1.2%	16.7%
Animation dans les prisons .	0%	3.1%

4/ Services d'animation

(tableau 5)

Dans l'ensemble ces services sont largement offerts par les bibliothèques québécoises, bien que certains questionnaires (3) nous soient revenus précisant que certains responsables avaient renoncé à leurs activités d'animation, à cause des coupures budgétaires.

L'initiation à la bibliothèque vient en premier lieu avec un score exceptionnel 81.9% équivalent à celui des Etats-Unis.

Ainsi les bibliothèques québécoises se visitent de façon organisée pour les groupes. Il faudrait savoir si cette possibilité est toujours utilisée et mise à exécution. Cependant il est certain qu'on retrouve là un souci d'ouverture à tous et d'explications qui semble faire partie du service en bibliothèque dans ce pays. L'initiation individuelle, avec 78.3% des répondants est relativement bien dispensée.

TABLEAU 5: ANIMATION : Pourcentage des services offerts par ordre décroissant.

SERVICES OFFERTS: Animation	QUEBEC	U.S.A
Initiation à la bibliothèque en groupe	81.9%	82.9%
Expositions dans la bibliothèque de ses documents	78.3%	90.2%
Initiation individuelle à la bibliothèque	78.3%	93.9%
Animation pour les personnes âgées	75.9%	37.7%
Expositions dans la bibliothèque de documents extérieurs	66.3%	75.15%
Rencontres autour du livre	61%	54.8%
Conférences	59%	
Ateliers	53%	
Projection de films, de vidéos	50.6%	
Spectacles	47%	73.6%
Expositions à l'extérieur de la bibliothèque	32.5%	29%
Animations pour les minorités ethniques	19.3%	12%
Animation pour les chercheurs d'emploi	19.3%	20.7%
Animation pour les handicapés	19.3%	15.4%
Animation pour les parents	18.3%	37.7%
Animation pour les généalogistes	14.5%	20.2%
Production d'émissions de télévision	9.6%	9.6%
Production d'émissions de radio	6%	8.2%
Animations pour les travailleurs	3.7%	5.4%
Animation pour les entreprises	3.6%	23%

Autre volet de l'animation, les expositions. Celles-ci sont couramment organisées dans les bibliothèques québécoises (78.3% pour l'exposition de documents de la bibliothèque), mais le terme "exposition" a pu être pris au sens large et désigner ainsi les présentations thématiques de livres très fréquemment renouvelées.

Toutefois, l'exposition de documents extérieurs à la bibliothèque, qui est censée demander un investissement plus grand, est aussi très répandue (66.3% des répondants). Les réponses américaines sont supérieures de 10% environ.

Plus de la moitié des bibliothèques organisent des rencontres, des conférences, des projections de films. Le rôle de l'animation dans les bibliothèques est important et les thèmes des conférences sont souvent très pragmatiques " Comment payer ses impôts?" " La ménopause" etc...(annexes 10 et 11) Ces activités d'après les dires de mes interlocuteurs québécois sont très populaires. Les rencontres autour du livre (61% des bibliothèques) comprennent bien sûr les invitations d'écrivains, mais

aussi les clubs de lecture, assemblées d'usagers et de bibliothécaires qui ont lu le même livre et qui en parlent ensemble. En tout cas, dans certaines bibliothèques visitées comme à Pierrefonds -Dollard Des Ormeaux, le calendrier de ces activités était bien rempli (au moins une animation par semaine).

Dans l'animation, on retrouve évidemment l'idée de toucher des publics spécifiques. 20% des bibliothèques organisent de telles activités. Les personnes âgées sont un public-cible très visé au Québec (75.9% des bibliothèques organisent des animations pour elles, 37.7% aux Etats-Unis), nous avons déjà souligné ce fait précédemment.

Les minorités ethniques, c'est à dire toutes les populations d'une autre langue d'origine ou d'une autre culture que la culture anglophone ou francophone (haïtiens, asiatiques, polonais, etc, et amérindiens compris...) sont un public légèrement plus desservi par les activités d'animation au Québec, qu'aux Etats-Unis, pourtant aussi un pays d'immigration. Ce fait étonnant mériterait une recherche plus poussée.

En revanche les animations en direction des parents sont plus fréquentes aux Etats-Unis, ce pays étant très attaché au concept d'éducation parentale. Cette éducation des parents se pratique aussi au Québec, la bibliothèque de Montréal a développé une collection spéciale en ce sens, alors que cette notion est inconnue en bibliothèque en France.

Dernier résultat surprenant en ce qui concerne ces animations pour des groupes spécifiques, le faible taux d'animation en direction des entreprises (3.4%) par rapport aux Etats-Unis (23%). Là encore il faudrait se lancer dans une étude plus fine pour savoir à quoi cette différence est due et ce que recouvre réellement ces animations. D.W.Schneider dans son analyse des résultats de l'étude américaine semble regretter que les services offerts aux entreprises soient plus importants que ceux offerts aux travailleurs⁵³! Plus curieux aussi le faible nombre d'animations pour les chercheurs d'emploi dans un pays où le nombre de chômeurs est assez élevé, 13.1% en mai 1993 au Québec.

Enfin deux services qui relèvent de l'animation, mais hors bibliothèque sont peu représentés au Québec et aux Etats-Unis : la production d'émissions de télévision ou de radio. En effet quelques bibliothèques comme celle d'Anjou participent à une émission hebdomadaire sur les canaux communautaires (télévision câblée). En France, l'équivalent serait la participation à une émission sur une radio locale privée. Ce service, rare, mérite d'être souligné car il permet d'affirmer la présence de la bibliothèque dans la communauté.

⁵³ SCHNEIDER, D.W. Library service to Labor Groups. In HEIM, Kathleen. *Adult services*. p. 293.

5/ Information communautaire

(tableau 6)

Les bibliothèques québécoises marquent cet appartenance en offrant à 81.9% un service d'information communautaire. Si nous reprenons la définition de ce service par l'IFLA⁵⁴, il s'agit de délivrer les informations fournies par les autorités locales ou gouvernementales et par d'autres organisations, d'assister le public dans ses échanges avec ces autorités, de donner des informations sur les clubs locaux et les associations, la formation permanente, les associations sportives et les lieux de loisirs.

Ce résultat est exceptionnel, même supérieur au résultat américain, mais il faudrait savoir ce qui est mis derrière ce terme : un simple babillard (panneau d'affichage), l'information exhaustive et organisée sur les activités de la commune . Dans les bibliothèques de quartier de Montréal on trouve beaucoup de documents administratifs municipaux, par exemple : cadastres, arrêtés municipaux.

La question suivante permet de se rendre compte si la bibliothèque se place dans un ensemble documentaire municipal ou régional. C'est oui à 47% au Québec, pour 64.9% pour les Etats-Unis.

TABLEAU 6: INFORMATION COMMUNAUTAIRE/Pourcentage des services offerts par ordre décroissant.

SERVICES OFFERTS/inform..communautaire	QUEBEC	U.S.A
Liste des activités de la commune	88%	82.9
Liste des autres sources documentaires	47%	64.9%
Fichier de personnes ressources	16.9%	48
Fichier autres ressources	7.2%	29%

Enfin, 16.9% des bibliothèques québécoises tiennent un fichier de personnes-ressources à jour. Ce résultat est peut-être le plus significatif de l'implication dans la vie communautaire, car il s'agit d'informations à constituer, les noms des personnes à qui s'adresser dans les associations, les organismes sociaux. Cela va même jusqu'au fichier de gardiennes d'enfants. Le résultat représente environ un tiers du résultat américain.

⁵⁴IFLA. Guide lines for public libraries. p.15

6/ Alphabétisation

(tableau 7)

Nous avons considéré la conquête du lectorat en difficulté comme un service, ce volet existant dans le questionnaire américain. Mais les résultats montrent que les actions sont beaucoup moins nombreuses au Québec.

Le simple renvoi aux groupes d'alphabétisation est offerte par la moitié seulement des bibliothèques québécoises, alors que 80% des bibliothèques américaines le font et montrent par là leur prise de conscience du problème.

TABLEAU 7: ALPHABETISATION/Pourcentage des services offerts par ordre décroissant.

SERVICES OFFERTS/alphabétisation	QUEBEC	U.S.A
Référence aux groupes d'alphabétisation	48.2%	80.2%
Collection pour analphabètes	32.5%	
Locaux pour les groupes d'alphabétisation	7.3%	52.5%
Leçons d'alphabétisation collectives	2.4%	15.4%
Leçons d'alphabétisation individuelles	0%	24.6%

On peut considérer comme encourageante le développement des acquisitions de collections pour analphabètes fonctionnels (illettrés en France). Plus de 32% des bibliothèques offrent le service. Ce chiffre est peut être plus important qu'il ne devrait du fait des réponses des 23 succursales de la ville de Montréal. L'initiative "Collection pour tous", un choix de livres spécifiques pour ce public a été étendue à toutes les annexes. Cette collection est présentée sur des rayonnages à part. D'autres bibliothèques ont fait, au contraire, le choix de signaler les livres par une pastille et de les mêler à la collection normale (Dollard des Ormeaux).

Les trois autres services : "locaux pour l'alphabétisation", "leçons collectives" ou "individuelles" sont très peu offerts. Ils révèlent même une différence d'implication des bibliothécaires américains et québécois dans la manière d'affronter ce problème complexe et douloureux. Ces résultats montrent qu'au Québec, comme en France d'ailleurs, la bibliothèque n'est pas considérée comme le lieu où résoudre ce problème. Les associations d'alphabétisation font ce travail dans leurs propres circuits.

7/ Bilan des services offerts

Quatre services sont offerts par plus de 80% des bibliothèques : les livres à gros caractères, les initiations à la bibliothèque en groupe, l'information communautaire minimum et enfin la photocopie. Hormis les services traditionnels de consultation et prêt des périodiques et de livres, d'après ces chiffres on peut dire que les bibliothèques québécoises : se soucient dans leur majorité de leur public âgé, ou mal voyant, sont ouvertes sur l'extérieur, et à leur public, et sont intégrées dans la vie communautaire.

Pour compléter ce portrait vu sous l'angle des services, on peut ajouter les services offerts par plus de 60% des bibliothèques: les dossiers verticaux, les listes bibliographiques, les expositions, les rencontres autour du livre, les initiations individuelles et le prêt de cassettes audio. Ainsi le souci documentaire est là avec les dossiers verticaux et les listes bibliographiques. L'animation est largement répandue, et le média le plus populaire est la cassette audio.

Par contre trois services ne sont jamais offerts : le prêt de micro-ordinateurs, les leçons d'alphabétisation individuelles et enfin l'animation dans les prisons. Ces services issus du questionnaire américain n'ont aucune réalité au Québec.

Regardons du côté des services offerts par moins de 20% des bibliothèques. Ils sont nombreux. On y trouve la consultation de Compact Disc, le prêt d'équipement audio-visuel, l'utilisation de l'informatique en général (consultation et prêt de logiciels, C.D.R.O.M, consultation de banques de données). Ceci pour les services à haute valeur ajoutée technologique.

Le prêt de documents iconographiques est peu répandu également. Ce service nécessite une structure plus exigeante que le simple prêt de livres (entreposage des oeuvres, gestion d'un prêt différent). Les activités promotionnelles sur les médias de la bibliothèque sont exceptionnelles. Les animations en direction de la plupart des publics spécifiques cités sont rares: entreprises, généalogistes (surprenant vu la grande passion des québécois pour leurs origines), handicapés chercheurs d'emploi, travailleurs, parents. Les activités des services extérieurs sont presque inexistantes en direction des prisons, et des hôpitaux. Le bibliobus ne fait pas partie du paysage québécois, nous l'avons vu. Le service d'envoi de livres par la poste est réduit.

Enfin la mise en place de fichiers de personnes-ressources est offerte par moins de 20% des bibliothèques, ainsi que la mise à disposition de locaux pour l'alphabétisation, et la tenue de cours d'alphabétisation dans la bibliothèque.

Nous pouvons quand même atténuer ces observations par la constatation que ce questionnaire est une adaptation du questionnaire américain.

Les deux tiers des services cités dans ce questionnaire étaient offerts par plus de 25% des bibliothèques, alors que 54% des services sont offerts par plus de 25% des bibliothèques québécoises. Ce léger décalage peut expliquer certains taux de réponses faibles.

8/ Tarification des services

(tableau 8)

Sur 65 services, 17 services sont payants, toutefois seuls quatre services sont payants pour plus de 50% des bibliothèques : la location de best-sellers, la télécopie pour les usagers, la photocopieuse et le prêt de Compact Disc.

Il est tout à fait normal que l'usage d'un télécopieur, ou d'une photocopieuse soit payant. Au point que tellement évident même que certains bibliothécaires en ont oublié de cocher "oui". Ces oublis ont été observés par les enquêteurs américains aussi (seulement 24% du service photocopie, payant semble irréaliste).

La location de bestsellers est un service qui fait payer sa valeur ajoutée en l'occurrence la rapidité de mise à disposition des ouvrages. Il s'agit de collections de bestsellers achetés en de nombreux exemplaires, disponibles rapidement et prêtés pour un prix variant de 2 à 5\$ (10 à 25 F). Ce service dispense de l'attente de la réservation et s'autofinance. Toutefois certaines bibliothèques offrent un service de best-sellers gratuit, il s'agit d'une simple réservation comme à Repentigny..

Plus surprenant est le paiement du prêt des Compact Disc. Nous avons vu que ce média est finalement assez rare. En plus il est cher!

Les vidéos elles aussi se paient, mais là l'explication tient peut-être à la concurrence des vidéos-clubs qui sont présents à chaque coin de "bloc"⁵⁵ dans ce pays. Se positionner comme prêteur gratuit serait peut-être trop déloyal. Il faudrait cependant tenir compte des différences de répertoire offert pour savoir si la concurrence est réelle.

Un quart des bibliothèques prêteuses de cassettes, font payer ce service que ce soit des cassettes musicales, ou des livres sonores.

Parmi les quelques bibliothèques qui possèdent un C.D.R.O.M, 20% font payer ce service, mais il peut s'agir là du paiement des références imprimées.

Les services suivants dans l'ordre du tableau, dépôt de collections, conférences, ateliers, ont des taux un peu marginaux de paiement, cela recouvre sûrement des

⁵⁵ Pâté de maisons.

situations particulières, accord avec des résidences pour le dépôt de collections etc...

Finalement, les services sont pour leur plus grande part gratuits, ce qui correspond à la tradition québécoise de service gratuit.

La comparaison avec les Etats-Unis n'est possible que pour quatre services et la seule différence réelle porte sur le prêt de vidéos. En 1986, 14% des bibliothèques américaines le faisait payer, mais il serait risqué de se lancer dans des hypothèses, cette technologie étant nouvelle.

TABLEAU 8 : SERVICES OFFERTS / Pourcentage de tarification par ordre décroissant

SERVICE OFFERT	NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES	PAIEMENT DU SERVICE QUEBEC	PAIEMENT DU SERVICE U.S.A
Location de bestsellers	43	83.7%(36)	
Télécopie pour usagers	4	75%(3)	
Photocopieuse	82	73%(60)	24%
Prêt Compact disc	29	65.5%(19)	
Prêt vidéocassettes	36	44.4%(16)	14%
Prêt cassettes	57	24.5%(14)	
C.D.R.O.M	9	22%(2)	
Livres sonores	44	20.4%(9)	
Documents iconographiques	14	14.2%(2)	
Consultation logiciel	9	11%(9)	
Dépôt de collection dans les résidences	18	5%(1)	
Spectacles	39	5%(2)	
Salle de conférence	32	3%(1)	5.8%
Documents pour les résidences	33	3%(1)	
Prêt entre bibliothèques	61	4.9%(3)	5.4%
Conférences	49	2%(1)	
Ateliers	44	2%(1)	

Nous pouvons nous demander si la variété de cette offre de service n'est pas favorisée par les conditions particulières des bibliothèques. C'est ce que nous allons essayer de vérifier dans la partie suivante.

C/ L'OFFRE DE SERVICES : FACTEURS INFLUENTS ?

Nous avons défini comme facteurs pouvant influencer sur l'offre de services : le nombre de bibliothécaires professionnels, l'importance du budget et enfin les disparités régionales.

Le nombre de bibliothécaires et l'appartenance à une région étaient demandées dans notre questionnaire, le budget total et celui par habitant nous était donné par les statistiques du Ministère de la culture, à la fois le budget Pour chacune de ses variables nous avons employé la même méthode : tout d'abord nous avons croisé le nombre total des services , avec les données en valeurs absolues de chacune des variables et nous avons calculé le taux de corrélation avec le logiciel Statview, si ce taux était supérieur à 0.5 nous l'estimons significatif.⁵⁶(annexe 9)

Nous avons ensuite observé les tableaux de croisement de ces données fournis par Statview, mais cette fois-ci formulées par catégories.

Enfin nous avons croisé les données des variables choisies : bibliothécaires, régions, budget avec chacun des services.

De ces observations, nous n'avons retenu que les services dont le croisement donnait un taux de corrélation ayant une signification statistique inférieure à 0.05 selon le test du Chi-carré. De plus nous n'avons retenu que les services dont l'offre était faite par plus de cinq bibliothèques, pour que l'indice de signification soit valable.

1/ Incidence du nombre de bibliothécaires professionnels sur l'offre de services.

Le taux de corrélation entre le nombre total de services offerts et le nombre de bibliothécaires n'est pas significatif. Il n'est pas démontré statistiquement parlant que plus il y a de bibliothécaires professionnels , plus il y a de services offerts .En revanche, l'observation de la table de contingence permet de déceler une tendance à l'augmentation de l'offre de services en fonction de celle des bibliothécaires.

⁵⁶La corrélation est mesurée par le coefficient de corrélation de Bravais-Pearson qui exprime l'intensité de la relation entre les deux variables.

$$r = \frac{\Sigma(x-\bar{x})\Sigma(y-\bar{y})}{\sqrt{\Sigma(x-\bar{x})^2\Sigma(y-\bar{y})^2}}$$

Si l'on observe le tableau 9, la tendance à l'augmentation du nombre de services offerts suivant le nombre de bibliothécaires apparaît assez nettement... Plus de 80% des bibliothèques sans bibliothécaires n'offrent que dix à trente services en moyenne, tandis que 83.3% des bibliothèques avec trois bibliothécaires professionnels offrent trente et plus services en moyenne. Ceci pour reprendre les chiffres les plus significatifs et les plus rassurants pour un bibliothécaire! Toutefois d'autres facteurs liés tels le budget, l'espace peuvent jouer aussi. Le faible taux de corrélation statistique doit donc inciter à la prudence.

TABLEAU 9 : POURCENTAGE DE SERVICES OFFERTS SELON LA GAMME DE SERVICES DISPONIBLES ET LE NOMBRE DE BIBLIOTHECAIRES

	Gamme minimum (-de 10services) (n=7)	Gamme moyenne (10 à 30 services) (n=54)	Gamme supérieure (+ de 30 services) (n=20)	Totaux (n=82)
0 Bibli. (n=21).	14.3%	81%	4.8%	100%
1 Bibli. (n=38).	10.5%	78.9%	10.5%	100%
2 Bibli. (n=10)	0%	50%	50%	100%
3 Bibli. (n=6)	0%	16.7%	83.3%	100%
4 Bibli. (n=7)	0%	28.6%	71.4%	100%
Totals (n=82)	8.5%	71.1%	24.4%	100%

(Dans tous les tableaux, "n" indiquera la valeur absolue du nombre de bibliothèques répondantes.)

Si nous observons le croisement des données service par service, (tableau 10) seuls quatre services parmi ceux retenus présentent une progression ascendante significative en fonction du nombre de bibliothécaires. Ce sont les livres sonores, la consultation de cassettes sur place, les livres à gros caractères et l'équipement audio-visuel sur place. Si les trois premiers sont des services offerts par l'ensemble des bibliothèques, l'équipement audiovisuel sur place est en position plus faible nous l'avons vu (un peu moins de la moitié des bibliothèques).

Pour trois services nous observons un saut significatif quand il y a un bibliothécaire, les livres étrangers, l'animation pour les minorités et les laboratoires de langue. Cela signifierait-il que la culture professionnelle des bibliothécaires québécois véhiculerait un souci des services en direction des étrangers ?

Pour trois services nous observons un saut significatif quand il y a un bibliothécaire, les livres étrangers, l'animation pour les minorités et les laboratoires de langue. Cela signifierait-il que la culture professionnelle des bibliothécaires québécois véhiculerait un souci des services en direction des étrangers ?

TABLEAU 10 : CROISEMENT SERVICES OFFERTS/NOMBRE DE BIBLIOTHECAIRES.

SERVICES OFFERTS	Aucun bibl. (n=21)	1 bibl. (n=38)	2 bibl. (n=10)	3 bibl. (n=6)	4 et+ bibl. (n=7)
Prêt CompactDisc	23.8%	13.2%	70%	100%	85.7%
Prêt livres sonores	23.8%	50%	80%	83.3%	100%
Consultation Compact.Disc	14.8%	0%	40%	66.7%	71.4%
Salle de conférence	19%	28.9%	90%	66.7%	57.1%
Prêt vidéo	52.4%	23.7%	50%	83.3%	71.4%
Fichier pers.ressources	4.8%	15.8%	10%	33.3%	57.1%
<u>Laboratoire de langues</u>	4.8%	31.6%	10%	50%	57.1%
Ordinateurs usage sur place	9.5%	5.3%	10%	16.7%	57.1%
<u>Animation pour minorités</u>	0%	26.3%	20%	50%	14.3%
Prêt cassettes	38.1%	76.3%	90%	83.3%	85.7%
Dossiers verticaux	38.1%	55.3%	90%	83.3%	100%
<u>Livres étrangers</u>	0%	52.6%	15.8%	15.8%	15.8%
Consultation cassettes	14.3%	44.7%	60%	83.3%	71,4%
Fichier autres sources information	33.3%	39.5%	60%	100%	71.4%
<u>Livres gros caractères</u>	76.2%	94.7%	100%	100%	100%
<u>Equipement A.V. pour consultation</u>	28.6%	44.7%	40%	100%	57.1%

Enfin on remarque, surprise amère, un léger infléchissement de la courbe entre les bibliothèques sans bibliothécaire professionnel et celles avec un bibliothécaire,

pour trois services : la consultation des Compact Disc sur place, les prêts de documents vidéo et des Compact Disc. Il paraît difficile de tirer une conclusion de cette constatation.

Pour cet examen service par service, on peut simplement déceler des tendances qui mériteraient d'être vérifiées plus précisément. Rien de vraiment significatif n'apparaît.

2/ Incidence de l'appartenance régionale sur l'offre de services.

Si nous observons la table de contingence entre le nombre de services offerts et les grandes régions définies par nous-même : Québec, Montréal-Laval et Autres régions, (toutes les autres régions de la province) nous pouvons distinguer quelques disparités régionales.(tableau 11)

TABLEAU 11 :CROISEMENT GAMME DE SERVICE/APPARTENANCE REGIONALE

	- de 10 services	10 à 30 services	30 à 60 services	Totaux
QUEBEC (n=10)	10%	80%	10%	100%
MONTREAL LAVAL (n=40)	2.5%	70%	27.5%	100%
AUTRES (n=33)	15.2%	60.6%	24.2%	100%
Totaux	8.45%	68.45%	24.1%	100%

Ainsi Montréal semble un peu mieux pourvu que Québec pour le nombre de services : 27.5% des bibliothèques entre 30 et 60 services , alors qu'on en retrouve seulement 10% dans cette catégorie à Québec.

Dans la catégorie Autres régions, l'offre de service en terme de services offerts apparaît plus étale : 15.2% des bibliothèques de plus de 25 000 habitants offrent moins de dix services parmi les services du questionnaire.

Toutes les régions se situent entre 10 à 30 services, pour leur majorité, ce qui correspond à la moyenne de 22 services que nous avons trouvé précédemment.

Le retard observé à Québec est à moduler, car nous n'avons que 10 réponses, dont 9 venant de la centrale de Québec et de ses succursales.

Rien de très particulier n'est directement observable.

Regardons ce qu'il en est du côté des services pris séparément (tableau 13).

Nous avons classé les données suivantes par ordre décroissant d'écart maximum observé.

D'après ce tableau nous avons dressé une liste des points forts et des points faibles de chaque région par rapport aux deux autres.

Montréal-Laval offre de façon plus importante les livres étrangers, les services d'animation en direction des minorités, les laboratoires de langue, les cassettes en consultation, l'animation pour les handicapés et les documents iconographiques (oeuvres d'art, mais aussi posters).

Par contre, peu d'offre de location de best-sellers, et de prêt entre bibliothèques.

Québec est une région où l'offre de vidéos (consultation et prêt) est importante, ainsi que la location de best-sellers, les spectacles, le prêt entre bibliothèques.

Par contre l'offre de livres étrangers, de laboratoires de langue est moins importante, ainsi que celle des dossiers verticaux (existants seulement à la bibliothèque Gabrielle Roy de Québec).

TABLEAU 13: CROISEMENT SERVICES OFFERTS/ APPARTENANCE REGIONALE

SERVICES OFFERTS	QUEBEC (10)	MONTREAL LAVAL (40)	AUTRES REGIONS (33)
Prêt Compact Disc	0%	25%	57.6%
Dossiers verticaux	10%	67.5%	66.7%
Prêt de vidéos	80%	25%	54.5%
Location de bestsellers	90%	35.9%	60.6%
Livres étrangers	10%	62.5%	36.4%
Prêt livres sonores	20%	47.5%	69.7%
Consultation vidéos	80%	47.5%	30.3%
Consultation cassettes	10%	57.55	36.4%
Spectacles	80%	50%	33.3%
Prêt entre bibliothèques	100%	55%	87.9%
Prêt livré à domicile	0%	17.5%	39.4%
Animation minorités	0%	37.5%	3%
Labos de langue	10%	42.5%	9.1%
Animation handicapés	0%	30%	12.1%
Prêt documents iconogr.	10%	30%	3%
Animation généalogistes	0%	5%	30.3%

Enfin les autres régions se distinguent par une offre importante des services suivants: le prêt de cassettes, le prêt de compact disc, l'animation en direction des généalogistes, et le prêt entre bibliothèques.

L'offre de spectacles, de laboratoires de langues est moins présente.

Toutes ces constatations n'ont de sens que dans la comparaison et mériteraient une observation plus fine pour être entérinées. Toutefois certaines sont avalidées par le bon sens. L'absence de livres étrangers et de laboratoires de langues hors de Montréal trouve une explication dans l'analyse des populations concernées. La majorité de la province de Québec est purement francophone.

Dans notre catégorie "Autres régions" qui correspond à des zones très peu peuplées, il n'est pas étonnant que la tenue de spectacles organisée par les bibliothèques soit plus rare. L'éloignement des centres culturels est important.

Par contre l'offre du service de prêt à domicile est plus présente dans nos résultats et marque sûrement l'attention aux services de proximité et à une solidarité peut-être plus développée "en régions" comme disent les québécois.

Les observations sur les services offerts peuvent donc donner une image des régions et permettre de dégager les particularités de certaines, mais la grille d'observation devrait être plus fine : observer les réponses par régions administratives et interroger les bibliothèques desservant des populations moins importantes.

3/ Incidence du budget sur l'offre de service.

La relation entre le budget disponible et le nombre de services offerts n'a pas été démontrée de façon statistiquement significative (annexe 9).

Par contre les tables de contingence pour les données, qu'elles soient exprimées en terme de budget total ou par habitant, montrent de façon très significative l'influence du budget sur l'offre de service. Le contraire eut été surprenant.

TABLEAU 14: CROISEMENT : BUDGET TOTAL/GAMME DE SERVICES

	Gamme min. - de 10 services (n=3)	Gamme moy. 10 à 30 services (n=18)	Gamme max. 30 à 60 services (n=17)	Totaux
Très petit budget(n=6)	33.3%	66.7%	0%	100%
petit budget(n=14)	7.1%	57.1%	35.7%	100%
budget moyen(n=15)	0%	40%	60%	100%
grand budget(n=2)	0%	0%	100%	100%
très grand budget(n=1)	0%	0%	100%	100%
Totaux	7.9%	47.4%	44.7%	100%

Echelles de budget: Très petit budget < 500 000\$ (225 000F)
 Petit budget entre 500 000\$ et 1 M\$ (4M5F)
 Budget moyen entre 1M\$ et 5M\$(22MF)
 Grand budget entre 5M\$ et 10M\$(45MF)
 Très grand budget > 10M\$

TABLEAU 15: CROISEMENT: BUDGET PAR TETE/GAMME DE SERVICES

	Gamme min. - de 10 services (n=3)	Gamme moy. 10 à 30 services (n=18)	Gamme max. 30 à 60 services (n=18)	Totaux
5-15\$ par habitant(n=9)	22.2%	55.6%	22.2%	100%
15-25\$ par habitant(n=15)	6.7%	73.3%	20%	100%
25-35\$ par habitant(n=13)	0%	7.7%	92.3%	100%
35 \$et + par habitant(n=2)	0%	50%	50%	100%
Totaux	7.7%	46.2%	46.2%	100%

Cette observation faite, nous avons regardé service par service, si ceux-ci ne semblent pas influencés par les budgets.

Bien sûr l'interrogation de banque de données est offerte par les deux seules bibliothèques à gros budget, (Montréal, Québec) mais les deux seuls services pour lesquels nous avons pu observer une relation sont le prêt de Compact Disc et le prêt de documents iconographiques. Ces données seraient à croiser avec les caractéristiques des populations desservies pour être révélatrices.

TABLEAU 16: CROISEMENT SERVICES /BUDGET TOTAL

SERVICES OFFERTS	TRES PETIT BUDGET (n=6)	PETIT BUDGET (n=14)	BUDGET MOYEN (n=15)	GRAND BUDGET (n=2)	TRES GRAND BUDGET (n=1)
Prêt de Compact Disc	16.7%	57.1%	93.3%	0%	100%
Prêt de documents iconograph..	0%	0%	20%	50%	100%

Nous pouvons conclure que l'offre de services dépend bien sûr du budget comme toute autre activité de la bibliothèque, mais que les relations entre les services pris

individuellement et le budget ne sont pas significatives. Le budget n'influence pas la nature des services offerts.

D/ OFFRE DE SERVICES : CONSEQUENCES ET BILAN

Notre hypothèse de départ était qu'une offre de services importante pouvait jouer sur le taux de fréquentation : plus la bibliothèque propose des services variés, plus les usagers sont nombreux.

Ajoutons que pour observer ce taux de fréquentation ou plutôt le nombre d'inscrits à la bibliothèque parmi la population desservie, nous dépendons des statistiques du Ministère de la Culture qui ne spécifient pas la façon dont les mesures sont prises : inscription avec une carte de loisirs attribuée d'office, renouvellement de la carte annuel ou pluriannuel.

La relation entre le nombre de services offerts et le nombre d'habitants inscrits n'est pas significative statistiquement (annexe 9).

Mais la table de contingence entre les données par catégories est un peu plus explicite.

TABLEAU 17: CROISEMENT GAMME DE SERVICE/TAUX DE FREQUENTATION

	Gamme min. - de 10 services (n=3)	Gamme moy. 10 à 30 services (n=18)	Gamme max 30 à 60 services (n=17)	Totaux (n=38)
- de 10% habitants inscrits (n=1)	0%	100%	0%	100%
10-25% habitants inscrits (n=14)	14.3%	50%	35.7%	100%
25-40% habitants inscrits (n=16)	0%	56.2%	43.8%	100%
+de 40% habitants inscrits (n=7)	14.3%	14.3%	71.4%	100%
TOTAUX	7.9%	47.4%	44.7%	100%

Ainsi plus le nombre de services est élevé, plus le taux de fréquentation semble augmenter. Voilà qui peut encourager les bibliothécaires qui travaillent dans le sens du développement des services, et veillent à leur adaptation au public.

Pour ce qui est de l'observation service par service, nous avons retenu une relation seulement entre deux services, le prêt des vidéos, les dossiers verticaux et le taux de fréquentation. Peut-on en conclure au caractère attractif de ces services ? Pour le

prêt vidéo la question mérite d'être posée. Souvent ce service est considéré comme un produit d'appel à de nouveaux publics plus éloignés du livre. Notre constatation semble indiquer une tendance qui ne pourrait être validée que par une étude complémentaire.

TABLEAU 18: CROISEMENT SERVICES /TAUX DE FREQUENTATION

	-de 10% hab.inscrit s n=1	10-25% hab.inscrit s n=14	25-40% hab.inscrit s n=16	+40% hab.inscrit s n=7	Totaux n=38
Prêt vidéo	0%	42.9%	56.2%	100%	100%
Dossiers verticaux	0%	57.1%	93.8%	85.7%	100%

Ainsi ce serait plutôt la largeur de l'offre de services qui serait significative plutôt que la spécificité des services. Même si la diversité et la multiplicité des services semblent un des facteurs essentiels du succès de la bibliothèque..., nous ne pouvons affirmer qu'il soit le seul. La qualité de ces services, l'importance des collections, les horaires d'ouverture, sont autant d'éléments qui complètent la simple offre de services.

L'objectif de notre enquête était de déceler les facteurs opérants sur l'offre de service. D'après nos observations, cette dernière est légèrement influencée par le nombre de bibliothécaires professionnels en termes de quantité de services, et d'une manière infime en terme de types de services. Seuls les services en direction d'un public étranger sont sensibles à cette variable.

Le budget joue à peine sur l'offre de service, hormis pour le nombre de services. Il faudrait aller plus loin dans l'analyse et définir la part du budget attribuée à chaque type de services. Danièle Coté dans son enquête sur les services aux personnes âgées, s'étonnait que le budget ne soit pas invoqué comme raison de non-offre de service. Mais l'offre de service est peut être plus gourmande en temps et en investissement du personnel qu'en argent.

Par contre les différences régionales semblent plus marquantes sur l'offre de service. D'après les services offerts, nous pouvons déceler des tendances particulières à des types de régions et à leur population. Les populations allophones urbaines suscitent une offre de services pour leur usage, les populations vieillissantes ou isolées, rurales, bénéficient plus largement de prêt à domicile ou d'animation pour les généalogistes (activité de retraité?).

Enfin notre dernière hypothèse était que l'offre de services jouait sur le taux de fréquentation des bibliothèques, car l'augmentation de ces deux variables est liée. Voilà qui est rassurant pour les bibliothécaires qui pensent qu'il est important de se mettre au service des usagers.

CONCLUSION

Cette étude plutôt générale et menée rapidement a ses limites.

Tout d'abord la liste des services que nous avons élaborée comprend des lacunes inévitables qui nous ont été signalés par nos interlocuteurs. Les bibliothèques québécoises en sus de tous les services énumérés plus haut, offrent des services d'aide au lecteur (service pour les demandes initiales simples, différent du service de référence), mettent à disposition des collections d'histoire locale, de publications gouvernementales (fédérales et provinciales), prêtent des méthodes de langues, des partitions, des jeux de société, ont des locaux accessibles aux handicapés, des terrasses de lecture extérieures (pour l'été) et enfin ouvrent aux usagers des salles de dactylo... Cet inventaire pourrait heureusement être infini.

De plus, notre étude est quantitative, donc un peu brute. Le choix du test statistique comme indicateur est inévitable, mais les causes d'écarts significatifs n'ont peut-être pas toujours une signification pratique dans la vie des bibliothèques.

Par ailleurs certaines ambiguïtés dues à l'aridité du questionnaire ont pu subsister, malgré la reformulation effectuée. : les expositions par exemple, entend-t-on par là événement exceptionnel, prolongé par des débats, etc...ou la simple exposition thématique mensuelle de livres du fonds en vue de leur promotion.

Chaque service mériterait à lui seul une enquête. En effet il faudrait savoir non seulement si un service est simplement offert, ce qui déjà bien, mais aussi s'il est rendu adéquatement. L'initiation à la bibliothèque par exemple est bien représentée dans nos résultats, mais s'il s'agit d'une visite annuelle, elle est peu représentative.

Il serait intéressant de savoir la part que représente chaque service dans l'activité et les ressources financières et humaines de la bibliothèque : combien d'animations mensuelles? combien de micro-ordinateurs disponibles au public? combien de bénévoles assurent le prêt à domicile?

Cette étude appelle aussi à chercher d'autres facteurs jouant sur l'offre de services: l'appartenance régionale est la plus marquante parmi les variables choisies, peut-on pousser jusqu'aux caractéristiques sociologiques de la population desservie. Un prolongement possible serait d'étudier des appartenances linguistiques et de vérifier si cette donnée influe sur l'offre de services, comme elle joue sur le taux de fréquentation. En effet la culture anglophone semble plus proche du livre et des bibliothèques, même si la nouvelle bibliothèque de Dollard des -Ormeaux (70% d'anglophones, 30% de francophones dans la municipalité) a vu sa clientèle se présenter à 50% pour chaque population !

Pour trouver d'autres facteurs agissant sur l'offre de service, il serait peut-être plus judicieux de faire une analyse service par service. Finalement les limites de notre étude sont celles de l'étude générale à la fois indispensable, mais appelant à des études plus particulières.

Avant de clore notre étude sur les services offerts, il paraît nécessaire de marquer la nouveauté de certains d'entre eux par rapport à leurs homologues français, à la lumière des visites effectuées au Québec et en France.

Le premier de tous est l'éventail des horaires d'ouvertures, 42.7 heures en moyenne par semaine avec obligatoirement des soirées et un jour ou deux de fin de semaine (week-end en français !). Rappelons qu'en France la moyenne était de 22 heures en 1989.⁵⁷

Le seul service inconnu en France est celui de la location de best-sellers, les livres dit "best-sellers" sont achetés en plusieurs exemplaires et loués pour un prix moyen de 10% du prix d'achat du livre. Ce service est autonome et n'empêche pas toujours l'achat de best-sellers dans la collection normale dont l'emprunt sera soumis aux lois habituelles de la réservation. L'intérêt de ce service est son autofinancement, il s'agit de faire payer la rapidité de livraison, mais il ne fait pas l'unanimité parmi les bibliothécaires...

Pour promouvoir certains titres, la bibliothèque de Pierrefonds utilise les méthodes des grandes surfaces. Il existe un chariot "Suggestion des employés de la bibliothèque", les livres sont simplement posés et le public fait souvent ses emprunts à partir de cette sélection.

Un peu moins de 10 % des bibliothèques québécoises offrent la consultation sur place de logiciels. En France, 1.7% des bibliothèques offraient le service "logithèque" (nous n'avons pas la précision prêt ou consultation sur place), soit 4 logithèques en 1990, il est vrai, pour 372 bibliothèques municipales de plus de 20 000 habitants.⁵⁸ Plus nouveau, dans certaines bibliothèques, des ordinateurs sont mis à disposition du public gratuitement ou contre faible rémunération (5\$=23F à Québec) pour taper leurs travaux personnels. Il faut dire que certaines bibliothèques offraient déjà des salles de dactylo. D'après les collègues françaises interrogées, cette demande est formulée par des lecteurs, mais ce service semble presque inexistant dans notre pays.

Le souci d'assurer un service auprès des clientèles spécifiques ou éloignées semble plus présent ou tout du moins plus exprimé. Par exemple, il existe des services d'envoi de livres par courrier (à Montréal 30000 prêts par an). Il faut noter que les livres bénéficient d'un tarif spécifique dans les postes canadiennes. La bibliothèque de Québec prête des collections de livres pour six mois aux gardes-côtes québécois ! Des bénévoles vont porter des livres à domicile, choisis en fonction d'un profil d'intérêt rempli par l'utilisateur. Les bibliothèques font des dépôts dans les hôpitaux, les résidences de personnes âgées. Ces services existent en France aussi et sont en plein développement depuis deux ou trois ans, d'après Madame Combe bibliothécaire à Grenoble où ce service est assuré par elle-même. Mais il apparaît que ces services sont peut-être moins mis en évidence dans les publicités ou la presse professionnelle en France, chacun vivant son expérience comme

⁵⁷ *Les bibliothèques publiques françaises*. Dir. par Réjean Savard. p.89

⁵⁸ *Bibliothèques municipales : données 1990*. France. Ministère de la culture.

"marginale". Revenons au Québec, ce service ne se limite pas à la fourniture de documents, les bibliothécaires vont faire des animations dans les résidences, ou reçoivent des groupes de personnes âgées à la bibliothèque et organisent des jeux comme "biblio-bingo"!

L'animation est présente et semble répondre à la demande du public : les sujets sont très pragmatiques. Mais, ici, l'animation fait toujours partie des services offerts, alors qu'en France, cette option est quelquefois remise en cause. Peut-être est-ce dû à la relative nouveauté des services culturels, la bibliothèque est souvent le seul établissement culturel. D'ailleurs les bibliothécaires finissent quelquefois par superviser le service culturel de la municipalité, comme experts dans le domaine.

Toutes les bibliothèques visitées ont un service d'information communautaire, du fichier au rayon entier et conservent les textes de lois. La bibliothèque de Pierrefonds offre même les services d'une avocate dans le cadre d'une clinique d'aide juridique (une ou deux heures par semaine). La bibliothèque collecte les renseignements pratiques les plus divers. Certaines bibliothèques françaises comme celle de Vaulx-en-Velin pensent offrir ce service de fichier de personnes-ressources sous la poussée du public. La bibliothèque de Québec a une section pour les gens d'affaires, comprenant entre autres des documents sur les entreprises. L'habitude de la référence, l'utilisation des dossiers verticaux dans la majorité des bibliothèques marquent un usage de la bibliothèque comme centre d'information. En France, la constitution de dossiers de presse est faite de façon systématique dans les grands établissements, B.P.I. , B.M de Lyon, mais reste plus marginale, "au coup par coup" dans les établissements moyens.

L'expérience de la bibliothèque de Montréal en matière de lutte contre l'illettrisme est intéressante. Des bibliothécaires ont développé une collection dite Hi-Low (High interest, low level). Présentée à part dans les bibliothèques sous l'appellation "Collection pour tous" (annexe 14) elle est constituée de livres sélectionnés dans l'édition courante pour leur accessibilité ou leur attractivité pour les illettrés, dits analphabètes fonctionnels au Québec. Le comité veille bien sûr à ce que les livres soient abordables, attractifs, mais aussi aient des sujets qui concernent les intéressés, (santé, vie familiale, sport, ...etc..). C'est ce classement par grands thèmes qui constitue la présentation sur les rayons. Monsieur Seguin nous a précisé que, jusque là il n'avait que des livres pour enfants à présenter à ce public, pourtant présent et demandeur dans sa bibliothèque. Cette collection fonctionne bien et a même un grand succès pour tous les publics, car "c'est une bonne collection" d'après lui. D'autre part, il a insisté sur la nécessaire qualité et personnalisation du service pour ce public en difficulté de lecture. Des expériences de sélections d'ouvrages spécifiques ont eu lieu en France, entre autres à Bron en 1987. Il s'agit d'un fichier bibliographique par niveau de lecture. Un projet de collection éditoriale nouvelle et encore non réalisé a suivi cette première expérience! Le

pragmatisme des bibliothécaires québécois qui les a fait partir de l'existant pourrait peut-être inspirer les bibliothécaires français eux aussi conscients de la nécessité d'agir sur le terrain de l'illettrisme. A la bibliothèque Maisonneuve (Montréal) dix séances d'initiation par année environ sont offertes aux apprentis-lecteurs adultes. A la bibliothèque de Pierrefonds, on trouve le journal "Our News", un mensuel destiné à ces lecteurs.

Certaines bibliothèques assurent leur promotion dans les émissions de télévision communautaire, comme à Anjou. Elles présentent leurs activités régulièrement. Il faut préciser que la télévision câblée joue le rôle de proximité qu'ont tenu les radios locales privées en leur temps en France.

La bibliothèque au Québec semble avoir un rôle social plus important qu'en France. Par exemple, la bibliothèque de Québec a été construite en "basse ville" quartier très défavorisé alors qu'il s'agissait d'un établissement de grande ambition, et le pari a été réussi les habitants du quartier se sont inscrits en masse.

Le souci des publics spécifiques est une marque de cette volonté de s'adapter aux besoins réels des populations. Deux bibliothèques sont dites multiculturelles, une à Laval, une à Montréal. Les employés appartiennent aux ethnies desservies. Il s'agit d'un lieu où l'on trouve des collections en langues étrangères, bien sûr, mais aussi un service de référence adapté (santé, logement, vie quotidienne) en lien avec les services d'aide aux migrants. Pour l'observateur français, cette parcellisation du public en fonction de ses problèmes, fait craindre quelquefois la "ghettoisation". Les mêmes services sont rendus tous les jours à la bibliothèque de Vault en Velin, (commune à forte population étrangère) mais la bibliothécaire, Marguerite Backes, même si elle organise une exposition sur la calligraphie arabe, refuse de dénommer cette activité, animation en faveur des minorités ethniques, comme on le ferait au Québec, le service est le même pour tous. Ces deux conceptions ont des origines culturelles, bien évidemment. Le pragmatisme nord-américain reconnaît le migrant, identifie et désigne ses problèmes au lieu de souhaiter une assimilation naturelle et universelle, comme le font les français. Ces différences sont profondes, mais le débat sur les bien-fondés d'actions très spécifiques existe dans les deux pays.

Si les services sont quelque fois différents entre France et Québec, l'usage qui est fait d'un service peut lui aussi varier. Par exemple, en France en 1990, 31,9 % seulement des bibliothèques desservant plus de 20 000 habitants ont des vidéos cassettes dans leurs collections (44,6% au Québec) Mais plus étonnant, l'usage de ce service proposé n'est pas le même. Au Québec, consultation sur place et prêt ont le même taux approximativement, en France, 24 bibliothèques de communes de 20000 à 50000habitants,offrent le prêt de vidéocassettes, le double le visionnement.

Différences de services, différences d'usage, il serait intéressant de faire une étude sur les services offerts en France pour avoir réellement des points de comparaison.

D'autre part les bibliothécaires québécois, de par leur culture professionnelle, nous l'avons vu sont réceptifs à la notion de services. Un des indices de la sensibilité aux services est peut-être le bon taux de réponse obtenu par notre questionnaire, il a trouvé un écho chez nos collègues québécois. En même temps, la presse professionnelle qui couvre les expériences innovantes des bibliothèques québécoises, les présente sous l'angle des services. On peut faire un inventaire des services offerts au Québec uniquement d'après trois revues. En France, si l'on visite les bibliothèques publiques, les innovations fourmillent aussi, (aides aux devoirs pour les scolaires, points bibliothèque pour les personnes âgées dans les centres sociaux,...) mais restent confidentielles. Le prêt à domicile est assez répandu par exemple, mais est peu annoncé.

La marque des bibliothèques québécoises, c'est cette volonté de services adaptés aux publics et non-publics. Laissons la dernière comparaison et sûrement la plus malicieuse à Madame Zampini, bibliothécaire à Dollard des Ormeaux : "Les bibliothèques au Québec ne sont pas un lieu de littérature comme en France mais un lieu d'information".

Revenons à la notion de services en général. Le fait que l'appartenance régionale soit le seul facteur réellement significatif dans notre étude et que d'après les services les plus offerts et les services les moins offerts l'on puisse avoir une idée des particularités des bibliothèques, signifie que les services offerts sont vraiment l'image du service bibliothèque. Nous rejoignons Jean-Michel Salaün quand il dit "*L'offre de services définit la vocation de l'organisation et son identité*"⁵⁹. Certaines bibliothèques québécoises l'ont bien compris comme celle de Laval, et d'Anjou. Leurs signets publicitaires énoncent les différents services offerts par chaque annexe (annexes 15 et 16). L'énumération des services, remplace l'énumération des collections. Les services sont aussi un moyen efficace de justifier son budget auprès des autorités, l'utilisateur satisfait étant un électeur le plus souvent.

" *The output that administrators provide to their environment include services, tangible goods, and regulations, plus gestures, statements, and activities that give symbolic messages to those who are tuned in*" (les éléments de sortie que les administrateurs donnent à leur environnement comprennent les services, les produits tangibles, et les règlements, plus les gestes, rapports, et activités qui donnent des messages symboliques à ceux qui sont concernés).

D'autre part, nous avons vu que les publics spécifiques entraînent une offre spécifique, si les bibliothécaires sont soucieux de répondre aux besoins de leurs usagers. Kathleen Heim soulignait dans son étude que : "*Services arise from special publics, not from absolutes conceptualized in the abstract by theoreticians.*"

⁵⁹ SALAÜN, Jean- Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Cercle de la librairie, 1992, p. 112.

(Les services naissent des publics spécifiques, pas d'absolus conceptualisés dans l'abstrait par des théoriciens).⁶⁰

Notre constatation que l'offre de services pourrait avoir une incidence sur le taux de fréquentation se trouve ainsi confirmée. Si les publics poussent à la création de services spécifiques, nous pouvons imaginer qu'ils répondent directement à une offre qui va à leur devant.

Ainsi deux actions se conjuguent celle du public et celle des bibliothécaires. Comme le dit Jean-Michel Salaün *"L'essentiel n'est pas la multiplication des services, mais leur adaptation au public sélectionné"*. A cette approche raisonnable, nous pouvons ajouter l'enthousiasme de Kathleen Heim :

" For adults service librarians to gain the correct insight to anticipate service needs, the insight is best gained by "being in the world"⁶¹(Pour avoir le meilleur point de vue pour anticiper sur les besoins des services , les bibliothécaires qui s'occupent de service aux adultes doivent être "au coeur du monde").

La bibliothèque publique, vue sous l'angle des services, s'affirme comme service public et en prend toute la dimension . La nécessité de l'adaptation au public, à l'époque, aux nouvelles technologies lui fait intégrer son environnement dans son fonctionnement ; la bibliothèque devient une institution vivante et ouverte au changement. Peut-être fallait-il aller dans un pays neuf pour percevoir cette mobilité? Aller dans un pays où un aménagement intérieur de bibliothèque de dix ans est considéré comme dépassé et vieillot, où le poids de la conservation n'existe pas. A Westmount , pourtant la doyenne des bibliothèques publiques du Québec, les ouvrages documentaires de plus de trois ans sont mis dans des magasins où le public a toutefois toujours libre-accès. Le taux d'élagage annuel (désherbage en France) fait partie des mesures préconisées par les nouvelles normes pour les bibliothèques publiques pour s'assurer de la rotation du fonds et est demandé aux bibliothèques chaque année par le ministère de la Culture. Ces pratiques sont étonnantes pour l'observateur français, mais les surprises sont toujours stimulantes!

Nous reprendrons pour terminer, une des conclusions de l'enquête sur les services aux personnes âgées faites à Cleveland en 1971. Elle est encore d'actualité, et si l'on retire la précision "personnes âgées" peut même s'appliquer à tous les services offerts.

*The absence of special programming (for the ageing) is a result of the traditionnal philosophy of library service held by most librarians-namely, that the library should provide services of universal scope and appeal.*⁶²

⁶⁰ HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services*. p.5

⁶¹ HEIM, Kathleen , WALLACE, Danny P. *Adult services* p.5.

⁶² cité par DEE, Marianne, BOWEN, Judith. *Library services to older people*. London : British Library Board, 1986. p. 13.

L'absence de programmes spéciaux (pour les personnes âgées) est le résultat de la tradition du service en bibliothèque défendue par la plupart des bibliothécaires que la bibliothèque doit fournir des services qui soient universels dans leur portée et leur attrait).

L'expérience des bibliothèques québécoises nous montre que, contrairement à cette tradition, les services offerts dans les bibliothèques publiques dont le public est le plus varié qui soit, pour être des services pour tous, doivent se penser comme service pour chacun.

BIBLIOGRAPHIE

Québec

Québec. Bureau de la statistique. *Le Québec statistique 1989*. 59e ed. Québec : Publications du Québec, 1989. 482p.

Québec. Ministère des affaires municipales. *Répertoire des municipalités du Québec, 1993*. Québec : Publications du Québec, 1993. 533p.
ISBN 2-551-05201-7.

Bibliothèques canadiennes et québécoises

Monographies

Les bibliothèques publiques en France : points de comparaison avec le Québec. Dir. par Réjean Savard. Montréal : EBSI, Université de Montréal, 1993. 113p.
ISBN 2-920537-04-0.

DESJARDINS, Louis, GAGNE, Evelyn. *Les services en langue française dans les bibliothèques publiques de l'Ontario*. Toronto : Ministère des affaires culturelles et des loisirs. Ontario, 1980. 101p.

DESROCHERS, Edmond. *Le rôle social des bibliothèques publiques*. Montréal : Bellarmin, 1952. 31p. (Institut social populaire, février 1952, n° 451).

MITTERMAYER, Diane. *Les bibliothèques publiques canadiennes de 79 à 93 : analyse comparative de certaines données statistiques*. Montréal : A.D.I.B.I.P.U.Q., 1987. 78p. ISBN 2-980085-70-7.

POTIN, Monique. *Les sources de financement des bibliothèques publiques du Québec*. A.D.I.B.I.P.U.Q., 1989. 83p. ISBN 2-980-08571-5.

Public libraries : 1990-1991: Culture statistics. Ottawa : Statistics Canada, 1993. Texte en français et en anglais. 64 p.

Québec. Commission d'étude sur les bibliothèques publiques. *Les bibliothèques publiques : une responsabilité à partager*. Québec, 1987. 359 p. ISBN 2-550-17647-2.

Québec. Direction du livre, de la lecture et des bibliothèques publiques. *Bibliothèques publiques: répertoire 1992*. Québec : Ministère de la culture, 1993. 95p. ISBN 2-550-27296-X.

Québec. Direction du livre, de la lecture et des bibliothèques publiques. *Bibliothèques publiques : statistiques 1991*. Québec : Ministère des affaires culturelles, 1992. 77 p.

Québec. Service des bibliothèques publiques. *Normes pour les bibliothèques municipales*. ed. révisée. Québec : Ministère des affaires culturelles, 1981. 55 p. ISBN 2-550-01545-2.

LAJEUNESSE, Marcel. L'évolution des bibliothèques publiques au Québec. In *Prospectives en bibliothéconomie et sciences de l'information : hommages à Laurent G.Denis*. Montréal : ASTED, 1990. p.113-132.

Périodiques

BAILLARGEON, Jean-Paul . Les bibliothèques publiques du Québec, 1961-1989. *Documentation et Bibliothèques*, juillet-septembre 1992, vol. 38, n°3, p. 139-146.

GAGNON, GILBERT. La bibliothèque publique et le développement culturel à l'aube de la décennie 1990. *Défi*, avril 1991, n° 6 , p. 139-146.

GALLICHAN, Gilles. Les bibliothèques publiques au temps d' Honoré Mercier. *Documentation et bibliothèques*, octobre-décembre 1992, vol.38, n°4 p. 181-186.

MITTERMAYER, Diane. La Bibliothèque publique et le milieu municipal *Documentation et bibliothèques*, vol.35, n°4, p.145 et vol .37, janv-mars 1991,p.5.

SAVARD, Réjean. A la croisée des chemins : l'évolution de la profession de bibliothécaire. *Argus*, printemps-été 1992, vol.21, n°1, p. 9-14.

SEGUIN, François. Montréal et les grandes villes canadiennes : une analyse comparative. *Défi*, août 1992, n° 9, p. 9-11.

Bibliothèques américaines

Monographies

The A.L.A Yearbook of library and information services 90. Chicago : American Library Association, 1990. 337 p. ISBN 0.8389.0514.5.

ALTMAN, Ellen. *Local public library administration*. Chicago : American Library Association, 1980. 251 p. ISBN 0-8339-0307-X.

PALMOUR, Vernon E., BELLASSAI, Marcia E., DE WATH, Nancy V. *A planning process for public libraries*. Chicago : American Library Association, 1980. 304 p. ISBN 0-83-893460.

Bibliothèques françaises

Monographies

Association des Bibliothécaires de France. *Le Métier de bibliothécaire*. - 9è ed. Paris : Cercle de la librairie, 1990. 446 p. ISBN 2-7654-0474-7.

Bibliothèques municipales : données 1990. Ministère de la culture.

Histoire des bibliothèques françaises .tome IV. Les bibliothèques au XXème siècle. Dir.par Martine Poulain. Paris : Promodis, Cercle de la librairie, 1992 . 793 p. ISBN 2-7654-0510-7.

MASSON, André, PALLIER, Denis. *Les Bibliothèques*. 6e ed. Paris : P.U.F, 1986 . 125 p. Que sais-je ? , n° 944. ISBN 21-3037-2856.

Services

Monographies

BLOCH, Philippe, HABABOU, Ralph, XARDEL, Dominique. *Service compris*. Paris : Hachette, 1986. 312 p.

HEIM, Kathleen, WALLACE, Danny P. *Adult services : an enduring focus for public libraries*. Chicago : American Library Association, 1990. 524 p. ISBN 0-8389-05040-4.

International Federation of Library Association and Institutions. *Guidelines for Public libraries*. New-York : K.G. Saur, 1986. 91 p. ISBN 3-598-21766-8.

MARTIN, Gene. *Library services for Adults*. Chicago : American Library Association, 1985. Small libraries publications,n°9. 8 p. ISBN 0-8389-9566-02.

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Cercle de la librairie, 1992. 133p. ISBN 2-7654-0507-7.

SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco, 1988. 99p.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité*. Paris : A.D.B.S, 1992. 153 p. ISBN 2-901-046-44-4.

WHEELER, Joseph L.and GOLDHOR, Herbert. *Practical administration of public libraries*. New-York : Harper and Row, 1981. 464 p.

Périodiques

Diversité des services et service public. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1993, t. 38, vol. 2.

HEIM, Kathleen. Adult services within the A.L.A. *R. Q.*, spring 1991, vol.30, p. 386-94.

ROUILLARD, Camille. La tarification des services documentaires : un outil de saine gestion. *Documentation et bibliothèques*, janv. mars 1993, vol. 39, n° 1, p. 37-39.

ROUSSEAU, Denis. La Gratuité et comment ? *Documentation et bibliothèques*, janv-mars 1990, vol. 25, p.38-39.

Services spécifiques

Monographies

CAPLAN, Kate. *Effective library exhibits*. New-York : Oceana publications, 1974. ISBN 0-379-00265-5.

CROOKS, Sylvia. *Public library shut-in service for Canada's urban elderly*. Ottawa : Canadian Library Association, 1989. 98 p. ISBN 0-88802-244-1.

DEE, Marianne, BOWEN Judith. *Library services to older people*. London : British Library Board, 1986. 186 p.

FRANKLIN, Linda Campbell. *Library display ideas*. Jefferson, New. Car. : Mac Fairland, 1985. 244p.

KIM CHOONG HAN. *Books by mail*. Westport, Conn.: Greenwood Press, 1977. 416 p. ISBN 08-371-9029-0.

Library services for career planning, job searching and employment. Ed. by Byron Anderson. New-York : Haworth Press, 1992. 182 p. ISBN 1-56024-303-1.

NAURATIL, Maria J. *Public libraries and non traditionnal clientele : the politic of special services*. Westport, Conn. : Greenwoodpress, 1985. 180 p. ISBN 0-313-23818-9.

SALTER, Jeffrey L., SALTER, Charles L. *Literacy and the library*. Englewood , Col. : Libraries Unlimited, 1991. 211p. ISBN 087-728787-32.

Ville de Montréal. Service des loisirs et du développement communautaire.
Programme alpha : problématiques du choix et éléments de politique. Réal. par Louise Robichaud. Montréal : Ville de Montréal, 1991.

Périodiques

Les clientèles aux besoins particuliers. Numéro spécial de *Défi*, décembre 1989, vol.3, n°3.

BLONDIN, Guy. Animation des bibliothèques publiques . *Défi*, août 1989, vol.4, n°2, p. 8-11.

BOUTHILIER, France. Qualité totale et qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, hiver 1992, vol. 21, n°3, p. 29-31.

COTE, Danièle. Les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques autonomes du Québec. *Défi*, août 1990, vol.5 , n° 2, p. 25-30.

LAM VAN BE. La bibliothèque publique et les communautés culturelles. *Argus*, hiver 1989, vol.18, n°3, p. 75-84.

PERRON, Nicole. L'usager d'abord. *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1988, vol. 34, n°2, p. 87.

SAVARD, Réjean, DEMERS, Jacques. La vidéo dans les bibliothèques publiques du Québec. *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1987, vol.3, n°3, p. 97-102.

SEGUIN, François. Bibliothèque publique et faible lectorat . *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1992, vol 38, n° 3 , p.149-154.

SEGUIN, François. Bibliothèque publique et lecture publique. *Défi*, août 1990, vol. 5, n°2, p. 11-15.

SIMON, Marie-Louise. Animation ou agitation. *Défi*, avril 1990, vol.5, n°1, p.5.

Méthodologie.

JAVEAU, Claude. *L'enquête par questionnaire.* Bruxelles : Institut de sociologie de l'Université Libre de Bruxelles, 1971. 261p.

TABLE DES ANNEXES

- 1- Carte des régions administratives du Québec.
- 2- Sommaire " Le métier de bibliothécaire ".
- 3- Sommaire " Local public library administration".
- 4- Organigramme "American Library Association".
- 5- Politique du service au public de la bibliothèque J.V. Fletcher.
- 6- Questionnaire de l'A.S.E Project.
- 7- Lettre de présentation de notre enquête.
- 8- Questionnaire de notre enquête.
- 9- Taux de corrélation pour les variables.
- 10- Programme des conférences : Saint Jean de Richelieu.
- 11- Programme des conférences : Saint Léonard.
- 12- Service Biblio-courrier : Montréal.
- 13- Collection pour tous : Montréal.
- 14- Bibliothèque de Laval (rapport annuel): émissions de télévision.
- 15- Dépliant sur les services de la bibliothèque d'Anjou.
- 16- Signets publicitaires de la bibliothèque de Laval.



garde

ette illustre les régions administratives telles que définies par les décrets 2000-87, 1399-88 et 1399-89.

Nord-du-Québec pourrait être révisé après consultation auprès des intervenants du milieu.

ite sud de cette région sera légèrement modifiée après le démantèlement d'une portion du territoire municipal de la Base-James comprenant les communautés locales de Villebois, Val-Paradis et de la Base-James. Ce territoire pourrait être constitué en municipalité autonome ou annexé à une municipalité existante.

ntché à la M.R.C. d'Abitibi-Ouest, région d'Abitibi-Témiscamingue par le biais d'un amendement de la loi de la Base-James.

Les régions administratives

Réalisé par le Service de la cartographie
 Distribué par le Centre d'information géographique et foncière
 Ministère de l'Énergie et des Ressources (Terres)
 Québec 1990, tous droits réservés
 Dépôt légal — 1^{er} trimestre 1990
 Bibliothèque nationale du Québec



Sommaire

Avant-propos	7
<i>par Françoise Danset, présidente de l'ABF</i>	
Présentation	9
<i>par Jacqueline Gascuel, conservateur en chef honoraire</i>	
I. Les bibliothèques	13
1. Livres et bibliothèques	15
<i>par Jacqueline Gascuel, conservateur en chef honoraire</i>	
2. Les bibliothèques des collectivités territoriales	37
<i>par Pascal Sanz, conservateur au Centre national de documentation pédagogique</i>	
3. Autres bibliothèques publiques	49
<i>par Germaine Frigot, conservateur en chef à la Ville de Paris</i>	
4. Les bibliothèques scolaires	63
<i>par Hélène Magnan, bibliothécaire à la BM de Clamart</i>	
5. Les bibliothèques d'étude et de recherche	69
<i>par Anne-Françoise Bonnardel, conservateur à la Bibliothèque nationale</i>	
II. Les différents types de documents	81
1. Production et diffusion du livre	83
<i>par Annie Béthery, conservateur en chef à Médiadix-Nanterre</i>	
2. Les périodiques	99
<i>par Annie Béthery, conservateur en chef à Médiadix-Nanterre</i>	
3. Les documents sonores	107
<i>par Alain Cambier, mise à jour par François Morey, bibliothécaire-adjoint principal à la Discothèque des Halles (Paris)</i>	
4. Les documents audiovisuels et les documents sur support informatique	115
<i>par Joëlle Müller, responsable de la didacthèque de La Villette</i>	
5. Artothèques et fonds graphiques	119
<i>par Françoise Hecquard, conservateur à Médiadix-Nanterre</i>	
III. Le circuit du document	125
1. Les acquisitions	127
<i>par Annie Béthery, conservateur en chef à Médiadix-Nanterre, mise à jour par Françoise Hecquard, conservateur à Médiadix-Nanterre</i>	
2. Traitement du document	149
<i>par Germaine Frigot, conservateur en chef à la Ville de Paris</i>	
3. Indexation, cotation et catalogage	155
<i>par Christiane Delacour, bibliothécaire à la BM de l'Hay-les-roses, et Joëlle Hasselmann, bibliothécaire-adjointe à la BCP des Yvelines. Schémas F. Hecquard, conservateur à Médiadix-Nanterre</i>	
4. L'informatisation des bibliothèques	203
<i>par Pascal Sanz, conservateur au Centre national de documentation pédagogique</i>	
IV. Les fonctions de la bibliothèque	207
1. L'accueil et l'information du public	209
<i>par Pascale Barthélémy, conservateur à la Bibliothèque nationale</i>	
2. La communication des documents	221
<i>par Pascale Barthélémy, conservateur à la Bibliothèque nationale</i>	
3. La fonction documentation	237
<i>par Marcelle Beaudiquez, conservateur en chef à la Bibliothèque nationale</i>	
4. La fonction conservation	249
<i>par Anne Curt, conservateur à la Bibliothèque Sainte-Geneviève</i>	
5. Gestion et administration	269
<i>par Jacqueline Gascuel, conservateur en chef honoraire</i>	
V. Lecteurs et partenaires de la bibliothèque	291
1. La sociologie de la lecture	293
<i>par Jean-Claude Utard, conservateur à la Ville de Paris</i>	
2. La bibliothèque et son environnement	311
<i>par Germaine Frigot, conservateur en chef à la Ville de Paris</i>	
3. La librairie	315
<i>par Jean-Claude Utard, conservateur à la Ville de Paris</i>	
4. Action culturelle	325
<i>par Germaine Frigot, conservateur en chef à la Ville de Paris</i>	
VI. Construction et aménagement des bibliothèques	335
1. Les bâtiments	337
<i>par Jacqueline Gascuel, conservateur en chef honoraire</i>	
2. Mobilier et décoration	361
<i>par Jacqueline Gascuel, conservateur en chef honoraire</i>	
Annexes	375
<i>Adresses, par Françoise Froissart, bibliothécaire-consultant et Françoise Hecquard, conservateur à Médiadix-Nanterre</i>	
Table des matières	441

A.B.F. le métier de bibliothécaire.

ALTMAN, Ellen. *Local public library administration.*

Contents

		List of Illustrations	vi
		Foreword	vii
		Preface	ix
1	<i>Ralph W. Conant and Alan Shank</i>	The Contemporary Society	1
2	<i>Ira Sharkansky</i>	Expanding Environments of Library Administration	15
3	<i>Phyllis I. Dalton</i>	The Library and the Political Processes	29
4	<i>Douglas Zweizig</i>	Community Analysis	38
5	<i>Alice Norton</i>	Public Relations— Its Meaning and Benefits	47
6	<i>Ellen Altman</i>	The Administrator: Characteristics and Skills	61
7	<i>Melvin J. LeBaron and Marshall Fels</i>	Leadership Styles, Strategies, and Tactics	69
8	<i>James M. Banovetz</i>	Decision Making	79
9	<i>Roderick G. Swartz</i>	Communications	96
10	<i>Byron Cooper</i>	Personnel Procedures and Practices	109
11	<i>F. William Summers</i>	Finance and Budget	130
12	<i>Edwin Castagna</i>	Collections	141
13	<i>Dorothy Sinclair</i>	Services Offered within the Library	161
14	<i>Glenn Miller</i>	Management Tools and Techniques for Support Services	180
15	<i>Peggy Sullivan</i>	Extension Services	190
16	<i>John A. McCrossan</i>	The Role of Library Systems and Networks	199
17	<i>Edwin P. Beckerman</i>	Planning and Construction of Buildings	213

ALA Report

ACTIVITIES of the Association include:
 Research on library problems
 Development of standards and guidelines
 Accreditation of library education programs
 Clarification of legislative issues
 Vigorous support for intellectual freedom
 Publishing
 Awards
 Library cooperation
 Continuing education

ALA UNITS

Divisions of ALA are membership units that provide resources for special knowledge and for advancing knowledge and service through publications and professional programs. See in this volume:

- American Association of School Librarians
- American Library Trustee Association
- Association for Library Collections and Technical Services
- Association for Library Service to Children
- Association of College and Research Libraries
- Association of Specialized and Cooperative Library Agencies
- Library Administration and Management Association
- Library and Information Technology Association
- Public Library Association
- Reference and Adult Services Division
- Young Adult Services Division

Round tables are membership units that deal with aspects of librarianship outside the scope of a division. They are:

- Continuing Library Education Network & Exchange Round Table
- Ethnic Materials Information and Exchange Round Table
- Exhibits Round Table
- Federal Librarians Round Table
- Government Documents Round Table
- Independent Librarians Exchange Round Table
- Intellectual Freedom Round Table
- International Relations Round Table
- Junior Members Round Table
- Library History Round Table
- Library Instruction Round Table
- Library Research Round Table
- Map and Geography Round Table
- Social Responsibilities Round Table
- Staff Organizations Round Table

ALA offices are headquarters staff units that address issues affecting the entire profession: Intellectual Freedom, Library Outreach Services, Research, Library Personnel Resources, and the Washington Office.

Other units comprising the program services of ALA are: American Libraries, the Committee on Accreditation, the Headquarters Library, and the Library/Book Fellows Program.

ALA AFFILIATES are:

- American Association of Law Libraries
- American Indian Library Association
- American Society for Information Science
- Asian/Pacific American Librarians Association

Table 1. ALA Publishing Services, September 1, 1988–August 31, 1989

Publishing Services	Actual	
	Expenditures	Income
Books	\$2,415,279	\$2,617,775
Booklist and RBB	2,499,935	2,758,355
Library Technology Reports	387,552	431,719
Information Technology Publishing	628,925	469,904
American Libraries	962,110	962,110

Source: ALA Treasurer's Report, August 31, 1989.

Table 2. ALA Membership (as of August 31, 1989)*

Personal members	46,447
Organizational members	2,889
Special members	147
Total	49,483
Membership in ALA units	
Divisions	
AASL	6,973
ACRL	10,739
ALCTS	6,169
ALTA	1,737
ASCLA	1,313
ALSC	3,526
LITA	5,199
LAMA	5,227
PLA	6,181
RASD	5,356
YASD	2,468
Total Divisional membership	54,888
Members selecting no Division	37.1%
Members selecting one Division	36.6%
Members selecting two Divisions	18.0%
Members selecting three or more Divisions	8.3%
Round Tables	
CLENE	378
EMIERT	518
ERT	239
FLRT	468
GODORT	1,405
IFRT	1,666
ILERT	270
IRRT	754
JMRT	891
LHRT	347
LIRT	1,140
LRRT	758
MAGERT	435
SORT	234
SRRT	1,001
Total Round Table membership	10,504

*Source: Membership statistics, monthly report August 31, 1989 (ALA Administrative Services).

- Association for Library and Information Science Education
- Association of Research Libraries
- Canadian Library Association
- Chinese-American Librarians Association
- Council on Library/Media Technical Assistants
- Friends of Libraries USA
- Laubach Literacy International, Laubach Literacy Action (LLI/LLA)
- Literacy Volunteers of America, Inc.
- Medical Library Association
- Music Library Association

J.V. FLETCHER LIBRARY CUSTOMER SERVICES POLICY

The J.V. Fletcher Library strives to offer excellent library services to all. In addition to the quality of the facility and the collection, it is equally important that the library staff provide accurate, efficient and friendly service at all times. Although we often view the patron as the "cliente" it is important to remember that the patron, as voter and taxpayer, is also the ultimate "boss."

The Customer Services Policy of the J.V. Fletcher Library is the foundation for all staff interactions with the general public. All other library policies should be interpreted in light of the principles outlined below.

1. The Library should offer the same quality of service to all regardless of age, race, sex, nationality, educational background, physical limitations, or any other criteria which may be the source of discrimination.
2. Patrons should be treated as if they are the most important people in the world. They are!
3. Judgement calls should always be made in the patron's favor. If you make a mistake, it should always be to the patron's advantage.
4. Patrons should never be left without an alternative if a staff member is unable to comply with their request. (see attached procedures)
5. Staff members should be familiar with and able to articulate library policies as well as explain the rationale behind them.

Demeanor

Demeanor is defined as: the way a person looks, speaks, and acts; one's manner of behavior towards others; a personal mode of expressing attitude. Non-verbal demeanor conveys attitude via the facial expression and posture just as the tone of voice and choice of words affect a message.

In public service institutions such as the Library, it is imperative that every staff/patron interaction is a positive one for the patron. A friendly helpful demeanor can often ensure a positive experience even when the message conveyed is not a pleasant one.

Staff members are expected to act in a friendly, helpful manner which will ensure that the patron will walk away feeling that their experience with the Library has been a positive one. (see attached procedures)

Each staff member, while at work, acts as a representative of the J.V. Fletcher Library to each person or group with whom she or he comes in contact. The impression made on the patron profoundly affects the library's image and on-going support.

Ethics

The needs and requests of library patrons must always be taken seriously and treated with respect. Equal consideration and treatment will be given to all users within established guidelines and in a nonjudgemental environment.

All interactions and transactions between a library patron or group of patrons and the Library will be considered confidential and will be discussed only in a professional context. (Such matters include, but are not limited to, registration information, materials' selection, loan transaction records, reference questions, patron card status, etc.). Staff should remember that, although the temptation to discuss or share difficult transactions at the public desk is great, such discussions should be limited to the Staff Lounge or private offices; these details are confidential as well.

Staff members will not offer personal opinions or advice in answer to queries, but will always follow established library practices.

Voted and Approved by the Board of Library Trustees: 11/6/90

Appendixes

1. SURVEY QUESTIONNAIRE

1 Directions

Below is a list of library services to adults. Circle "Y" if your library provides; circle "N" if it does not. If fees are charged circle "Y" in column three.

Does Your Library . . . ?	Provide	Do Not Provide	Fees Charged	Does Your Library . . . ?	Provide	Do Not Provide	Fees Charged
1. Display within the library exhibits based on materials owned by the library.	Y	N	Y	25. Present live programs.	Y	N	Y
2. Display within the library exhibits based on non-library materials.	Y	N	Y	26. Present radio programs.	Y	N	Y
3. Display outside the library exhibits based on materials owned by the library.	Y	N	Y	27. Present cable TV programs.	Y	N	Y
4. Circulate books in multiple copies for group use.	Y	N	Y	28. Provide instruction to groups on library use.	Y	N	Y
5. Circulate microcomputers.	Y	N	Y	29. Provide instruction to individuals on library use.	Y	N	Y
6. Circulate microcomputer software.	Y	N	Y	30. Provide literacy education to groups.	Y	N	Y
7. Circulate musical records.	Y	N	Y	31. Provide literacy education to individuals.	Y	N	Y
8. Circulate spoken records.	Y	N	Y	32. Provide facilities for literacy education.	Y	N	Y
9. Circulate musical tapes.	Y	N	Y	33. Provide referral to another agency for literacy education.	Y	N	Y
10. Circulate spoken tapes.	Y	N	Y	34. Organize programming for special groups.	Y	N	Y
11. Circulate AV materials.	Y	N	Y	a. Business.	Y	N	Y
12. Circulate films.	Y	N	Y	b. Genealogists.	Y	N	Y
13. Circulate videotapes.	Y	N	Y	c. Handicapped.	Y	N	Y
14. Circulate other (list) _____	Y	N	Y	d. Job seekers.	Y	N	Y
15. Circulate other (list) _____	Y	N	Y	e. Labor groups.	Y	N	Y
16. Circulate other (list) _____	Y	N	Y	f. Older adults.	Y	N	Y
17. Provide reading lists or bibliographies.	Y	N	Y	g. Parents.	Y	N	Y
18. Provide interlibrary loan services.	Y	N	Y	h. Minority (list).			
19. Provide AV equipment for in-library use.	Y	N	Y	1. _____	Y	N	Y
20. Provide microcomputer software for in-library use.	Y	N	Y	2. _____	Y	N	Y
21. Provide microcomputers for in-library use.	Y	N	Y	3. _____	Y	N	Y
22. Provide meeting or conference room space.	Y	N	Y	i. Other (list).			
23. Provide photocopy machines.	Y	N	Y	1. _____	Y	N	Y
24. Present book talks/reviews.	Y	N	Y	2. _____	Y	N	Y
				3. _____	Y	N	Y
				35. Provide to hospitals.	Y	N	Y
				a. Materials on demand.	Y	N	Y
				b. Deposit collections.	Y	N	Y
				c. Programming.	Y	N	Y
				36. Provide to prisons.	Y	N	Y
				a. Materials on demand.	Y	N	Y
				b. Deposit collections.	Y	N	Y
				c. Programming.	Y	N	Y
				37. Provide to retirement/nursing homes.	Y	N	Y
				a. Materials on demand.	Y	N	Y
				b. Deposit collections.	Y	N	Y
				c. Programming.	Y	N	Y



54 Danny P. Wallace

Does Your Library ... ?	Provide	Do Not Provide	Fees Charged	Does Your Library ... ?	Provide	Do Not Provide	Fees Charged
38. Provide materials to homebound.	Y	N	Y	42. Maintain information about media resources other than those owned by the library.	Y	N	Y
39. Provide books by mail.	Y	N	Y	43. Maintain a human resources file.	Y	N	Y
40. Provide bookmobile service.	Y	N	Y	44. Maintain other resource files (list).	Y	N	Y
a. Materials on demand.	Y	N	Y	a. _____	Y	N	Y
b. Programming.	Y	N	Y	b. _____	Y	N	Y
c. Publicize central library programming.	Y	N	Y	c. _____	Y	N	Y
41. Maintain information on community activities.	Y	N	Y	d. _____	Y	N	Y

2 We want to learn the details of key adult services programs offered by your library in 1985. On the grid below please indicate titles of up to five programs and answer specific questions as in the example. We are interested in the entire range of possible programs such as concerts, literary discussion groups, adult learners assistance, career information programs, microcomputer instruction, genealogy programs, programs aimed at special groups (such as minorities, the handicapped, older adults, labor groups), literacy programs and parent education programs. Since you are to select the programs that you feel were the most important or successful we are certain that there will be many surprises and that your input will make this part of the ASE project an exciting contribution to the story of today's public library adult services. Thank you for your attention and time!

Title of Program	Background on Each Activity (Use N/A if Question Does Not Apply or DK if You Don't Know)					
	1. What was the subject with which the activity was concerned?	2. What was the purpose of the activity?	3. What agencies cooperated in this activity?	4. If externally funded what was the source of these funds?	5. Is this an ongoing activity?	6. How long has this activity been operational?
Example: "Vietnamese-English Course"	English as a 2nd Language	Education	Board of Education	Board of Education	YES	2 yrs

Title of Program	Background on Each Activity (Use N/A if Question Does Not Apply or DK if You Don't Know)					
	7. Who were the typical participants? (men, women, labor groups, minority groups, etc.)	8. What was the estimated number of participants? (if ongoing give average)	9. Where held? (library or other location)	10. Who conducted the program?	11. How were programs publicized?	12. What evaluation methods were used?
(Example: "Vietnamese-English Course")	Job Seekers	18	Library	Community volunteers	Radio and direct mail	Questionnaire

Montréal, le 3 Septembre 1993

Bonjour,

Je suis actuellement étudiante à l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, établissement qui forme les conservateurs de bibliothèques français.

J'ai choisi de faire mon stage d'études au Québec, plus précisément à l'E.B.S.I sous la direction de Réjean Savard. Mon propos est bien sûr de découvrir la réalité bibliothéconomique d'un autre pays, mais ma recherche porte plus précisément sur les services aux adultes offerts par les bibliothèques publiques au Québec.

J'ai déjà visité quelques établissements, profité ainsi de l'expérience de certains d'entre vous et de leur accueil chaleureux. Mais j'ai besoin également d'éléments statistiques afin de dégager des pistes de réflexion pour la rédaction de mon mémoire d'études en premier lieu, puis pour une publication éventuelle.

Aussi je vais solliciter votre collaboration en vous demandant de bien vouloir compléter le questionnaire ci-joint, et de me le retourner avant le 17 Septembre, afin que j'aie le temps d'analyser les données avant mon retour en France.

Ce questionnaire est destiné aux bibliothèques de municipalités de plus de 25 000 habitants, et leurs succursales. Au vu de leur petit nombre, vous comprendrez que je compte sur votre participation pour avoir des données aussi exhaustives que possible.

Je vous sais gré de l'attention et du temps que vous voudrez bien consacrer à cette enquête et par là même à mon travail. Si vous aviez besoin de plus d'informations, n'hésitez pas à laisser un message à mon attention au 514-343-7408. Je vous rappellerai le plus vite possible.

Je vous remercie par avance.

Veillez recevoir, Monsieur, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Anne-Hélène RIGOGNE
Conservateur stagiaire
E.N.S.S.I.B (France)

P.S: Le questionnaire est à renvoyer à Anne-Hélène Rigogne, E.B.S.I,
Université de Montréal, C.P. 6128, succursale A, Montréal H3C 3J7

Étude sur les services offerts aux adultes dans
les bibliothèques publiques du Québec

Première partie

Instructions: vous trouverez ci-dessous une liste de services qui peuvent être offerts aux adultes par les bibliothèques publiques. Veuillez indiquer si votre bibliothèque offre ces services en encerclant le "oui" pour chacun des services que vous avez offert ou offrirez au cours de l'année 1991. Si le service n'est pas offert, encerclez le "non". S'il y a tarification de ce service (si les usagers résidents de votre municipalité doivent déboursier de l'argent spécifiquement pour obtenir ce service), encerclez le "Oui" de la troisième colonne.

N.B. Ne pas signaler l'existence des services s'ils sont offerts uniquement aux enfants.

	Service disponible	Service payant	
A) En ce qui concerne les collections et le prêt, votre bibliothèque offre-t-elle ...?			
1. Des livres à gros caractères ?	Non	Oui	Oui
2. Des livres en d'autres langues que l'anglais et le français ?	Non	Oui	Oui
3. Un service de location de best-sellers ?	Non	Oui	Oui
4. Des dossiers verticaux (de presse ou de référence)	Non	Oui	Oui
5. Des audiocassettes pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
6. Des videocassettes pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
7. Des disques compacts pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
8. Des livres sonores pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
9. Des CD-ROM pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
10. Des logiciels pour consultation sur place?	Non	Oui	Oui
11. Un autre type de document pour consultation sur place (autre que livres et périodiques)?			
Si oui, spécifiez lequel ou lesquels:			
_____			Oui
_____			Oui
12. Le prêt d'audiocassettes ?	Non	Oui	Oui
13. Le prêt de videocassettes ?	Non	Oui	Oui
14. Le prêt de disques compacts ?	Non	Oui	Oui
15. Le prêt de livres sonores?	Non	Oui	Oui
16. Le prêt de logiciels?	Non	Oui	Oui
17. Le prêt de documents iconographiques (posters, oeuvres d'art, etc.)?	Non	Oui	Oui
18. Le prêt d'équipement audiovisuel?	Non	Oui	Oui
19. Le prêt de micro-ordinateurs?	Non	Oui	Oui
20. Le prêt d'un autre type de document ou de matériel (autre que livres et périodiques)?			
Si oui, spécifiez lequel ou lesquels:			
_____			Oui
_____			Oui

VERSO ➔

	Service disponible	Service payant	
21. Le prêt de livres en plusieurs exemplaires (du même titre) pour une utilisation en groupe? (écoles, club de lecture, etc.)	Non	Oui	Oui
B) En ce qui concerne l'animation, votre bibliothèque offre-t-elle ...?			
22. Des expositions dans ses propres locaux de documents ou objets lui appartenant?	Non	Oui	Oui
23. Des expositions dans ses propres locaux de documents ou objets venant de l'extérieur?	Non	Oui	Oui
24. Des expositions dans des locaux extérieurs de documents ou objets de la bibliothèque?	Non	Oui	Oui
25. Organise-t-elle des rencontres autour du livre? (Discussions, critiques)	Non	Oui	Oui
26. Offre-t-elle des conférences ?	Non	Oui	Oui
27. Offre-t-elle des ateliers (ex:bricolage)?	Non	Oui	Oui
28. Offre-t-elle des spectacles ?	Non	Oui	Oui
29. Présente-t-elle des films ou vidéos à des groupes ?	Non	Oui	Oui
30. Produit-elle des émissions pour la radio?	Non	Oui	Oui
31. Produit-elle des émissions pour la télévision (par câble) ?	Non	Oui	Oui
32. Organise-t-elle des initiations à la bibliothèque en groupe ?	Non	Oui	Oui
33. Offre-t-elle des initiations individuelles à la bibliothèque?	Non	Oui	Oui
34. Des animations pour des groupes particuliers?	Non	Oui	Oui
Si oui, spécifiez lesquels:			
a-entreprises	Non	Oui	Oui
b-généalogistes	Non	Oui	Oui
c-handicapés	Non	Oui	Oui
d-personnes à la recherche d'emploi	Non	Oui	Oui
e-groupes de travailleurs/syndicats	Non	Oui	Oui
f-personnes âgées	Non	Oui	Oui
g-parents	Non	Oui	Oui
h-minorités ethniques	Non	Oui	Oui
g-autres (spécifiez: _____)	Non	Oui	Oui
C) En ce qui concerne les services extérieurs, votre bibliothèque ...?			
35. Fournit-elle aux hôpitaux:			
a-des documents à la demande	Non	Oui	Oui
b-des dépôts de collections	Non	Oui	Oui
c-des activités d'animation	Non	Oui	Oui
36. Fournit-elle aux prisons:			
a-des documents à la demande	Non	Oui	Oui
b-des dépôts de collections	Non	Oui	Oui
c-des activités d'animation	Non	Oui	Oui

- | | Service
disponible | Service
payant | |
|---|-----------------------|-------------------|-----|
| 37. Fournit-elle aux résidences pour personnes âgées: | | | |
| a-des documents à la demande | Non | Oui | Oui |
| b-des dépôts de collections | Non | Oui | Oui |
| c-des activités d'animation | Non | Oui | Oui |
| 38. A-t-elle un service de bibliobus? | Non | Oui | Oui |
| Si oui, spécifiez: | | | |
| a-offrant des documents à la demande | Non | Oui | Oui |
| b-offrant des activités d'animation | Non | Oui | Oui |
| c-faisant la promotion des activités de la bibliothèque centrale | Non | Oui | Oui |
| 39. Offre-elle un service de prêt à domicile pour les personnes âgées ou handicapées ? | Non | Oui | Oui |
| 40. Un service d'envoi de livres par courrier pour les usagers ? | Non | Oui | Oui |
| D) En ce qui concerne les services d'information communautaire, votre bibliothèque ...? | | | |
| 41. Rend-t-elle disponible une liste des activités ayant lieu dans la municipalité ou dans le quartier? | Non | Oui | Oui |
| 42. Rend-t-elle disponible une liste des autres sources documentaires de la région et de leurs collections afin d'y référer les usagers | Non | Oui | Oui |
| 43. Rend-t-elle disponible un fichier de personnes ressources (par ex. : en horticulture) | Non | Oui | Oui |
| 44. Rend-t-elle disponible un fichier d'autres ressources? | Non | Oui | Oui |
| Si oui, spécifiez: _____ | | | |
| E) En ce qui concerne l'alphabétisation, votre bibliothèque offre-t-elle ...? | | | |
| 45. Une collection spéciale pour analphabètes ou adultes apprenant à lire ? | Non | Oui | Oui |
| 46. Organise-t-elle des leçons d'alphabétisation pour les groupes? | Non | Oui | Oui |
| 47. Organise-t-elle des leçons d'alphabétisation individuelles ? | Non | Oui | Oui |
| 48. Offre-t-elle des locaux pour les groupes d'alphabétisation? | Non | Oui | Oui |
| 49. Réfère-t-elle les intéressés aux groupes d'alphabétisation ? | Non | Oui | Oui |
| F) En ce qui concerne les autres services, votre bibliothèque offre-t-elle ...? | | | |
| 50. Un service de référence (avec bureau et personnel attitré) | Non | Oui | Oui |
| 51. Un service de prêt entre bibliothèque ? | Non | Oui | Oui |
| 52. Un service de prêt entre bibliothèque par télécopie ? | Non | Oui | Oui |

- | | Service
disponible | Service
payant |
|--|-----------------------|-------------------|
| 53. Un service de télécopie pour les usagers ? | Non | Oui |
| 54. Un accès aux bases de données commerciales? | Non | Oui |
| 55. Une salle de conférence, ou de réunion ? | Non | Oui |
| 56. De l'équipement audiovisuel pour consultation sur place? | Non | Oui |
| 57. Des laboratoires de langue ? | Non | Oui |
| 58. Des micro-ordinateurs à utiliser sur place? | Non | Oui |
| 59. Prépare-t-elle des listes bibliographiques sur différents sujets ? | Non | Oui |
| 60. Met-elle à disposition une photocopieuse? | Non | Oui |

N.B.: Si votre bibliothèque offre un service aux adultes qui n'est pas compris dans la liste précédente, veuillez nous en faire part sur une autre feuille.
Vous pouvez aussi joindre au questionnaire tout dépliant, publicité ou description d'activité ou service aux adultes qui vous semble avoir eu beaucoup de succès. Nous pourrions en tenir compte dans le rapport de recherche, notamment en citant comme exemple ces activités.

Deuxième partie

61. Identification de votre bibliothèque: _____
62. Votre bibliothèque appartient à quelle région:
- | | | |
|---|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Bas-Saint-Laurent | 6. <input type="checkbox"/> Montréal-Centre | 12. <input type="checkbox"/> Chaudière-Appalaches |
| 2. <input type="checkbox"/> Saguenay-Lac-St-Jean | 7. <input type="checkbox"/> Outaouais | 13. <input type="checkbox"/> Laval |
| 3. <input type="checkbox"/> Québec | 8. <input type="checkbox"/> Abitibi-Témiscamingue | 14. <input type="checkbox"/> Lanaudière |
| 4. <input type="checkbox"/> Mauricie-Bois-Francis | 9. <input type="checkbox"/> Côte-Nord | 15. <input type="checkbox"/> Laurentides |
| 5. <input type="checkbox"/> Estrie | 11. <input type="checkbox"/> Gaspésie-Iles de la Madeleine | 16. <input type="checkbox"/> Montérégie |
63. La population desservie par votre bibliothèque se situe entre:
- | | | |
|---|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 25,000 - 35,000 hab | 5. <input type="checkbox"/> 65,001 - 75,000 hab | 9. <input type="checkbox"/> 105,001 - 115,000 hab |
| 2. <input type="checkbox"/> 35,001 - 45,000 hab | 6. <input type="checkbox"/> 75,001 - 85,000 hab | 10. <input type="checkbox"/> 115,001 - 125,000 hab |
| 3. <input type="checkbox"/> 45,001 - 55,000 hab | 7. <input type="checkbox"/> 85,001 - 95,000 hab | 11. <input type="checkbox"/> plus de 125,000 hab |
| 4. <input type="checkbox"/> 55,000 - 65,000 hab | 8. <input type="checkbox"/> 95,001 - 105,000 hab | |
64. En ce qui concerne la langue maternelle, comment se répartit approximativement la population que vous desservez :
- Francophones: _____% Anglophones: _____% Allophones: _____%
65. Indiquez le nombre d'employés par catégories en "équivalent temps plein" (1 semaine de travail = 30 hres minimum; si un employé travaille 15 hres, cela équivaut à 0.5 personnes, etc.)
1. Bibliothécaires de formation universitaire: _____
2. Autres professionnels: _____
3. Techniciens en documentation: _____
4. Autre personnel: _____

Merci de votre collaboration !

Retournez votre questionnaire à: Anne-Hélène Rigogne, EBSI, Université de Montréal, C.P. 6128, Succursale A, Montréal H3C 3J7. (Télécopie: 514-343-5753)

Taux de corrélation suivant variables/nombre de services

Corr. Coeff. X1: Total services Y1: bibliothécaires

Count:	Covariance:	Correlation:	R-squared:
82	6,5	,5	,2

Note: 1 case deleted with missing values.

Corr. Coeff. X1: Total services Y2: Taux de fréq.

Count:	Covariance:	Correlation:	R-squared:
38	43,4	,3	,1

Note: 45 cases deleted with missing values.

Corr. Coeff. X1: Total services Y3: Budget

Count:	Covariance:	Correlation:	R-squared:
30	16474227,0	,4	,1

Note: 45 cases deleted with missing values.

Corr. Coeff. X1: Total services Y4: budg/lête

Count:	Covariance:	Correlation:	R-squared:
39	39,9	,4	,2

Note: 44 cases deleted with missing values.

Corr. Coeff. X1: Total services Y5: région

Count:	Covariance:	Correlation:	R-squared:
83	-2,6	-,1	3,8E-3

H O R A I R E

AUTOMNE ET HIVER 1993

Lundi au vendredi: 13 h 00 à 20 h 30*
 Samedi: 9 h 30 à 17 h 00
 Dimanche: 13 h 00 à 17 h 00.

* Le soir, en semaine, les sections jeunesse et audiovisuelle ferment à 20 h 00.

Renseignements additionnels :
357-2116



CONCEPTION GRAPHIQUE MARIE LAMBERT

S E C T I O N D E S A D U L T E S

Mercredi **13 octobre** 19 h 30

Retrouver l'enfant en soi

En chacun de soi, un petit enfant appelle au secours et souffre quand on ne l'écoute pas.
 (Inspiré du livre de John Bradshaw)
 Avec Mireille Legault et Francine Lavergne, psychothérapeutes.

Dimanche **17 octobre** 13 h 30

La ménopause mieux comprise, mieux vécue

Entre les bouffées de chaleur et les migraines, le cycle menstruel qui bascule, l'ostéoporose qui menace, plusieurs tabous restent à dépoussiérer.
 Avec Lucette Proulx-Sammut, auteure et rédactrice du bulletin "Une véritable amie".

Dimanche **7 novembre** 13 h 30

La couleur et ses secrets

Apprendre à harmoniser les couleurs des tissus, papiers peints et peinture pour créer une atmosphère particulière dans son décor intérieur.
 Avec Nathalie Ryan, designer intérieur, coloriste et collaboratrice au magazine "Les idées de ma maison".

Mercredi **10 novembre** 19 h 30

Rencontre avec Marie Laberge,

écrivaine, dramaturge, metteuse en scène et comédienne.

Dimanche **28 novembre** 13 h 30

La pensée créatrice

Découvrir toute l'importance de l'estime de soi et de la pensée positive en apprenant à mieux utiliser ses capacités conscientes et inconscientes.
 Avec Saucha Trudel, professeure et conférencière.



L'abonnement est **gratuit** pour les résidents de Saint-Jean-sur-Richelieu et subventionné en partie pour les résidents d'Iberville et de Saint-Athanase.

A C T I V I T É S



Automne 1993
 BIBLIOTHÈQUE
 ADÉLARD-BERGER



BIBLIOTHÈQUE DE ST-JEAN DE RICHELIEU NO

Bibliothèque de Saint-Léonard.

CONFÉRENCES ET ATELIER

Des sujets passionnants, des personnalités de marque, un contenu alléchant... voilà ce que vous réserve le programme des conférences pour l'automne 1992.

S'informer tout en se divertissant, une occasion privilégiée de joindre l'utile à l'agréable!

Clientèle: Adultes et adolescents

Endroit: Bibliothèque municipale
Salle d'activités

Entrée libre

Des conférences seront offertes à l'hiver et au printemps 1993. Suivez nos annonces dans les journaux locaux.

CONFÉRENCES BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE

Mercredi 23 septembre 1992, à 19 h 30

«J'ai mal au dos»

Avec Giovanni Scalia, chiropraticien

Les maux de dos sont couramment invoqués: certains s'y résignent, d'autres maugréent, tous souffrent. Comment les prévenir? Quelles sont les causes? Comment travaille notre colonne vertébrale? Quel rôle la chiropratie peut jouer pour améliorer notre condition dorsale? etc. Voilà un aperçu des sujets couverts lors de cette conférence.

Mardi 6 octobre 1992, à 19 h 30

«La magie du maquillage et des costumes»
avec Hélène Boucher, auteure du livre «La magie du maquillage» paru aux Éditions Héritage

Que ce soit pour l'«Halloween», pour une fête d'amis ou pour un spectacle, les occasions de se déguiser et de se maquiller ne manquent pas. Hélène Boucher nous dévoile des techniques, des trucs qui vous permettront de vous transformer ou de transformer les autres.

Mercredi 4 novembre 1992, à 19 h 30

Comment planifier son budget familial?

Avec Marie-Hélène Legault, conseillère budgétaire à l'ACEF de l'Est de Montréal

Entre nos besoins personnels et familiaux à combler et les revenus dont nous disposons, il y a la planification financière. Elle peut nous aider à surmonter ou à atténuer des difficultés économiques, à réaliser des projets à moyen et à long termes, à mieux équilibrer nos habitudes de consommation.

Dimanche 15 novembre 1992, à 13 h 30

«Café aux livres»

Avec Le livre animé enr.

Une atmosphère de café est recréée dans la bibliothèque, des serveurs vous invitent à goûter... Le menu est varié: un peu de documentaires, une gorgée de poésie, un soupçon de romans, une pincée de nouvelles, un grain de théâtre... À quelques jours du Salon du Livre de Montréal, on s'aiguise l'appétit dans le plaisir et l'humour.

Gratuit. Inscription obligatoire à l'Information communautaire de la bibliothèque municipale

CONFÉRENCE / ASSOCIATION QUÉBEC-FRANCE

Mercredi 28 octobre 1992, à 19 h 30

«Découvrir la France»

«Une civilisation qui est aussi la nôtre»

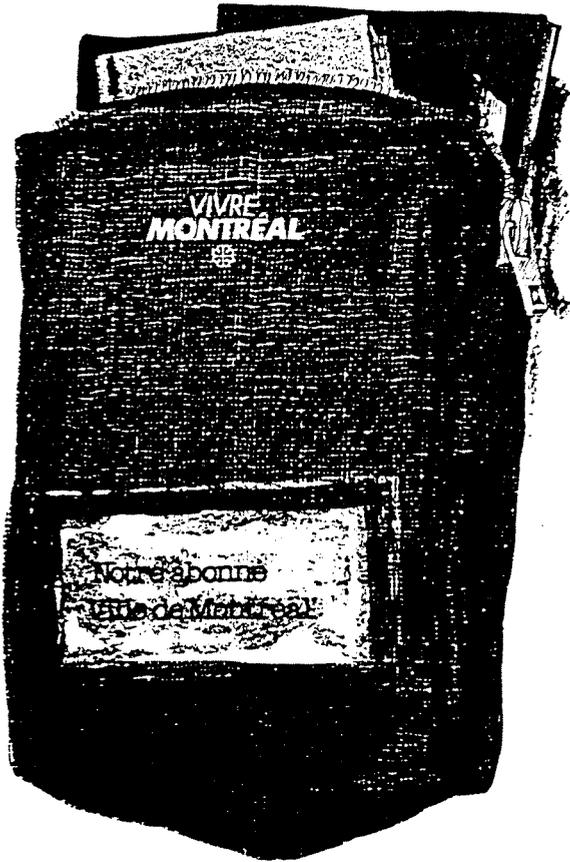
Avec Michel Guay, historien et professeur d'histoire à l'UQAM

Ce deuxième volet de «Découvrir la France» vise à identifier et à illustrer ce qui, comme Québécois, nous rattache de façon si subtile et si intense avec la France et sa civilisation. À un moment de notre histoire où notre propre destinée semble si difficilement s'imposer, il est non seulement intéressant mais des plus

Bibliothèque municipale de Montréal

//////

Port payé



Chère amie,
Cher ami,

J'ai découvert pour vous, à la Bibliothèque municipale de Montréal, deux services sur mesure et gratuits:

Le BIBLIO-COURRIER et le BIBLIO-DÉPÔT.

C'est du bon temps en perspective pour les personnes handicapées pour les personnes résidant dans des établissements de santé pour les personnes âgées de 65 ans et plus.

BIBLIO-COURRIER, c'est un service de prêt personnalisé: vous choisissez les titres des documents dans un catalogue et vous les recevez par la poste.

BIBLIO-DÉPÔT, c'est une mini-collection de livres prêtés pour quelques mois aux centres d'accueil, aux résidences, aux établissements de santé.

Il y en a pour tous les âges et pour tous les goûts: des livres, des livres-cassettes, des livres en gros caractères, des cassettes musicales.

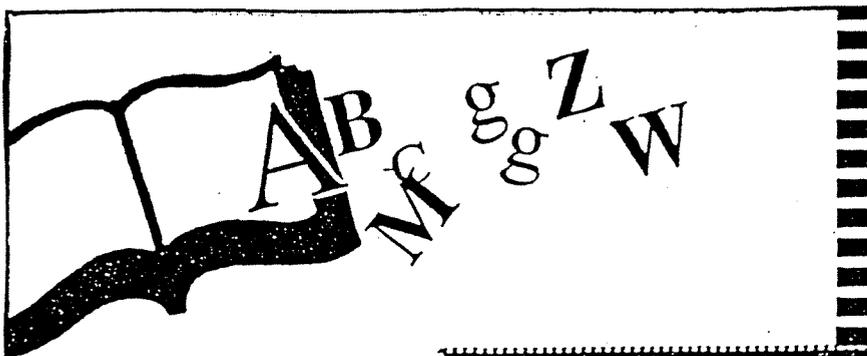
Le **BIBLIO-COURRIER** et le **BIBLIO-DÉPÔT** sont offerts par les **SERVICES EXTÉRIEURS** de la Bibliothèque.

Appelez-les: 872-2901

À très bientôt!



**AUX FUTURS ABONNÉS
DES SERVICES EXTÉRIEURS
DE LA BIBLIOTHÈQUE
MUNICIPALE DE MONTRÉAL**



Les livres, c'est aussi fait pour ceux et celles qui apprennent à lire à l'âge adulte. La Bibliothèque de Montréal y a pensé.

Si vous en êtes à vos premières lectures, profitez-en. Si vous connaissez quelqu'un que cela intéresse, parlez-en.

Plus de 700 livres à explorer à sa guise, simplement, pour découvrir le plaisir de lire, ou de lire encore, sur la famille, la santé, l'environnement, la sexualité et les pays ou des histoires vécues.

Aux bibliothèques des maisons de la culture Maisonneuve, Le Prévost et Côte-des-Neiges, ainsi qu'à la bibliothèque Georges-Vanier et à la Centrale Annexe.

La «Collection pour tous»:

872-8771

LE PLAISIR DE LIRE, LA PREMIÈRE FOIS



VIVRE
MONTREAL



Bibliothèque Centrale Annexe
1160, rue Sherbrooke Est
Bibliothèque Côte-des-Neiges
5290, chemin de la Côte-des-Neiges
Bibliothèque Georges-Vanier
530, rue Vinet
Bibliothèque Le Prévost
7355, av. Christophe-Colomb
Bibliothèque Maisonneuve
4120, rue Ontario Est



ÉMISSIONS A LA TÉLÉVISION COMMUNAUTAIRE CMCL-LAVAL ET A CKLM/1570 RADIO LAVAL:**Télévision communautaire CMCL-LAVAL:**

Au cours des trois (3) dernières années, la bibliothèque a participé à dix (10) émissions à la télévision communautaire. Ces émissions ont été par la suite, reprises à différentes heures du jour ou de la semaine, atteignant ainsi un vaste auditoire. Elles portaient sur la présentation de chaque bibliothèque, ses activités à l'intérieur du quartier, ou sur une activité spécifique réalisée dans une bibliothèque, ou encore sur l'ensemble des services offerts aux citoyens par leur réseau de bibliothèques.

CKLM/1570 RADIO LAVAL:

Contribution hebdomadaire à la Tribune communautaire de Laval, émission d'une heure diffusée quotidiennement et qui présente les différentes facettes d'un secteur qui contribue à l'amélioration de la qualité de vie des lavallois. Cette émission permet d'établir des liens étroits avec les différents organismes qui viennent également présenter leurs services et activités.

Cette initiative de Ville de Laval a débuté en 1992; elle fait suite à une demande des organismes communautaires exprimée lors des rencontres du Sommet de la personne.

D'autres émissions ont également été enregistrées au cours de l'année '92, pour présenter la Bibliothèque: au total, vingt-deux (22) émissions radiophoniques ont été diffusées, auxquelles la bibliothèque a participé.



L'édifice où loge la bibliothèque centrale a été inauguré en 1984. Pour sa part, la succursale située dans le secteur nord-ouest de la ville a vu le jour en décembre 1990. Des services variés sont offerts aux usagers par le biais de la bibliothèque centrale et de la succursale.

Aide au lecteur

Au comptoir du prêt, le personnel se fait un plaisir d'aider les visiteurs. Ces derniers peuvent demander l'assistance d'un bibliothécaire lors d'un choix de volumes ou d'une recherche plus approfondie.

Réservation de volumes

Un volume déjà prêté peut être réservé sur demande. L'usager est prévenu par téléphone de la disponibilité du livre en question qui doit être récupéré dans les 48 h suivant l'appel.

Prêt entre bibliothèques

La bibliothèque d'Anjou étant membre d'un réseau de prêt entre bibliothèques, les abonnés peuvent obtenir certains volumes qui ne sont pas disponibles sur place. Un télécopieur et un courrier spécial accélèrent le service.

Visite de groupes

Pour mieux découvrir la bibliothèque, des visites guidées sont offertes aux groupes: écoliers, membres d'associations, enfants des garderies, etc. Il est souhaitable d'avertir une semaine d'avance.

Prêts massifs aux institutions

Des transferts de volumes sont effectués dans les garderies, les résidences et autres institutions d'Anjou intéressées par un tel service.

Logithèque *

Deux micro-ordinateurs, un Macintosh S.E. et un I.B.M. sont à la disposition des usagers. Ils doivent être utilisés sur place pour connaître certains logiciels de traitement de textes ou s'amuser avec des jeux vidéo.

Laboratoire de langues *

L'apprentissage d'une dizaine de langues étrangères est facilité par quatre isoairs munis de magnétophones. Chacun étudie à son rythme à l'aide du matériel fourni: manuels, cassettes, cahiers d'exercices, casques d'écoute. Les cours proposés sont les suivants: anglais, français, italien, espagnol, allemand, grec, chinois, etc.

Vidéothèque *

La collection de vidéocassettes de la bibliothèque peut satisfaire les goûts les plus variés. Les documents doivent être visionnés sur place. Un service de câblodistribution est offert.

Audiothèque *

L'audiothèque se distingue par ses 24 postes d'écoute situés dans diverses sections de la bibliothèque. L'usager peut auditionner sur place tout genre de musique.

Animation *

Le Comité d'Animation Culturelle de la Bibliothèque d'Anjou organise de nombreuses activités auxquelles sont conviés les Angevins et les Angevines. Ainsi des rencontres d'auteurs, des conférences, des expositions, des mini-concerts, etc. ont lieu fréquemment à la salle d'animation de la bibliothèque centrale. Des feuillets sur lesquels on retrouve une description des activités organisées sont toujours disponibles au comptoir du prêt.

Photocopies

L'usager fait lui-même ses photocopies au coût unitaire de 0,15 \$.

Microfilms *

Une visionneuse à microfilms est disponible pour la consultation de certains journaux. Le coût unitaire d'une photocopie à l'aide de cet appareil est de 0,25 \$.

* Ce service est offert à la bibliothèque centrale seulement.

**Bibliothèque
Germaine-Guèvremont**

2900, boul. de la Concorde est
(Duvernay) H7E 2B6
662-4002
662-4001 (jeunes)



Rencontres d'auteurs, etc.
Aide au lecteur
Référence
Suggestions de lecture
Dépôts de volumes dans
les centres d'accueil,
les écoles, les garderies
Visites de groupes
Expositions thématiques
Heures du conte
Service de photocopies
Stationnement
Salle de travail avec dactylo
Salle d'activités
Accès aux personnes
handicapées
Retour de volumes
Ascenseur

Best-sellers
Cartes géographiques
du Canada
Volumes de référence

**HEURES
D'ACCUEIL**

**SECTION DES ADULTES
ET DES JEUNES**

de septembre à mai:

Lundi : 12h00 à 21h00
Mardi : 9h00 à 21h00
Mercredi : 12h00 à 21h00
Jeudi : 12h00 à 21h00
Vendredi : 9h00 à 18h00
Samedi : 9h00 à 17h00

de juin à août:

Lundi : 12h00 à 21h00
Mardi : 9h00 à 21h00
Mercredi : 12h00 à 21h00
Jeudi : 12h00 à 21h00
Vendredi : 9h00 à 18h00



**Bibliothèque
Multiculturelle**

1535, boul. Chomedey
(Chomedey) H7V 3Z4
662-7977



Salles d'activités
Salle de travail avec dactylo
Rencontre d'auteurs, (Etc.)
Aide au lecteur
Référence
Suggestions de lecture
Visites de groupes
Expositions thématiques
Heures du conte
Service de photocopies
Stationnement
Retour de volumes
Rampe d'accès pour les
aînés et les personnes
handicapées

Volumes anglais
Collection multilingue
Volumes à gros caractères
Volumes en différentes
langues:
français
anglais
allemand
espagnol
grec
italien
portugais

REMERCIEMENTS:

Un grand merci à tous les bibliothécaires québécois qui ont bien voulu me recevoir et répondre à mes questions : Madame Ferron-Gaudin (Westmount), Yvan Fillion (Anjou), Sylvie Fournier (Québec), Réal Messier (Charny), Daniel Pro (Pierrefonds), Edith Saussier (Montréal), François Seguin (Montréal), Louise Zampini (Dollard des Ormeaux). Votre disponibilité et votre gentillesse m'ont fait aussi entrevoir ce qu'est la qualité du service au Québec !

Merci , bien sûr, au personnel de l' E.B.S.I, de son laboratoire d'informatique et de sa bibliothèque pour le soutien logistique et la convivialité.

Et enfin merci aux bibliothécaires françaises qui m'ont reçu ou répondu, elles aussi, avec beaucoup d'attentions : Marguerite Backes et Catherine Surnom (Vaulx en Velin), Véronique Bouchard (Bron), Bernadette Morel (Lyon) et Christine Comte (Grenoble).

