

**L'apport au
développement régional
de trois bibliothèques
universitaires situées hors
des grands centres**



**Étude des services aux
usagers externes des
bibliothèques de l'UQÀC,
de l'UQÀR et de l'UVM**

par Joë Bouchard

L'apport au développement régional de trois bibliothèques universitaires situées hors des grands centres. Étude des services aux usagers externes des bibliothèques de l'UQÀC, de l'UQÀR et de l'UVM

©2007 par Joë Bouchard. Ce travail a été réalisé à l'EBSI, Université de Montréal, dans le cadre du cours BLT6916 – Projet dirigé, donné au trimestre d'hiver 2007 par Monsieur Réjean Savard (remis le 2 mai 2007).

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1 Problématique	4
1.2 Critères de sélection	5
1.3 Méthodologie et aperçu du contenu	5
2. REVUE DE LA LITTÉRATURE	6
2.1 Rôles des bibliothèques universitaires dans leurs collectivités	6
2.2 Services offerts	9
2.3 Collaboration avec d'autres bibliothèques	11
2.4 Cohabitation des publics dans la bibliothèque universitaire	12
2.5 Promotion des services	13
3. PRÉSENTATION DES UNIVERSITÉS ET DES BIBLIOTHÈQUES SÉLECTIONNÉES	16
3.1 UQÀC	16
3.2 UQÀR	17
3.3 UVM	18
4. MISSIONS DES BIBLIOTHÈQUES	18
4.1 Bibliothèque Paul-Émile-Boulet (UQÀC)	19
4.2 Bibliothèque de l'UQÀR	19
4.3 Bibliothèques de l'Université du Vermont	20
5. OFFRE DE SERVICE AUX COMMUNAUTÉS RÉGIONALES : PRINCIPAUX SERVICES ET PROGRAMMES	21
5.1 Bibliothèque Paul-Émile-Boulet (UQÀC)	21
5.1.1 Le Service de documentation en interventions régionales (SDEIR)	21
5.1.2 Autres services à la communauté régionale	23
5.1.3 Un défi pour la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet : accroître la promotion de ses services à la communauté régionale	24
5.2 Bibliothèque de l'UQÀR	24
5.2.1 Le réseau Biblio+	24
5.2.2 L'avenir de Biblio+	26
5.2.3 Autres services à la communauté régionale	27

5.3 Bibliothèques de l'UVM	29
5.3.1 Accueil des étudiants des écoles publiques du Vermont	29
5.3.2 L'association Friends of Special Collections	29
5.3.3 Autres services à la communauté régionale	30
5.3.4 Des services à la communauté régionale pertinents, mais à consolider	32
6. LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DANS LEURS COMMUNAUTÉS RÉGIONALES : VISIONS DES TROIS DIRIGEANTS	34
6.1 Bibliothèque de l'UQÀC : un rôle majeur dans le développement économique	34
6.2 Bibliothèque de l'UQÀR : de concert avec l'Université pour servir l'innovation et la recherche	35
6.3 Les bibliothèques de l'UVM : conjuguer développement économique et développement social	36
7. CONCLUSION	36
7.1 Récapitulatif	36
7.2 Questions de moyens?	38
7.3 Un rôle significatif dans le développement régional	38
8. TABLEAUX SYNTHÈSES COMPARATIFS	40
8.1 Effectifs des universités, villes et régions	40
8.2 Effectifs des bibliothèques universitaires	41
8.3 Budgets des bibliothèques universitaires	41
8.4 Services et programmes à la communauté régionale	41
8.5 Accessibilité aux privilèges du prêt	42
8.6 Statistiques du prêt aux usagers externes	42
9. BIBLIOGRAPHIE	43
REMERCIEMENTS	46
ANNEXE 1 : photos	47
ANNEXE 2 : documents numérisés	53

1. INTRODUCTION

1.1 Problématique

Les bibliothèques universitaires constituent des ressources informationnelles sans équivalent. L'offre de service et l'expertise professionnelle qu'on y retrouve sont considérables. Que ce soit pour la présence de bibliothécaires professionnels spécialisés dans différents domaines du savoir, pour la disponibilité d'un nombre impressionnant de bases de données et de périodiques imprimés et électroniques, pour l'existence de fonds riches et originaux liés aux pôles de recherche que privilégient leurs institutions, les bibliothèques universitaires constituent des ressources qui peuvent non seulement profiter aux étudiants, aux professeurs et aux chercheurs des universités, mais aussi à de nombreux usagers non universitaires.

La présence d'une bibliothèque universitaire dans une région isolée géographiquement des grands foyers de population accroît encore davantage l'importance de cette organisation pour sa communauté. Il s'agit d'abord souvent de la seule représentante de son espèce dans sa région. Son offre en services et en documentation dépasse souvent celle des autres bibliothèques situées dans la même communauté. Parfois ses collections liées aux secteurs industriel, naturel, culturel et historique de sa communauté peuvent faire croire qu'elle joue le rôle, en quelque sorte, d'une petite bibliothèque nationale – ou plutôt d'une bibliothèque régionale¹. Les usagers non universitaires peuvent donc représenter une partie non négligeable de sa clientèle, surtout si l'organisation adopte une attitude d'ouverture face à ceux-ci². Or, la taille modeste des agglomérations dans lesquelles se situent les organisations visées ainsi que leur éloignement des grands centres seraient justement des conditions pour favoriser une attitude d'ouverture face aux usagers non universitaires³.

Le potentiel que renferme pour sa communauté la bibliothèque universitaire est donc vaste. Mais est-il bien exploité et mis en valeur? L'organisation se limite-t-elle à servir sa clientèle première ou offre-t-elle réellement un accès favorable aux usagers dits «externes»? Peut-on croire, enfin, qu'une bibliothèque universitaire isolée géographiquement des grands foyers de population contribue de façon significative au développement de sa région? C'est ce que nous chercherons à savoir dans ce rapport, en étudiant et en comparant l'offre de service aux usagers non universitaires de trois bibliothèques d'universités situées hors des grands centres : les bibliothèques de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQÀC), de l'Université du Québec à Rimouski (UQÀR) et de l'Université du Vermont (UVM). Car si la notion générale d'offre de service «fait l'identité d'une bibliothèque⁴», on peut croire que la notion d'offre de

¹ La bibliothèque universitaire située hors des grands centres peut jouer le rôle de gardienne de l'accumulation historique des connaissances régionales. Cela contribue à établir son rôle – souvent officieux – de bibliothèque régionale.

² On peut croire et espérer, comme l'écrit Marie-Françoise Bisbrouck, qu'«avec l'ouverture des universités vers leur environnement économique et social, le public extérieur à l'université s'accroît : entrepreneurs, industriels, chercheurs du secteur privé, professionnels de la santé, etc, sont intéressés par les possibilités de recherche documentaire spécialisée». Bisbrouck, Marie-Françoise. 1998. *Bibliothèques universitaires : Nouveaux bâtiments, nouveaux services*. Paris : Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie : 12.

³ Gerard B. McCabe écrit : « More than any other single factor, the relative size and isolation of the local population influences the approach that an academic library is likely to take to community relations. [...] In a small town with no large city nearby, the academic library is likely to adopt more relaxed policies toward serving nonaffiliated persons. McCabe, Gerard B. [ed.]. 1988. *The Smaller Academic Library: A Management Handbook*. Westport: Greenwood Press: 33.

⁴ Ollendorff, Christine. 1999. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, no 4. Nous souscrivons à la définition de l'offre

service d'une bibliothèque universitaire à sa communauté régionale reflète l'ouverture réelle de l'organisation envers celle-ci.

1.2 Critères de sélection

Le choix des trois services d'information s'est effectué selon des critères spécifiques, selon des points de comparaison qui permettent des rapprochements entre eux. D'abord, les trois bibliothèques choisies sont situées dans des régions éloignées des grands foyers de population⁵ et sont peu peuplées à l'échelle de leurs pays⁶. Dans les trois cas, il s'agit de bibliothèques universitaires qui couvrent de vastes territoires puisqu'elles sont les seules organisations de leur espèce dans leurs régions⁷. De plus, les trois universités peuvent être considérées comme des petites institutions. L'UQÀC compte aujourd'hui 6500 étudiants, alors que l'UQÀR en compte 5300. Forte d'une longue tradition et d'une offre plus généraliste de programmes que les deux autres institutions sélectionnées, l'UVM regroupe environ 12 000 étudiants, ce qui en fait tout de même une université de petite taille. Le dernier critère concerne enfin la nature diversifiée des services qu'offre chacune des organisations sélectionnées aux usagers de sa communauté régionale. Le respect de ce critère nous permettra d'expliquer et d'analyser des services différents et de démontrer que l'offre de service aux usagers non universitaires peut être variée et originale.

1.3 Méthodologie et aperçu du contenu

C'est dans le but d'évaluer la gamme de services aux usagers non universitaires et l'attitude adoptée par les bibliothèques universitaires envers la communauté régionale que nous nous sommes rendus dans chacune des organisations sélectionnées. Nous avons rencontré les dirigeants des trois bibliothèques, que nous avons questionné sur l'importance d'inscrire dans la mission de leurs organisations le rôle joué auprès de leur collectivité. Nous avons également voulu connaître leur avis sur l'apport exercé par les bibliothèques universitaires sur le développement régional. Nous avons rencontré différents employés des organisations sélectionnées responsables de services précis à la communauté pour connaître le fonctionnement de ceux-ci et leur utilité pour les usagers non universitaires. Les questions adressées aux différents intervenants étaient

de service fournie par l'auteur : «Chaque bibliothèque construit, par son histoire, l'évolution de ses usagers et de son personnel, son environnement technologique et institutionnel, un ensemble de services en constante évolution, dont le but est de répondre aux besoins en information documentaire perçus ou exprimés par les usagers».

⁵ L'isolement géographique de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean est un élément inscrit comme l'une des problématiques du développement de la bibliothèque de l'UQÀC (UQÀC. Bibliothèque Paul-Émile-Boulet. http://bibliotheque.uqac.ca/enseignements_generaux/orientations.php (consultée le 18 mars 2007)). Concernant l'UVM, on note que Burlington est la plus grande ville du Vermont avec un peu moins de 40 000 habitants et une agglomération urbaine qui regroupe environ 150 000 personnes. Quant à l'UQÀR, nous relevons que Rimouski est situé à plus de 315 km de la Ville de Québec et à plus de 530 km de Montréal.

⁶ Les trois régions concernées sont en effet peu peuplées à l'échelle de leurs pays : le Saguenay-Lac-Saint-Jean compte 275 427 habitants, le Bas-Saint-Laurent regroupe 201 882 personnes et le Vermont rassemble 601 050 Vermontois (c'est le deuxième état le moins peuplé des États-Unis).

⁷ La région du Saguenay-Lac-Saint-Jean couvre 106 000 km², celle du Bas-Saint-Laurent englobe 28 401 km², tandis que le Vermont s'étend sur 14 884 km². Notons de plus que l'UQÀC possède des centres d'études dans les régions de Charlevoix et de la Côte-Nord. Quant à elle, l'UQÀR dessert également la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Des données démographiques et géographiques plus complètes ainsi que leurs références se trouvent à la section 6 de ce rapport.

étroitement liées aux principales problématiques identifiées dans notre revue de la littérature (présentée plus loin). Nous avons également collecté des données relatives à l'utilisation des services à la communauté afin de pouvoir établir des comparaisons. Nous avons enfin pris quelques clichés des locaux et des ressources mises à la disposition des usagers non universitaires pour illustrer notre propos (voir annexe 1).

Les deux bibliothèques québécoises sélectionnées proposent chacune un service principal à leurs communautés universitaires. La première partie d'analyse de l'offre de service de ces organisations sera consacrée à l'étude de ces services : le Service de documentation en études et interventions régionales (SDEIR) pour l'UQÀC et le réseau de coopération entre les bibliothèques de Rimouski nommé Biblio+ pour l'UQÀR. Pour les Bibliothèques de l'Université du Vermont, la présence de deux services majeurs s'adressant à la communauté vermontoise nous incite à étudier ces deux services (aide aux élèves des écoles publiques et association Friends of Special Collection) dans la première partie de l'analyse de l'offre de service. Nous présentons en cours de route, pour chaque service principal étudié, des suggestions et des critiques que nous souhaitons constructives. Afin de brosser le plus fidèlement possible le portrait de la gamme de services aux communautés régionales, nous proposons ensuite pour chaque bibliothèque une partie consacrée aux autres services accessibles aux usagers externe.

2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

Nous dressons ici, avant de présenter les trois organisations sélectionnées, une revue de la littérature divisée en cinq sections qui correspondent à autant de sujets liés à notre étude. La première section traite du rôle que peut jouer la bibliothèque universitaire située hors des grands foyers de population dans sa communauté, alors que la seconde concerne les services que cette organisation peut offrir aux usagers non universitaires. Le troisième domaine est lié à la collaboration entre la bibliothèque académique⁸ et d'autres bibliothèques situées dans une même région. Alors que le quatrième point touche à la cohabitation des publics dans la bibliothèque universitaire, le dernier porte sur la promotion des services de cet organisme à la clientèle non académique. Bien que nous ayons toujours favorisé la cueillette d'articles qui concernent les petites bibliothèques universitaires, il faut admettre que le bassin relativement restreint de textes qui les concerne nous a mené à considérer la littérature propre aux bibliothèques de recherche de plus grande taille. Nous avons veillé dans ce cas à ce que les propos rapportés demeurent applicables aux organisations situées hors des grandes agglomérations.

2.1 Rôles des bibliothèques universitaires dans leurs collectivités

Très peu d'écrits abordent le rôle des bibliothèques universitaires situées hors des grands centres dans le développement de leurs régions. Un article rédigé par l'actuel directeur de la bibliothèque Paul-Émile-Boulet à l'UQÀC retient notre intérêt, car il aborde le rôle auprès de sa communauté régionale d'une des trois bibliothèques que nous étudions dans notre recherche. Gilles Caron (juillet 1994) y traite des orientations adoptées par son organisation pour contrer les désavantages liés à éloignement de l'UQÀC et à son statut de petite université.

⁸ Les adjectifs universitaire, académique et de recherche qualifient le même type de bibliothèque dans ce texte.

L'une des trois orientations prises concerne la mise à la disposition des services de la bibliothèque à la communauté régionale. L'auteur écrit que son organisme «souhaite rendre disponibles son savoir-faire et ses capacités à l'ensemble de la région.» Les initiatives concrètes que veut prendre la bibliothèque ont pour but de venir en aide aux entreprises locales et de fournir à la population un service de documentation régionale⁹.

Daniel Savage s'intéresse aux rôles des petites BU dans leurs collectivités dans son article «Town and gown re-examined: The role of the small university library in the community» (1988). Bien que les trois bibliothèques qui sont l'objet de notre étude ne puissent pas être totalement considérées, selon la définition retenue par Savage, comme des petites bibliothèques¹⁰, il n'en demeure pas moins qu'elles partagent plusieurs aspects¹¹. Cet article est d'ailleurs l'un des plus pertinents pour notre recherche. Daniel Savage y décrit d'abord les deux rôles des petites bibliothèques universitaires. Leur premier rôle, identique à celui de leurs consœurs de plus grande taille, serait de répondre aux besoins académiques des étudiants et des facultés de leurs universités. Alors que le deuxième rôle des grandes bibliothèques universitaires serait de rendre disponibles leurs ressources à leurs provinces et à leur pays, le second rôle des petites organisations bibliothéconomiques divergerait. Il s'agirait de rendre disponibles leurs ressources à leurs communautés environnantes. Ce rôle des petites BU serait lié à l'incapacité des bibliothèques publiques situées en région de répondre très adéquatement aux besoins d'information de la population. Ces bibliothèques publiques répondraient d'abord aux besoins de lectures de loisirs de la population, et ne posséderaient pas de collections spécialisées et de matériel de référence dispendieux. Savage mentionne, d'autre part, que les petites universités sont généralement situées dans des petites communautés homogènes, qui ont elles-mêmes fait le souhait de voir une université venir s'établir en leur sein. Cela tisse des liens historiques et culturels particulièrement serrés entre les institutions et leurs communautés. À partir d'un sondage auquel ont répondu 22 petites bibliothèques universitaires canadiennes, Savage identifie les deux façons dont les organisations peuvent servir leurs communautés régionales : passive (en répondant aux demandes de la communauté lorsqu'elles se présentent) et active (aller voir quels sont les besoins à combler dans la communauté, faire la promotion des services pour attirer la clientèle non universitaire). L'auteur traite des bénéfices que tirent mutuellement les petites bibliothèques universitaires et leurs communautés de l'établissement de relations étroites. D'une part la communauté a accès à des ressources et des services utiles, alors que d'autre part l'Université voit son image s'améliorer au sein de la communauté.

Tina M. Schneider (2001) s'intéresse aux bibliothèques des campus régionaux aux États-Unis. Comme c'était le cas avec les bibliothèques analysées par Savage, plusieurs caractéristiques de ces organisations correspondent à celles des bibliothèques dont nous traitons dans notre recherche. Ainsi, les campus sont les seuls représentants de l'enseignement supérieur dans les collectivités où ils sont basés puisque ces collectivités sont éloignées des grands centres. Leurs bibliothèques ont souvent pour mission de rendre des services à la communauté régionale. Certaines d'entre elles se considèrent même comme des centres

⁹ Une description de ce service est située au point 4.1.1.

¹⁰ On conviendra que les bibliothèques de l'UQAR, de l'UQAC et de l'UVM peuvent être considérées comme des bibliothèques de petite taille si l'on compare leurs étudiants inscrits à ceux des bibliothèques d'universités situées dans des grands centres. Cependant Savage définit les petites universités comme des institutions ayant moins de 3500 étudiants. L'auteur se base sur un rapport de 1977, ce qui peut nous faire douter de la validité actuelle de ce chiffre.

¹¹ Dont leur présence dans des agglomérations de petite taille, voire dans des régions dites éloignées.

culturels et économiques pour leurs régions. Schneider insiste sur l'importance pour ces organisations de voir inscrit dans leurs missions leur rôle actif envers la communauté régionale. Si l'adoption d'une attitude d'ouverture face aux besoins et attentes du public non universitaire est essentielle, elle est grandement facilitée par la mention de l'importance de servir la communauté dans la mission des bibliothèques.

Rude et Hauptman (1990) mentionnent qu'une des 9 responsabilités sociales des bibliothèques académiques est de prendre en compte les besoins en information de la communauté non universitaire. Les auteurs citent sur ce point Herbert Achleitner qui écrit : «continually assessing community needs, and evaluating the degree to which library resources meet these needs on the most cost-effective basis, allows librarians to become dynamic and community focused»¹².

Le rôle des bibliothèques d'universités régionales de desservir leur communauté semble établi pour Nancy Hanks (1984). L'auteure écrit que les services que la bibliothèque académique offre doivent être accessibles pour tous les individus qui habitent la région dans laquelle elle se situe. Elle mentionne que les partenariats entre les bibliothèques universitaires et des bibliothèques publiques peuvent amener les organisations universitaires à revoir leurs missions pour y inclure la promotion du savoir et le support des besoins intellectuels pour toutes les clientèles. Elle affirme cependant que les partenariats grandissants avec nombre d'institutions régionales causent une pénurie de ressources pour la clientèle première des bibliothèques : les étudiants. Des levées de fonds menées dans la communauté permettraient selon l'auteure de lutter contre ce manque de ressources.

Lors d'un congrès tenu à Toulouse en 1993, les directeurs des bibliothèques universitaires françaises ont fait le point sur les conditions nécessaires aux bibliothèques universitaires pour diversifier leur public (ENSSIB, 1993). La politique de la bibliothèque liée à l'accueil d'un public non universitaire doit selon eux s'inscrire dans la politique générale de son université. Le directeur de la bibliothèque doit participer activement à la définition de cette politique et faire reconnaître par les hautes instances de son université que la mise à la disponibilité des ressources et services de la bibliothèque à la communauté s'inscrit dans un effort global de mise à la disponibilité des ressources et services de l'université à la communauté.

Haak, Josephine et Miyataki (1995) mentionnent que les bibliothèques universitaires peuvent rejoindre non seulement leur clientèle traditionnelle mais aussi d'autres communautés comme celle des gens d'affaires et des professionnels. Les bibliothécaires ont maintenant, au sein de cette ère de l'information, la possibilité de voir leur expertise profiter à un plus grand nombre de clients et de voir leur utilité s'accroître. Ils peuvent du même coup diversifier leurs supports financiers, puisqu'ils peuvent charger leurs services aux clientèles externes de l'université qui les utilisent. Il s'agirait selon les auteurs d'une importante opportunité pour les bibliothèques universitaires d'évoluer en tant que services d'information.

McKinstry et Garrison (2001) rapportent que les bibliothécaires œuvrant en milieu académique peuvent contribuer significativement au développement de leur communauté en partageant leurs connaissances et leurs expériences. Les

¹² Herbert Achleitner cité par Rude, Renee et Robert Hauptman. 1990. To served the unserved : Social responsibility in the Academy. *Journal of Academic Librarianship* 15 (janv.): 365.

partenariats entre des communautés et leurs bibliothèques universitaires permettent à ces dernières l'instauration de bonnes relations publiques, la croissance de la visibilité et des relations sur le campus, ainsi que l'amélioration du moral de leurs employés. Ces partenariats mènent aussi à un meilleur recrutement d'étudiants pour les universités.

2.2 Services offerts

Une multitude de services et de ressources peut être offerte par les bibliothèques situées hors des grands centres à leurs usagers non universitaires. Ces services peuvent par exemple aller du prêt régulier aux ateliers de recherche sur internet pour les adolescents. Ford et Likness (1983) écrivent qu'il est d'abord important de définir quelles services et ressources sont disponibles pour les usagers non universitaires. Ce choix doit considérer le coût des ressources impliquées et la demande des usagers universitaires pour ces dernières. Les objectifs de la collection et des services offerts ne doivent pas être menacés par l'utilisation de certaines ressources pas les usagers non universitaires.

Schneider (2003) mentionne que le prêt peut être considéré comme le service de base offert par les bibliothèques universitaires à leurs communautés. Elle affirme que la plupart des bibliothèques, qu'elles soient publiques ou privées, proposent ce privilège à des usagers non universitaires. Les modalités d'accès au privilège du prêt peuvent varier cependant considérablement pour chaque organisation. La demande de la communauté pour la documentation des bibliothèques universitaires peut entraîner une forte pression sur celles-ci et conduire à des problèmes d'accès à la documentation pour la clientèle première des BU. Pour cette raison, l'accès à la documentation pour les usagers non universitaires peut être limité.

Piternick (1979) mentionne que le prêt est un service demandé par les usagers non universitaires à l'Université de Colombie-Britannique. Schneider (2001) fait de son côté état du débat qui sévit dans les bibliothèques universitaires depuis plusieurs années sur la possibilité d'émettre des cartes d'emprunteurs pour les usagers non universitaires et de charger ou non des frais pour l'émission de cette carte. Un sondage mené auprès des petites bibliothèques universitaires canadiennes (Savage, 1988) montre que 86% des établissements offrent aux usagers non universitaires la possibilité d'emprunter des documents à l'aide d'une carte d'emprunteur. Le même article révèle que 75% des petites bibliothèques de recherche en Ontario exigent des frais aux usagers originaires de la communauté pour bénéficier du privilège du prêt.

Savage (1988) mentionne que des services de référence ou d'information sur la bibliothèque peuvent être organisés spécialement pour les usagers non universitaires. 68% des petites bibliothèques canadiennes offrent d'ailleurs des visites guidées ou des ateliers de formation spécialement pour des usagers qui proviennent de la communauté régionale. L'accès à des collections spéciales, à des archives, à des écrits d'auteurs locaux et à des documents historiques qui concernent la communauté est un privilège susceptible d'intéresser grandement les membres de la collectivité. Ces initiatives peuvent d'ailleurs amener certains clients à faire des dons à leurs bibliothèques universitaires.

Toyne (1987), qui traite spécifiquement du rôle social des bibliothèques universitaires spécialisées en art, insiste également sur l'importance pour ces organisations de créer des collections spéciales constituées de documents qui proviennent de la communauté (dans ce cas de l'art local). Cette initiative, en

plus d'attirer des membres de la communauté dans leur BU, favorise la naissance d'un sentiment d'appartenance envers la bibliothèque.

Gilles Caron (juillet 1992) écrit que la bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi cherche à évaluer, à partir d'un plan d'intervention élargi à la région créé en 1992, la pertinence de fournir une «aide à la mise en place d'un service d'information en appui au développement des entreprises locales¹³». Dans un autre article (décembre 1994), le directeur de la bibliothèque mentionne la possibilité pour son organisation de mettre en place un serveur recueillant l'information produite par ou sur la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Conçu avec la collaboration de partenaires régionaux, ce serveur serait accessible partout dans la région et même ailleurs grâce à internet. On sait aujourd'hui que ce projet a bel et bien vu le jour, puisque la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet est responsable du Service de documentation en études et interventions régionales (SDEIR). Le SDEIR rend disponibles trois types de services : l'accès à une collection de 8000 documents (imprimés et numériques) à vocation régionale à partir du moteur de recherche Manitou, un programme de dépôt et de diffusion de la documentation régionale en format numérique et un répertoire des sites web régionaux sur le Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Haak, Josephine et Miyataki (1995) traitent des services d'information et de développement économique proposés par la bibliothèque de l'Université d'Hawaï à sa communauté. Ces services sont offerts grâce à la fondation du «Library External Services Program». Pour déterminer l'offre de service, la bibliothèque a notamment analysé les besoins en information des gens d'affaires, des industries, du gouvernement et du milieu de l'éducation. Elle a pris en compte l'offre des services spécialisés privés ainsi que les questions juridiques liés à son éventuelle utilisation de services informatiques pour servir une clientèle non universitaire. Elle a fait appel à une firme de recherche en marketing pour connaître les besoins de ses clients éventuels et la demande en information non comblée dans la communauté. Elle a dressé un plan stratégique et fait approuver par les instances supérieures de son université sa nouvelle politique administrative et son taux-horaire pour les services offerts. Des clients corporatifs potentiellement intéressants pour la bibliothèque ont été identifiés : les agences gouvernementales, les gens d'affaires et de l'industrie, les groupes communautaires, les associations professionnelles, le personnel militaire, les professionnels et les scientifiques, les facultés et les étudiants, les services d'information nationaux et internationaux, les consultants, mandataires et comptables et les fournisseurs de services de santé.

Rapportant les propos de McNamara et Williams, Schneider (2003) mentionne qu'il est très important pour les bibliothèques universitaires d'accueillir les élèves des écoles secondaires à l'intérieur de leurs murs. La fréquentation par ces élèves du milieu universitaire leur permet de concevoir les études supérieures comme véritablement accessibles. La possibilité pour cette clientèle d'avoir accès à certaines installations d'un campus, incluant la bibliothèque, peut l'amener à considérer naturellement l'université concernée pour ses études futures. Ce service peut également aider les parents à prendre conscience de l'importance de l'université dans sa communauté et à considérer une institution en particulier pour les éventuelles études universitaires de leurs enfants.

¹³ Caron, Gilles. 1994. Le modèle organisationnel de la bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi. *Documentation et bibliothèques* 40, no 3 (juil.-sept.): 131.

Dans le même article, Schneider énumère différents types de services que les bibliothèques universitaires peuvent offrir à leurs collectivités. Mentionnons notamment : des programmes d'assistance dans la recherche d'information sur internet, des services de référence pour les professionnels de la santé, pour les administrateurs, les chercheurs, les avocats et pour différentes institutions. Des activités de nature culturelle peuvent également être proposées par la bibliothèque universitaire. L'organisation d'une série de concerts permet par exemple à la bibliothèque et à l'université de se positionner avantageusement sur la scène culturelle communautaire tout en offrant une visibilité très intéressante à la bibliothèque (cette dernière pouvant en profiter pour promouvoir ses services). Alors que l'on insiste de plus en plus sur le rôle pédagogique du professionnel de la documentation, celui-ci peut offrir, dans le cadre de cours aux adultes, des séances sur la préservation des documents, sur les archives régionales et nationales et sur les richesses de la collection de la bibliothèque universitaire.

Les directeurs des bibliothèques universitaires françaises (ENSSIB, 1993) arrivent à la conclusion que pour accueillir adéquatement le public non universitaire, leurs organisations doivent d'abord revoir leurs structures d'accueil et proposer des activités d'aide et de formation à ce public. Plus spécifiquement, les bibliothèques doivent multiplier les postes de lecture, augmenter ceux de consultation de bases de données, mettre les collections en libre accès, contrôler les entrées dans le cas où la demande dépasse l'offre et améliorer la signalétique. On peut lire qu'«à la diversification des publics doit répondre la diversification des espaces¹⁴».

Schneider (2001) mentionne que les services particuliers offerts par les bibliothèques des campus régionaux à leurs communautés concernent notamment l'organisation d'activités impliquant des élèves des écoles secondaires, ainsi que la commandite d'activités de lecture tenues dans la communauté.

Piternick (1979) décrit les principales demandes de services et de ressources des usagers non universitaires à l'Université de la Colombie-Britannique comme étant (outre le prêt régulier) : le prêt entre bibliothèques, la référence et l'utilisation des commodités. Il faudrait cependant selon l'auteure avoir en tête que le temps demandé au personnel de la bibliothèque pour orienter et informer les usagers non universitaires est considérable.

2.3 Collaboration avec d'autres bibliothèques

Tina M. Schneider (2001) traite de l'importance de la coopération entre la bibliothèque d'un campus régional et les bibliothèques de sa région, et plus particulièrement des prêts entre ces différents types d'organisations. Ces prêts locaux se font au bénéfice des étudiants et professeurs des campus comme des usagers provenant de la communauté. Un niveau de coopération élevé entre la bibliothèque universitaire et les bibliothèques publiques locales peut notamment se traduire par un développement de collections mené en collaboration avec les bibliothèques publiques.

¹⁴ École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. 1993. *Les bibliothèques universitaires face à la diversification de leur public*. < www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport93/rapp93-5biblio-universitaire/csb-rapp93-bibliouniversitaires.html > (page consultée le 14 juillet 2006).

Ford et Likness (1988) insistent sur l'importance pour la petite bibliothèque universitaire de reconnaître l'interdépendance des bibliothèques d'une même région. Les bibliothèques doivent être bien coordonnées et tendre vers une utilisation commune de leurs services par les différents types d'utilisateurs qui comprennent la collectivité. La bibliothèque universitaire ne doit pas offrir des services qui sont déjà dispensés dans des bibliothèques spécialisées ou dans des bibliothèques publiques, puisqu'elle gaspillerait des ressources et des énergies déjà fournies ailleurs.

Les mêmes auteurs proposent que les consortiums entre bibliothèques d'une même région ne fonctionnent que si chaque participante a véritablement des ressources à partager. Ils rapportent le fonctionnement particulier d'un consortium dans lequel l'utilisateur, avant de pouvoir bénéficier du prêt par consortium, doit effectuer une entrevue de référence avec un bibliothécaire de sa bibliothèque locale. Cela permet à l'utilisateur d'être certain que sa bibliothèque locale ne possède pas ce qu'il cherche, et au consortium que la demande d'un service qui le concerne est véritablement pertinente.

McPherson (1994) traite de la problématique des bibliothèques des nouvelles universités régionales aux États-Unis. Sous-développées en termes de collections, celles-ci gagnent à participer à des ententes de collaboration avec d'autres organisations. Les bibliothèques impliquées ne souhaitent cependant pas seulement bénéficier de ces ententes pour offrir plus de livres à leurs clientèles, elles veulent également y contribuer. Bien que leurs minces collections ne puissent contribuer à enrichir les autres bibliothèques, le partage avec ces dernières de leur grande expertise dans le traitement de l'information électronique peut être considéré comme précieux.

Schneider (2003) rapporte aussi que les bibliothèques universitaires peuvent également participer à des systèmes de coopération avec des bibliothèques scolaires, publiques, académiques et spécialisées. La participation des bibliothèques universitaires à ces groupements s'expliquerait par le désir de promouvoir la coopération entre bibliothèques, d'accroître leur implication au sein de leurs communautés régionales et ainsi de prévenir leur isolement face à la communauté. De leur côté, les bibliothèques publiques sont membres de ces systèmes pour encourager la bonne communication dans la communauté et pour être au fait des changements qui s'opèrent dans le monde des bibliothèques.

2.4 Cohabitation des publics dans la bibliothèque universitaire

Le choix de rendre disponibles ses ressources et services à la communauté non universitaire mène à une cohabitation entre les usagers conventionnels et le nouvel usager non universitaire. Cette cohabitation serait facilitée, selon Savage (1988), par la taille modeste des bibliothèques de recherche.

Ford et Likness (1988) traitent de l'importance de définir les privilèges et limites afférant aux deux types de clientèles que constituent les usagers primaires (étudiants, professeurs, chercheurs) et les usagers non universitaires. Ces barèmes permettent au personnel de la bibliothèque de savoir précisément quels services doivent être offerts aux deux clientèles et à quelles ressources celles-ci ont droit. Dans le contexte d'une petite bibliothèque universitaire privée, ces mesures peuvent faire en sorte que les besoins en services et ressources des usagers primaires demeurent comblés.

Dans le même article, Ford et Likness définissent les différents types d'utilisateurs non universitaires qui fréquentent les petites bibliothèques universitaires privées. Le premier groupe est constitué des enfants des écoles primaires et secondaires du secteur. Répondre adéquatement aux besoins de ce groupe exige temps, ressources et argent. Cela peut nuire aux services rendus à la clientèle primaire de la bibliothèque. Cette dernière peut également être perturbée par la présence bruyante des enfants dans la bibliothèque. Les chercheurs indépendants constituent le second groupe d'utilisateurs étudié par les auteurs. Plusieurs bibliothèques académiques offrent l'accès à ce type de clients. Certaines organisations allouent de l'espace d'étude, des privilèges de prêts, la possibilité d'utiliser le P.E.B. et les appareils informatiques. Il est nécessaire que le chercheur indépendant démontre que son choix de bibliothèque correspond à ses besoins de recherche, selon les collections et les ressources disponibles. Le troisième type de clientèle est constitué des salariés du secteur privé et du secteur public qui ont besoin des ressources d'une bibliothèque de recherche dans le cadre de leur travail. Certaines bibliothèques ont créé des unités de travail spécialisées dont le but est de répondre aux besoins de cette clientèle. Les auteurs proposent que la bibliothèque universitaire doit toutefois s'assurer, avant de fournir des services à cette clientèle, que ceux-ci ne peuvent être fournis par une bibliothèque publique ou un autre organisme. Les intérêts de sa clientèle primaire et de la communauté sont compromis sans cette précaution. Le dernier groupe d'utilisateurs est constitué des diplômés de l'université. Certaines universités offrent des privilèges particuliers à ce groupe. Ces privilèges doivent encore une fois être définis clairement.

Lieber (2006), qui étudie les bibliothèques françaises conjuguant lecture publique et lecture universitaire, s'intéresse notamment à la cohabitation des publics universitaire et non universitaire. Ainsi, à Saint-Étienne, on permet au public non universitaire d'accéder aux ressources et services de la bibliothèque universitaire «en acquittant la différence de prix entre le tarif municipal et les droits universitaires de bibliothèque¹⁵». Le voisinage des publics se fait de manière paisible, alors que l'on dénote «peu d'actions ou d'intérêts communs¹⁶» entre ceux-ci. À Grenoble, une tension est palpable à la bibliothèque lorsque le public universitaire voit l'ambiance silencieuse qu'il recherche compromise par la présence de groupes d'adolescents. Si l'on observe que c'est le public universitaire qui chasse habituellement le public non universitaire dans les bibliothèques, il ne faudrait cependant pas généraliser selon l'auteure. L'exemple de Valence est à ce chapitre pertinent, puisque la lecture publique a pris le pas sur la lecture universitaire. Or le public académique demeure présent à la bibliothèque, et l'on qualifie le «brassage des publics» de satisfaisant.

2.5 Promotion des services

Tina Schneider (2003) écrit, dans un article consacré à la promotion des services des bibliothèques académiques à leurs communautés, que la plupart des bibliothèques académiques reconnaissent qu'elles doivent s'impliquer à l'extérieur de leur université. Ces initiatives s'inscrivent dans la mission des organisations, qu'elles soient publiques ou privées. Schneider met de l'avant dans cet article le concept d'«Outreach». Pouvant difficilement être traduit en français en un seul mot, cette notion peut être expliquée, selon l'auteur, comme les efforts fournis par les bibliothèques universitaires pour sortir de leurs murs

¹⁵ Lieber, Claudine. 2006. Aventurières ou pionnières : Les bibliothèques combinant lecture publique et lecture universitaire sont-elles une utopie? *BBF* 51, no 2 : 56.

¹⁶ *Idem.*

pour accéder à des clientèles non traditionnelles, le tout dans un désir d'interagir avec leurs communautés environnantes. Chaque bibliothèque académique devrait d'ailleurs se demander, selon Schneider, pourquoi et comment s'investir dans la production de services à la collectivité régionale.

L'auteure précise que les organisations interagissent avec leurs communautés à partir de trois types de motifs : lorsqu'un besoin est exprimé à l'extérieur de l'université, lorsque la mission des organisations les incite à considérer le public non universitaire, et lorsqu'un service est offert à la communauté en raison d'un problème spécifique criant. En ce qui a trait au besoin exprimé par d'éventuels usagers non universitaires, Schneider explique que la bibliothèque concernée doit déterminer à partir de sa mission et de ses services de quelle façon elle peut répondre à ce besoin. Les bibliothèques dont la desserte de services à la communauté environnante est partie intégrante de leur mission peuvent proposer une multitude de services, allant des privilèges de prêts à des programmes consacrés aux jeunes. Ces bibliothèques choisissent d'inscrire à leurs missions les services à la collectivité pour différentes raisons : cela contribue à bâtir un réseau de membres dans la communauté qui pourront éventuellement être intéressés par les programmes universitaires ou qui penseront à envoyer leurs enfants à l'université. Plus globalement, cela favorise une bonne intégration de la bibliothèque dans sa communauté. Cela permet aussi à la ville ou à l'état d'être plus conscients de l'importance de l'université dans la collectivité et de prendre davantage en considération l'institution dans le cadre de certaines décisions politiques. Le troisième motif, qui concerne l'offre de service en réponse à un problème particulier, permet aux bibliothèques universitaires de s'adapter positivement à une demande spécifique tout en satisfaisant un nouveau type de clientèle. Par exemple, une bibliothèque qui constate que les adolescents fréquentent en grand nombre ses postes informatiques pour consulter internet a tout avantage à proposer un service personnalisé à cette clientèle. Un programme de formation sur la recherche sur internet permet de satisfaire la nouvelle clientèle tout en établissant certaines règles et restrictions d'accès aux postes informatiques. Dans ce contexte, les usagers primaires ne se sentent pas désavantagés par la cohabitation avec une nouvelle clientèle alors que celle-ci est susceptible de considérer l'éducation supérieure comme accessible et positive.

Tina M. Schneider (2001) mentionne l'importance pour les bibliothèques des campus régionaux de faire la promotion de leurs services et ressources à l'intérieur comme à l'extérieur de leurs murs. Une image positive de la bibliothèque doit être projetée au sein de la communauté, et celle-ci doit être renseignée efficacement sur l'offre qui lui est proposée. Une étude révélée par l'auteure mentionne cependant que certaines bibliothèques universitaires ne font aucune mention à leurs communautés des riches ressources en information qu'elles mettent pourtant à leur disponibilité. L'établissement de relations avec des écoles secondaires, des groupes communautaires et des bibliothèques publiques sont autant d'éléments qui contribuent à une promotion efficace des services des bibliothèques académiques.

Dans un article visant à mettre de l'avant les programmes des bibliothèques de recherche pour leurs communautés, Withers (2005) rapporte les propos de Charlotte Dugan. Selon elle, les bibliothèques universitaires peuvent croire à tort qu'elles n'ont pas besoin d'effectuer de la promotion pour leurs services puisqu'elles ont une clientèle captive est que leur financement est stable et assuré. La promotion des services à l'extérieur des campus, par le billet des membres des médias régionaux, permet pourtant d'identifier des supporteurs de la bibliothèque parmi la population locale et de trouver des fonds

supplémentaires pour les organisations. Une stratégie pouvant être employée pour promouvoir les programmes des bibliothèques est d'obtenir la participation de personnalités publiques qui sont diplômées de l'Université ou simplement des figures connues dans la communauté.

La publicité des programmes et services de la bibliothèque peut être peu dispendieuse pour les organisations qui en planifient judicieusement la mise sur pied. Withers mentionne qu'il est par exemple possible d'annoncer dans les radios non commerciales, dans les calendriers communautaires souvent subventionnés par les chambres de commerce et dans les médias gouvernementaux. L'élaboration de listes de courriels qui renseignent sur les activités tenues à la bibliothèque peut également être une stratégie utilisée. La production de publicités imprimées est notamment réalisable sur des tracts, des cartes postales et des menus publicitaires. La production d'objets promotionnels dont le coût de production est peu élevé peut aussi être envisagée. Des tapis de souris et des calendriers sont des objets intéressants à ce chapitre car ils permettent de présenter beaucoup d'information. La promotion de la bibliothèque sera plus efficace si l'auditoire visé est constitué d'individus susceptibles d'être intéressés par ce qu'offre l'organisation. On ciblera donc, par exemple, les librairies et les bibliothèques publiques. Pour rejoindre le plus vaste auditoire possible, on pourra diffuser la publicité dans des lieux comme les épiceries et les cliniques médicales. Withers insiste également sur l'importance de bien informer le personnel de la bibliothèque de sa tâche de diffuseur de l'information, pour qu'il publicise le plus possible les activités auprès de la clientèle. Il mentionne finalement la pertinence de consulter les annonces qui paraissent dans les médias communautaires pour déterminer quel type de publicité semble le plus accrocheur et quels sont les points à améliorer dans l'approche promotionnelle pour rejoindre plus efficacement le public.

Fabian, D'Aniello, Tysick et Morin (2003) traitent également des diverses façons que peuvent utiliser les bibliothèques académiques pour rejoindre leur communauté environnante. Quatre programmes sont proposés : la tenue d'expositions dans la bibliothèque, de clubs de lecture, de kiosques multi-médias et d'ateliers pour les professeurs. Le premier point offre une démonstration de l'habileté des bibliothécaires à regrouper une somme d'informations pertinentes sur un sujet donné. Il peut ultérieurement inciter des membres de la communauté à recourir aux services de la bibliothèque. Le second point permet d'accueillir une clientèle qui aime le livre et qui peut remarquer l'ouverture que la bibliothèque universitaire offre pour la clientèle non universitaire. Les kiosques multi-médias permettent à d'éventuels usagers de prendre conscience des possibilités technologiques de la bibliothèque universitaire et de l'habileté de ses employés les exploiter. Les ateliers pour les professeurs peuvent quant à eux être organisés avec l'aide de pédagogues. Ils constituent un lieu stimulant d'échange entre enseignants où l'on traite notamment de méthodes d'enseignement et de recherche d'information. Ces ateliers permettent de présenter la bibliothèque à des professeurs de différents niveaux, qui pourront éventuellement en parler à leurs étudiants et, idéalement, y organiser des visites de groupes.

Dans le cadre d'un article consacré à l'analyse des relations publiques des bibliothèques universitaires, Marshall (2001) envisage les services à la communauté non universitaire comme un puissant outil de relations publiques. L'auteure affirme que l'effort consacré par la bibliothèque pour servir sa communauté contribuera grandement à l'instauration de bonnes relations publiques et aux contributions financières qu'elle peut recevoir de supporteurs non universitaires. Les bonnes relations publiques des bibliothèques peuvent être

entretenu notamment par la production d'un bulletin de nouvelles (document imprimé ou courriel), par la tenue de réceptions pour fêter certains grands événements et par la commandite d'événements spéciaux. Marshall affirme que les bibliothèques qui accueillent des clients non universitaires membres de sa collectivité créent un pont entre la communauté et leurs universités. Les jeunes usagers non universitaires peuvent représenter pour l'institution de futurs étudiants, alors que les usagers plus âgés peuvent contribuer par des dons financiers ou des dons documentaires au développement des bibliothèques. L'auteure propose enfin que l'importance des relations publiques pour les bibliothèques académiques serait davantage reconnue si les organisations pouvaient évaluer, par le biais d'études, la perception du public non universitaire envers leurs ressources et services.

3. PRÉSENTATION DES UNIVERSITÉS ET DES BIBLIOTHÈQUES SÉLECTIONNÉES

3.1 L'UQÀC et sa bibliothèque

Fondée en 1970, l'Université du Québec à Chicoutimi compte 6500 étudiants et 600 professeurs, maîtres de langue et chargés de cours¹⁷. Les créneaux de recherche de l'Université sont l'aluminium, le givrage atmosphérique, la forêt, les ressources minérales et végétales et l'étude des populations¹⁸. 29 programmes de baccalauréat (spécialisés), 16 de maîtrises et 9 de doctorats sont offerts à l'UQÀC.

L'UQÀC est située à Saguenay, ville qui compte 145 100 habitants¹⁹. C'est plus de la moitié de tous les habitants du Saguenay-Lac-Saint-Jean (275 427 personnes). Notons également que l'UQÀC possède des centres d'études dans les régions de Charlevoix et de la Côte-Nord.

C'est en 1969 que la bibliothèque de l'Université a été créée. Elle était alors issue de la fusion de l'École de Génie-Commerce et de l'école de formation des maîtres et se trouvait au Cégep de Chicoutimi. M. Raoul Lapointe assurait alors la direction de la bibliothèque. Il sera remplacé par M. Paul-Émile Boulet en 1975, qui sera en poste jusqu'en 1990 et dont le nom sera donné à l'organisation. L'actuel directeur de la bibliothèque, M. Gilles Caron, agit comme responsable depuis 1990.

La bibliothèque de l'UQÀC compte 1 141 454 documents (unités physiques) et est abonnée à 19165 publications en série. Près de 90% de périodiques sont offerts en version électroniques. L'organisation est la seule bibliothèque universitaire québécoise et canadienne à rendre présentement disponible en ligne l'intégralité des mémoires et thèses réalisés à son Université²⁰. Elle offre notamment une documentation spécialisée sur le Moyen-Nord et sur les Études en interventions régionales. Ces dernières sont soutenues par le service de documentation les concernant (SDEIR), initiative originale de la Bibliothèque

¹⁷ Selon le site de l'Université du Québec : Université du Québec. *Université du Québec. Impulsion. Réseau*. <http://www.uquebec.ca/universiteduquebec/reseau.html> (consultée le 23 février 2007).

¹⁸ Université du Québec à Chicoutimi. *Nos créneaux de recherche*. <<http://www.uqac.ca/recherche/creneaux.php>> (consultée le 23 février 2007).

¹⁹ Bureau de la statistique du Québec. 2006. *Le Québec chiffres en main*. Édition 2006. Québec : Institut de la statistique du Québec, p. 12.

²⁰ La numérisation des mémoires et thèses est complétée depuis un an. Environ 500 téléchargements de ces documents sont effectués via le web mensuellement, selon M. Gilles Caron.

dont il sera question plus loin dans ce rapport. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet propose de plus, en collaboration avec le Cégep de Chicoutimi, la collection numérique *Les classiques des sciences sociales*, qui regroupe plus de 2600 œuvres en texte intégral.

La bibliothèque universitaire compte 37 employés, dont 9 professionnels (7 spécialistes en moyens techniques d'enseignement), 15 techniciens et 10 commis. L'équipe compte de plus trois spécialistes en informatique et deux secrétaires.

3.2 L'UQÀR et sa bibliothèque

Fondée en 1969, l'Université du Québec à Rimouski regroupe aujourd'hui 5300 étudiants et 474 professeurs et chargés de cours²¹. Les axes de recherche de l'UQÀR sont les sciences de la mer, la nordicité et le développement régional. L'UQÀR offre 17 domaines de formation répartis sur 3 cycles, dont 19 baccalauréats, 14 maîtrises et 7 doctorats.

La Ville de Rimouski compte 42 500 habitants²². Elle est la métropole régionale²³ du Bas-Saint-Laurent, qui possède une population de 201 882 habitants²⁴. Outre le Bas-St-Laurent, l'UQÀR dessert principalement la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, mais est également présente sur la Côte-Nord et dans Chaudière-Appalaches. Il faut à cet effet mentionner que l'UQÀR possède un campus à Lévis qui regroupe 2300 étudiants et qui dispose une bibliothèque.

La bibliothèque de l'UQÀR a ouvert ses portes lors de la fondation de l'Université, en 1969. Trois directeurs se sont succédés à sa tête depuis ses débuts : Gérald Mercure (1969-1986), Gaston Dumont (1987-2001) et Gilles Boisvert, qui assure la direction de l'organisation depuis 2002.

La bibliothèque de l'UQÀR compte 541 474 documents (environ 240 000 documents pour la collection générale). Elle est abonnée à 1515 périodiques imprimés et à près de 15 000 périodiques électroniques. La bibliothèque s'illustre notamment par la possession d'une collection d'archives régionales de plus de 475 mètres linéaires et d'une collection en documentation régionale. Cette dernière est constituée d'environ 3600 monographies dont les sujets concernent le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine.

La bibliothèque de l'UQÀR compte 27 employés dont 7 bibliothécaires, 1 archiviste, 8 techniciens en documentation, 10 commis et une secrétaire. De ces employés, quatre sont affectés au campus de Lévis : une bibliothécaire, une technicienne et 2 commis.

²¹ Université du Québec. *Ibid.*

²² Ville de Rimouski. *Profil de Rimouski*. <<http://www.ville.rimouski.qc.ca/decouvrez/portrait/portrait.asp>> (consultée le 18 février 2007).

²³ On peut lire sur le site de la Ville de Rimouski que celle-ci est « désignée métropole régionale à cause de la forte concentration de commerces, de services personnels et professionnels, d'institutions d'enseignement et de santé ».

²⁴ Bureau de la statistique du Québec, *Ibid.*, p. 44.

3.3 L'Université du Vermont et ses bibliothèques

L'Université du Vermont est fondée en 1791. Il s'agit de la cinquième université la plus âgée en Nouvelle-Angleterre. Seule université de son état, elle compte environ 12 000 étudiants. Elle regroupe plus de 10 Écoles et collèges distincts, dont le College of Medicine. Son expertise en matière d'environnement (à travers la Rubenstein School of Environment and Natural Resources) est un de ses traits distinctifs. L'Université du Vermont offre une gamme variée de 95 programmes de baccalauréat. Elle propose également 52 programmes de maîtrise et 22 au niveau du doctorat.

Rappelons que l'Université du Vermont est située dans la ville de Burlington qui compte 38 531 habitants, alors que sa région métropolitaine regroupe près de 150 000 personnes. Quant au Vermont, sa population s'élève à 623 050 habitants²⁵.

L'Université du Vermont compte trois bibliothèques et une annexe des bibliothèques. La Bibliothèque Bailey/Howe est la principale bibliothèque de l'Université. Les deux autres bibliothèques sont la Cook Chemistry/Physics Library et la Dana Medical Library. Les collections des bibliothèques totalisent 1 400 000 volumes, 20 000 abonnements à des périodiques et 5300 à des journaux. 9700 journaux électroniques sont accessibles ainsi que 250 autres bases de données²⁶.

Outre ces éléments, les bibliothèques de l'UVM possèdent le *Special Collections Department*, qui englobe notamment la *Wilbur Collection* et la *Rare Books Collection*. La *Wilbur Collection* est la plus importante collection de documents sur le Vermont au monde. Elle est constituée de livres, de photos, de dessins et de manuscrits (plus de 8000 pieds linéaires). Elle compte aussi des ouvrages contemporains qui traitent du Vermont. De son côté la *Rare Books Collection* regroupe entre autres plusieurs volumes datant de l'Antiquité. Une riche collection de documents originaux sur l'histoire environnementale est également présente au *Special Collections Department*.

La Division of Librairies de l'Université du Vermont dénombre 89 employés. Les principaux titres de ces employés sont Associate Professor (14), Assistant professor (15), Library Professional (20), Support Senior (10) et Support Generalist (17).

4. MISSIONS DES BIBLIOTHÈQUES

Comme nous l'avons vu dans notre revue de littérature, différents auteurs prétendent qu'il est important pour une bibliothèque universitaire d'inscrire dans sa mission son rôle actif envers sa communauté régionale. Nous avons voulu connaître la situation sur ce sujet pour les trois bibliothèques universitaires sélectionnées dans notre étude en observant l'inscription dans leurs missions de leur rôle envers leur communauté régionale, et en questionnant les dirigeants des sur l'importance de cette inscription.

²⁵ University of Vermont. *Vermont Indicators Online*. Burlington. <http://maps.vcgi.org/indicators/cfhome/town_profile.cfm?Call_Program=INDICATORS&ProfileTown=Burlington> (consultée le 22 février 2007). Notons que ces chiffres datent de 2005.

²⁶ On recense également 1 200 000 documents gouvernementaux, 225 000 cartes, 35 000 documents audiovisuels et 9000 pieds linéaires de manuscrits dans les bibliothèques de l'Université. University of Vermont. *Librairies*. <<http://www.uvm.edu/resources/?Page=libraries.html>> (consultée le 20 mars 2007).

4.1 Bibliothèque Paul-Émile-Boulet (UQÀC)

La mission de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet est succincte et peut se lire ainsi :

La mission du Service des bibliothèques :
-support à l'enseignement et à la recherche
-support à la communauté régionale²⁷

Le rôle envers la communauté régionale est donc inscrit on ne peut plus clairement dans la mission. Il s'agit d'un parti pris sans équivoque pour répondre aux besoins en de la communauté non universitaire. On pourrait cependant souhaiter davantage de précision dans la nature du support offert à la communauté : support informationnel général, support lié à la littérature académique, support pour les entreprises locales?

Cette inscription dans la mission n'est cependant pas très importante selon le directeur de la bibliothèque de l'UQÀC, M. Gilles Caron. Celui-ci mentionne que la mission n'est qu'un énoncé, que c'est ce que la bibliothèque fait en réalité qui compte et non ce qui figure dans sa mission. L'inscription dans la mission générale de l'Université d'une attitude d'ouverture envers la communauté régionale suffirait, selon lui, à orienter la bibliothèque universitaire vers cette attitude d'ouverture.

4.2 Bibliothèque de l'UQÀR

La mission de la bibliothèque de l'UQÀR quant à elle est développée en ces six points :

- 1- Soutenir l'enseignement et la recherche tant au premier cycle qu'aux études avancées (2e cycle et doctorat).
- 2- Assurer la formation documentaire chez les étudiants.
- 3- Donner accès aux ressources informationnelles à partir d'un environnement physique attrayant et d'un espace virtuel faisant appel aux technologies de l'information les plus récentes.
- 4- Former le personnel de la bibliothèque en vue d'offrir des services de qualité répondant aux besoins et aux attentes de nos usagers.
- 5- Participer à l'essor du réseau des bibliothèques universitaires québécoises en oeuvrant au sein de différents groupes de travail mis sur pied par les diverses instances représentant ce milieu : le comité des bibliothèques de l'Université du Québec et le sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ.
- 6- Participer à l'essor du réseau des bibliothèques et des milieux documentaires de la région du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-les-Îles-de-la-Madeleine en favorisant le partage des ressources et des expertises²⁸.

On constate d'abord que le rôle de l'organisation envers la communauté régionale n'est pas inscrit comme tel dans la mission. Le point 6 indique cependant une volonté de supporter les milieux documentaires de la communauté, ce qui peut influencer positivement l'accès à l'information des usagers non universitaires. Ce point 6 peut également constituer une référence

²⁷UQÀR. *Les orientations du service la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet.*
<http://bibliotheque.uqac.ca/enseignements_generaux/orientations.php> (consultée le 17 avril 2007).

²⁸ Texte de la mission transmis à l'auteur par M. Denis Boisvert, le 28 mars 2007.

au Réseau de coopération entre bibliothèques Biblio+, dont nous traiterons plus loin. Qu'il soit mentionné ici que Biblio+ regroupe les bibliothèques de Rimouski et profite en principe à tous les membres de ces organisations. Les membres de la communauté régionale qui résident à l'extérieur de Rimouski ne peuvent cependant profiter des avantages de ce réseau. Ils bénéficient de la présence d'une bibliothèque universitaire sur leur territoire dans la mesure où ils accèdent à de la documentation en provenance de l'UQÀR via un prêt entre bibliothèques qui s'effectue avec leur bibliothèque d'attache (bibliothèque municipale ou Réseau BIBLIO).

M. Boisvert nous indique que si la contribution au développement régional n'est pas inscrite directement dans la mission de sa bibliothèque, elle l'est de toute façon dans la mission générale de l'UQÀR et dans le *Plan d'orientation stratégique* de l'institution, et que c'est cet élément qui doit primer. L'énoncé de mission très général de l'Université concernant le rôle de celle-ci dans sa communauté²⁹ pourrait laisser les promoteurs d'une inscription claire du rôle des bibliothèques dans leur communauté sur leur faim. Or on retrouve en effet dans le *Plan d'orientation stratégique* un objectif en particulier relié à la vision institutionnelle qui rejoint l'apport d'une bibliothèque universitaire au développement de sa région : «Développer son milieu». Un des sous-objectifs de ce point est d'ailleurs de «Promouvoir et augmenter les collaborations avec les milieux régionaux en vue de contribuer à leur développement harmonieux et durable par le biais de [...] partenariats, de transferts de connaissance et d'innovation [...]»³⁰. L'étude de l'offre de service de la Bibliothèque pourra nous aider, plus loin, à évaluer si cet objectif est véritablement rempli.

4.3 Bibliothèque de l'Université du Vermont

La mission des bibliothèques de l'Université du Vermont est décrite dans les termes suivants :

The mission of the University of Vermont Libraries is to further the creation, application, and dissemination of knowledge by providing access to information resources and education in their use. We are a vital component of the University's commitment to excellence in instruction, innovation in research and scholarship, and dedication in public service. We are a unique resource for the state of Vermont and its people³¹.

Force est de constater que l'énoncé de mission adopte une perspective très générale. Cependant, les précisions sur le dévouement envers le service au public et sur le caractère unique des bibliothèques de l'Université pour les Vermontois concernent directement notre problématique.

La doyenne des Bibliothèques de l'UVM, Mme Mara Saule, précise à ce sujet que les Bibliothèques de l'Université peuvent être considérées comme une ressource d'état puisqu'elles sont les seules de leur espèce au Vermont. Cela élargit considérablement, selon elle, le bassin d'usagers externes potentiellement visés par les services de ces bibliothèques. Ainsi, on ne cherche pas à rejoindre

²⁹ On peut lire dans la mission de l'Université que «par les activités des membres de la communauté qui la constituent et leur rayonnement sur toutes les scènes, du régional à l'international, l'UQAR collabore à l'évolution de la société et participe à l'essor des régions où elle est implantée». UQÀR. *Plan d'orientation stratégique 2004-2009*. <www.uqar.qc.ca/directionServices/doc/POS04-09.pdf> (consulté le 20 avril 2007).

³⁰ *Idem*.

³¹ UVM Division of Libraries. [30 septembre] 2004. *Strategic Action Plan* [document interne].

les habitants d'une région du Vermont en particulier – par exemple l'agglomération urbaine de Burlington –, mais bien l'ensemble des Vermontois.

Contrairement aux directeurs des deux autres bibliothèques sélectionnées, Mme Saule croit qu'il est important de spécifier à l'intérieur de la mission de la bibliothèque l'engagement pris par l'organisation envers sa région. Cela n'aurait pas d'impact réel sur l'offre de service aux usagers non universitaires mais constituerait un signal aux employés des bibliothèques pour illustrer l'engagement de leur organisation envers les Vermontois. Intéressant de considérer, de ce point de vue, que l'inscription du rôle de la bibliothèque envers la collectivité dans la mission ne favoriserait pas uniquement une prise de conscience d'organisations extérieures à la bibliothèque³², mais aussi des employés mêmes de la bibliothèque.

5. OFFRE DE SERVICE AUX COMMUNAUTÉS RÉGIONALES : PRINCIPAUX SERVICES ET AUTRES SERVICES

Nous quittons maintenant le domaine théorique pour considérer les services offerts «sur le terrain» par les trois organisations aux membres des leurs communautés régionales. Le lecteur trouvera ici une description des objectifs et du fonctionnement de ces services, de même que quelques propositions concernant leur développement.

5.1 BIBLIOTHÈQUE PAUL-ÉMILE-BOULET (UQÀC)

5.1.1. Le Service de documentation en interventions régionales (SDEIR)

Depuis sa fondation en 1979 sous la responsabilité de l'UQÀC, le SDEIR s'est engagé à satisfaire les besoins de la recherche et à constituer une collection de documents régionaux sur le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Au départ, les responsabilités du SDEIR englobaient le service de référence lié à la documentation régionale et la collecte de documents régionaux. Cette collecte est aujourd'hui le rôle premier du service³³. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet effectue plus précisément, dans le cadre du SDEIR, la découverte, la sélection et l'acquisition de la documentation sur le Saguenay-Lac-Saint-Jean ou d'ouvrages dont les auteurs sont originaires de la région. Plus de 8000 documents se trouvent actuellement rassemblés par le SDEIR.

On peut identifier quatre composantes de ce service. La première est la collection papier, constituée de plus de 8000 monographies accumulées depuis la création du SDEIR. Ces monographies sont disponibles pour la consultation et pour le prêt. La seconde composante est la collection de dossiers de presse. Elle a été initiée au cours des années 1990 et regroupe près d'une centaine de sujets à vocation régionale. Aujourd'hui, les dossiers de presse sont créés à partir de journaux non indexés dans la banque de données *Biblio branchée*. La troisième section du SDEIR est le Programme de dépôt et de diffusion de la documentation régionale en format numérique³⁴. Ce service gratuit «s'adresse à

³² Rappelons les propos de Schneider (2003) rapportés dans notre revue de la littérature (point 2.5), selon lesquels l'inscription du rôle de la bibliothèque envers la collectivité dans la mission permet à la ville ou l'état de prendre davantage conscience de l'importance de l'université pour sa collectivité.

³³ On pourra en apprendre davantage sur l'histoire du SDEIR sur la page suivante : UQÀC. *SDEIR*. <<http://sdeir.uqac.ca>> (Consultée le 20 avril 2007).

³⁴ Le lecteur peut consulter le dépliant et le formulaire pour le Programme de dépôt de la documentation régionale en format numérique à l'annexe 2 de ce rapport (UQÀC, documents 1 et 2).

l'ensemble des producteurs et auteurs régionaux et vise à offrir, via internet, une plate-forme de grande diffusion pour une documentation qui risquerait de rester dans l'ombre³⁵». La bibliothèque de l'UQÀC invite donc les producteurs d'information régionale «riche en information durable (essais, rapports, études, etc.), à l'exclusion des documents de type administratif courants ou d'archives³⁶» et détenteurs des droits d'auteurs de leur document à déposer chez elle une version électronique de ce document. Elle traite le document et l'intègre dans le catalogue du SDEIR. Le document est alors accessible en version intégrale. La bibliothèque de l'UQÀC s'efforce d'ailleurs à rendre disponible un maximum de documentation régionale en format numérique. C'est ainsi qu'elle a créé dans le cadre du SDEIR, par exemple, le projet de numérisation de tous les ouvrages parus en version papier du Groupe de recherche en intervention régionale (GRIR) de l'UQÀC. Enfin, la dernière constituante du SDEIR est le Répertoire des sites web régionaux. Il s'agit de l'unique répertoire de sites web non commerciaux sur le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Véritable service régional, ce répertoire est présentement constitué de 380 sites (auxquels s'ajoutent de 4 à 5 sites par mois) classés par disciplines.

Deux employées de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet œuvrent au développement et à la gestion du SDEIR : une professionnelle (Spécialiste en moyens techniques d'enseignement) et une technicienne. La technicienne lit les journaux locaux, prend connaissance des nouveautés liées à la région et établit le contact avec les producteurs de l'information pour connaître leur intérêt à rendre disponible en version numérique leur travail sur le site du SDEIR. De son côté, la professionnelle valide le choix de la documentation à intégrer au service selon des critères de sélection établis. Elle révisé également le contenu du site web.

La technicienne emploie la moitié de son temps de travail au développement du SDEIR. Le traitement d'une notice exige plus d'une heure de travail, comparativement à environ 25 minutes pour une notice conventionnelle. Beaucoup de son temps est consacré à la communication avec les auteurs. Il lui arrive même quelques fois dans l'année de se déplacer directement chez des particuliers pour cueillir la documentation. Notons que certaines ententes existent avec des producteurs d'information pour permettre à la Bibliothèque de mettre automatiquement leurs ouvrages en ligne sur le SDEIR.

Le travail exigé pour l'élaboration des dossiers de presse est quant à lui le fruit d'une collaboration entre la technicienne, une secrétaire et d'autres membres de l'équipe de travail de la Bibliothèque. Ceux-ci mettent la main à la pâte une fois l'an pour participer à l'organisation des coupures de journaux en dossiers de presse. C'est un travail de longue haleine qui nécessite temps et ressources.

Le SDEIR constitue un service qui peut profiter autant à la communauté régionale qu'à la communauté universitaire. S'il offre un support à la recherche, il permet aussi aux Saguenéens de bénéficier d'un lieu – physique comme virtuel – qui rassemble la documentation traitant de leur région ou qui est l'œuvre d'un de leur concitoyen. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet joue en fait une grande partie de son rôle de bibliothèque régionale à travers le SDEIR. Quelques éléments tendent à démontrer l'importance du service pour la communauté régionale. Citons d'abord l'intérêt que manifestent des usagers non universitaires pour diffuser leurs ouvrages à travers le Programme de dépôt et de diffusion de la documentation régionale en format numérique. Considérons aussi les statistiques intéressantes sur les visites des internautes dans les banques de

³⁵ *Idem.*

³⁶ *Idem.*

données du SDEIR. Bien que nous ne puissions obtenir la provenance de ces internautes, nous pouvons croire qu'une portion non négligeable des visites enregistrées provient de l'extérieur de la communauté universitaire. Notons l'accroissement appréciable année après année du nombre des visites. L'écart, par exemple, entre le nombre de visites enregistrées en 2003-2004 et en 2006-2007³⁷ est impressionnant. En sachant que, faute de moyens, très peu de promotion a été effectuée dans la communauté pour mousser l'utilisation du SDEIR, et en considérant que la popularité du support numérique comme ses possibilités techniques peuvent encore se développer considérablement, on peut penser que le service pourtant déjà âgé de 28 ans possède encore un grand potentiel de croissance devant lui.

5.1.2 Autres services à la communauté régionale

Outre le SDEIR, la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet offre d'autres services à la communauté régionale. D'abord, un abonnement annuel au coût de 10\$ permet l'emprunt de volumes³⁸. Pour avoir accès à l'ensemble des ressources, un usager qui ne fait pas partie de la communauté universitaire doit déboursier 100\$ annuellement. Des abonnements collectifs existent pour les organisations. Le coût de ceux-ci varie en fonction du nombre d'individus inscrits et de la nature des organisations (les tarifs varient si les organismes sont à but lucratif ou non lucratif). Un abonnement annuel appelé Service de support à la collectivité est également offert pour les individus et les organisations. Il permet l'accès à un local de travail équipé d'ordinateurs. Ce service est fréquemment utilisé par les membres de la communauté. Il est notamment exploité par les employés d'un CSSS et d'une coopérative forestière de la région.

Un support personnalisé à des fins de formation est disponible pour les usagers non universitaires. On tente d'orienter davantage ces clients vers l'auto-recherche. De cette façon, les services fournis par les ressources humaines aux usagers internes, qui constituent la clientèle première de la Bibliothèque, ne se trouvent pas diminués. La cartothèque de la Bibliothèque est également un service populaire chez les usagers non universitaires. Des usagers individuels comme des employés d'entreprises de prospection minières peuvent profiter de ce service. Selon Gilles Caron, de 30% à 40% de la clientèle de la cartothèque provient de la communauté régionale. Notons que le service du P.E.B. est accessible à la clientèle externe à l'UQÀC au coût de 12\$ par document. Tout autre service demandé par un usager externe est facturé selon les coûts du service.

Mentionnons en dernier lieu, comme ressource susceptible d'intéresser la communauté régionale, la présence de la bibliothèque numérique des classiques en sciences sociales. Cette bibliothèque virtuelle réalisée par des bénévoles avec la participation du Cégep de Chicoutimi, de la Bibliothèque de l'UQÀC et de la Ville de Saguenay compte, tel que mentionné plus tôt, les versions intégrales de plus de 2600 œuvres. Des sept collections disponibles dans cette ressource, notons la présence des sections «Histoire du Saguenay-Lac-Saint» et «La désintégration des régions du Québec», qui peuvent retenir particulièrement l'attention des intervenants régionaux.

³⁷ En 2003-2004, le nombre total de visites sur les banques de données consacrées à la documentation régionale a été de 5774. En 2006-2007, le nombre de visites sur ces banques se chiffre à 60 039 avec deux mois non compilés. UQÀC. SIGPARB. <<http://bibvir1.uqac.ca/sigparb/index.cfm>> (consultée le 4 avril 2007).

³⁸ Pour l'année 2005-2006, 482 prêts ont été effectués à 55 usagers extérieurs actifs.

5.1.3 Un défi pour la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet : accroître la promotion de ses services à la communauté régionale

Qu'il s'agisse d'un simple citoyen, d'un travailleur en entreprise ou d'un auteur natif du Saguenay-Lac-Saint-Jean, plusieurs membres de la communauté régionale peuvent trouver à la Bibliothèque de l'UQÀC des ressources et des services susceptibles de répondre à leurs besoins informationnels. Des efforts ont visiblement été consentis pour accueillir les usagers externes. On peut par exemple faire trois constatations : à 10\$ annuellement, le tarif du prêt est très abordable ; il peut se révéler fort utile pour un organisme ou une entreprise privée de détenir un abonnement corporatif et d'accéder à des équipements informatiques ; le SDEIR assure au Saguenay-Lac-Saint-Jean un regroupement, une conservation et une diffusion de la documentation régionale. Ceci dit, ces services trouvent leur utilité dans la mesure où ils sont véritablement utilisés par la population. Il est essentiel que ces services soient bien connus dans la communauté régionale et que de plus en plus d'usagers non universitaires viennent en profiter, tout en prenant bien sûr en compte les capacités d'accueil de la Bibliothèque. Celle-ci a déjà eu un représentant dans la communauté qui a fait la promotion des services aux institutions régionales comme le CSSS. Cette promotion a été bénéfique puisque la Bibliothèque est régulièrement fréquentée par des employés de cette organisation. Non seulement faudrait-il poursuivre les efforts pour rejoindre les institutions, mais il serait pertinent d'établir un programme de promotion pour viser la population de la région.

Avec 55 abonnés seulement, le service individuel pour le prêt n'atteint assurément pas son plein potentiel et mériterait d'être davantage connu des Saguenéens. Mais c'est probablement le SDEIR qui gagnerait le plus à faire l'objet d'une campagne de promotion. Rappelons que le but de ce service est de collecter la documentation régionale et que la Bibliothèque est prête, par l'entremise d'une technicienne, à se rendre directement chez les citoyens pour acquérir des ouvrages. Il y a fort à parier qu'une campagne publicitaire permettrait au service de recevoir et de traiter davantage de documentation. Elle favoriserait de plus le bouche à oreille entre citoyens et augmenterait l'intérêt général envers le service. La production d'un dépliant qui explique le but et les procédures du SDEIR a sans doute été bénéfique. D'autres activités promotionnelles pourront cependant s'avérer plus profitables, comme par exemple des campagnes publicitaires dans les médias locaux, l'établissement de listes de courriels pour diffuser l'information et la production d'objets promotionnels distribués dans des endroits précis. Comme on l'a vu dans notre revue de littérature, différentes activités promotionnelles exigeant de faibles coûts peuvent être menées par les bibliothèques universitaires pour faire connaître leurs services à l'extérieur des murs des universités³⁹.

5.2 BIBLIOTHÈQUE DE L'UQÀR

5.2.1 Le réseau Biblio+

Le réseau Biblio+, qui a vu le jour en 1980, est un cas unique au Québec. Il s'agit d'une entente qui réunit les différents types de bibliothèques et services d'information que l'on retrouve à Rimouski (bibliothèques municipale, scolaire, collégiale, universitaire, spécialisée) et qui permet de mettre les ressources

³⁹ Voir à ce sujet le résumé des propos de Withers (2005) au point 2.5 de ce rapport.

documentaires et les services de ces organisations à la disposition de l'ensemble de leurs abonnés. L'idée à la base du réseau est d'abord issue d'un désir de répondre aux besoins en information des étudiants qui ne pouvaient être satisfaits par leur bibliothèque d'attache. Pour que chaque organisation gagne dans l'aventure, on a convenu que l'entente allait desservir tous les membres de la communauté rimouskoise abonnés aux organisations participantes. Si, de façon formelle, Biblio+ est une entente au niveau du prêt de documents et d'accès à l'information, elle permet aussi de façon informelle un rapprochement entre les travailleurs qui oeuvrent dans le milieu des bibliothèques à Rimouski. Par le biais de réunions organisées périodiquement, elle favorise un contexte d'échange dans lequel des collègues de différents milieux font connaissance et exposent leurs expertises et les services offerts par leur employeur.

De manière pragmatique, Biblio+ représente un service de dépannage pour l'accès à la documentation qui est mis en branle lorsque la bibliothèque d'attache d'un usager ne dispose pas du document que celui-ci demande. L'entente ne saurait modifier le principe de priorité des usagers internes pour chaque organisation. On veut éviter l'arrivée de clientèles additionnelles dans les bibliothèques. C'est pourquoi on incite grandement les usagers, en premier lieu, à utiliser les ressources de leur bibliothèque d'origine pour tenter de répondre à leur besoin. L'employé en bibliothèque qui constate que son organisation ne peut effectivement répondre à la demande d'information effectuée avec l'usager une recherche dans le catalogue d'une autre bibliothèque du réseau. L'employé complète, si le document recherché est trouvé, un bordereau spécial pour une demande d'emprunt externe via Biblio+⁴⁰. L'usager va par la suite chercher lui-même le document dans la bibliothèque identifiée en présentant le bordereau à un responsable. Ce fonctionnement, qui n'entraîne pas les désavantages du délai du prêt entre bibliothèques, est rendu possible par la proximité géographique des différentes bibliothèques situées à Rimouski.

En détails, le réseau Biblio+ est composé de six organisations rimouskoises. Outre la Bibliothèque de l'UQÀR, il regroupe la Bibliothèque Gilles-Vigneault du Cégep de Rimouski, le centre de documentation du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette, la Bibliothèque de l'école Paul-Hubert de la Commission scolaire des Phares, la Bibliothèque de l'Institut maritime du Québec et la Bibliothèque Lisette-Morin de la Ville de Rimouski. On remarque, comme c'est habituellement le cas dans les consortiums, une dynamique d'utilisation qui révèle trois acteurs principaux : la Bibliothèque de l'UQÀR, la Bibliothèque Gilles-Vigneault et la Bibliothèque Lisette-Morin. Si l'on examine par exemple les statistiques des prêts Biblio+ aux membres de la communauté abonnés à la Bibliothèque Lisette-Morin, on constate que sur 24 abonnés référés par l'organisation municipale à d'autres bibliothèques du réseau, 17 l'ont été à l'UQÀR et 6 au Cégep. Aussi, 29 emprunts ont été faits à la Bibliothèque de l'UQÀR pour 14 prêts et 29 emprunts ont été réalisés à la Bibliothèque Gilles-Vigneault pour 15 prêts. Il faut noter que ces prêts, dont le nombre est manifestement peu élevé, ont été effectués au cours d'une période où aucune publicité n'était faite au sujet de Biblio+. Si l'on prend un recul de 10 ans, on arrive à un portrait dans lequel 296 usagers ont utilisé le réseau dans l'année : l'UQÀR a dans ce cadre servi 53 usager, le Cégep 148, la bibliothèque municipale 78⁴¹. Même alors, on jugeait le nombre d'utilisateurs peu nombreux, ce qui permet de croire que le plein potentiel du réseau reste encore à atteindre aujourd'hui.

⁴⁰ Les usagers de la Bibliothèque municipale (seuls les usagers adultes de cette organisation peuvent bénéficier du réseau Biblio+) n'ont pas à utiliser le bordereau pour faire une demande d'emprunt.

⁴¹ Statistiques transmises par M. Marcel Massé, responsable de la Bibliothèque Gilles-Vigneault.

On constate qu'après 27 ans d'existence, le réseau Biblio+ demeure inconnu chez plusieurs abonnés des bibliothèques rimouskoises⁴². Des efforts sont actuellement consentis pour faire la promotion du service⁴³. C'est ainsi qu'une affiche promotionnelle a été distribuée en 2007 dans les organisations participantes et qu'un concours est organisé en avril de cette même année, avec tirage et remise de prix, dans le cadre de la Journée mondiale du livre. Le but est d'abord, bien sûr, de sensibiliser les usagers à l'existence du réseau. Il s'agit également d'une occasion pour réunir les travailleurs rimouskois du domaine du livre, libraires inclus. Cela démontre que le réseau, en plus de permettre une meilleure utilisation des ressources documentaires dans la ville, facilite aussi les rapprochements professionnels.

5.2.2 Biblio+ à la croisée des chemins

Biblio+ vit aujourd'hui une étape importante de son existence. Les responsables du réseau doivent choisir entre la consolidation des services actuellement offerts et le développement des possibilités du réseau. La consolidation est d'abord nécessaire pour assurer l'existence future du réseau. Elle implique une meilleure concertation entre les organisations membres du réseau et une promotion soutenue auprès des Rimouskois. Notons que l'offre du service, toujours jugée pertinente, demeure la même que celle qui était offerte en 1980. D'un autre côté, le développement du réseau permettrait au milieu des bibliothèques de Rimouski de s'affirmer de nouveau en tant que chef de file en matière de coopération entre bibliothèques au Québec. Dans cette perspective, on se fonde sur les acquis actuels du service pour élaborer un plus vaste et plus avantageux réseau de collaboration entre bibliothèques.

La conception de Biblio+ en tant que simple outil d'appoint et de dépannage devrait d'abord être abandonnée pour permettre le développement du réseau. L'adoption d'une véritable philosophie de libre accès des différentes clientèles aux organisations membres de l'entente (pour le prêt, les services offerts, la consultation) serait tout à fait envisageable. Les craintes d'une augmentation significative de la pression sur la documentation et sur les ressources humaines s'avèreraient fort probablement non fondées, puisque le nombre possible de nouveaux usagers – en considérant le nombre limité d'organisations participantes – demeure restreint.

Le développement du réseau impliquerait un accroissement considérable du niveau de coopération entre les organisations. L'accès au prêt n'est qu'une possibilité dans la mise en commun des ressources des bibliothèques. Le développement des collections en collaboration entre les bibliothèques pourrait être organisé. Il permettrait notamment aux organisations d'éviter les dédoublements coûteux de documents, de prendre en considération les spécialités des collections de chaque partenaire et d'assurer, somme toute, un développement optimal des collections documentaires à Rimouski. Mentionnons aussi la possibilité d'élaborer un catalogue collectif entre les six organisations participantes. La technologie pour ce type d'outil est aujourd'hui disponible et

⁴² Selon M. Marcel Massé, responsable de la Bibliothèque Gilles-Vigneault. Propos émis lors d'un entretien avec l'auteur, 13 février 2007.

⁴³ Le lecteur peut consulter les numérisations du dépliant actuel de Biblio+ (datant de 2007) et du dépliant original du réseau (datant de 1980) à l'annexe 2 de ce rapport (UQAR, documents 1 et 2).

efficace. Il faut avouer que le Québec accuse à ce chapitre un retard important par rapport aux bibliothèques du Canada anglais et des États-Unis.

Biblio+ pourrait également être à l'origine d'un aménagement coordonné des heures d'ouverture des organisations participantes dans le but d'assurer un accès quasi continu des citoyens à un service d'information à Rimouski. Enfin, le réseau pourrait également favoriser un regroupement des professionnels en vue d'inscriptions collectives à des activités de perfectionnement. Ces regroupements pourraient permettre de mettre en commun des ressources pour la formation professionnelle. On économiserait ainsi des voyages dispendieux à Québec et à Montréal en favorisant la tenue à Rimouski de formations pouvant intéresser plusieurs professionnels.

Bien sûr, ces opportunités de développement qu'offre le réseau Biblio+ ne se réaliseront pas aisément. Leur concrétisation demande beaucoup de volonté et d'engagement de la part de toutes les parties concernées – non seulement des deux principaux acteurs actuels du réseau, la Bibliothèque de l'UQÀC et la Bibliothèque Gilles-Vigneault. Des prises de position claires et l'adoption d'objectifs précis devraient être priorisées. Au niveau du budget, Biblio+ fonctionne actuellement surtout grâce aux marges de manœuvres – si minimes soient-elles – des deux bibliothèques mentionnées. Or un développement optimal du réseau exigerait obligatoirement l'allocation de nouveaux fonds.

5.2.3 Autres services à la communauté régionale

Si les membres de la communauté régionale du Bas-Saint-Laurent situés hors de Rimouski, les Gaspésiens et les Madelinots ne peuvent bénéficier du Réseau Biblio+, il peuvent cependant profiter d'autres services offerts par la Bibliothèque de l'UQÀR. Citons d'abord l'accès à deux collections spéciales de la Bibliothèque susceptibles de les intéresser : la documentation régionale et les archives régionales. La première collection regroupe environ 3600 monographies dont les sujets concernent l'Est du Québec (de La Pocatière aux Îles-de-la-Madeleine). Ces livres ont été retirés de la collection générale de la bibliothèque pour former une collection spécialisée qui est sous la responsabilité de M. Pierre Collins, archiviste et documentaliste à la Bibliothèque de l'UQÀR. Notons que les monographies disponibles en plus d'un exemplaire sont disponibles pour le prêt, qui devra s'effectuer via le P.E.B. pour les usagers de la communauté régionale situés à l'extérieur de Rimouski. La collection des archives régionales compte plus de 475 mètres de documents d'archives. Cinq sujets principaux ou «axes de développement de la collection» sont favorisés pour répondre aux besoins de la recherche : les domaines agricole, coopératif, forestier, syndical et du développement régional⁴⁴.

Le responsable reçoit au cours d'une année diverses demandes de membres de la communauté régionale pour la consultation d'archives. Il peut s'agir d'auteurs, de journalistes, ou de particuliers intéressés par un aspect de la documentation régionale. Les services du professionnel sont accessibles pour les membres de la communauté régionale, M. Collins consacre généralement jusqu'à 15 minutes de son temps à chaque usager non universitaire qui se présente à la bibliothèque pour consulter les archives ou la documentation régionale. On comprendra que les usagers non-universitaires, comme c'est d'ailleurs le cas à la Bibliothèque de

⁴⁴ On peut accéder à des informations plus complètes par le lien suivant : UQÀR. *Les archives régionales*. <<http://biblio.uqar.qc.ca/collections/archives.htm>> (consultée le 20 avril 2007).

l'UQÀC, sont orientés le plus possible vers l'auto-recherche. Selon les règlements habituels, les archives sont disponibles pour consultation à la Bibliothèque seulement.

Les membres de la communauté intéressés par la documentation régionale profiteront aussi de la présence à l'UQÀR du Centre de documentation du Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional de l'Est du Québec (GRIDEQ). Les 2600 documents du centre de documentation, s'ils ne sont pas situés dans la Bibliothèque, bénéficient tout de même d'une indexation dans la banque de données Manitou de l'organisation. Ces documents sont accessibles autant pour les usagers non universitaires que pour les étudiants de l'UQÀR et les chercheurs.

Le service de la cartothèque, qui cherche d'abord à répondre aux besoins de l'enseignement et de la recherche, est ouvert à l'ensemble de la communauté régionale. La documentation cartographique qu'on y retrouve concerne l'ensemble de la planète, et il s'agit de la plus importante collection du genre dans l'Est du Québec. Outre cette documentation, on retrouve à la cartothèque tables de travail ainsi que matériel informatique spécialisés. Le prêt direct est autorisé à la clientèle provenant de l'UQÀR seulement, mais il est toujours possible pour un usager de la communauté régionale d'emprunter un document en utilisant le P.E.B. de sa bibliothèque d'attache.

L'utilité de la Bibliothèque de l'UQÀR pour la communauté régionale s'illustre également par des protocoles d'échanges et de collaboration avec des acteurs spécialisés. Ceux-ci œuvrent principalement dans les domaines de la faune, de la flore, du développement éolien et du développement régional. Ces acteurs proviennent des milieux public, parapublic et privé. Les ressources de la Bibliothèques peuvent être mises à leur disposition s'ils en font la demande. Ce sont plus particulièrement les périodiques électroniques, les rapports de recherches et les études qui intéressent cette clientèle.

La Bibliothèque peut également recueillir, traiter et indexer des documents que lui ont légués ces organismes de façon permanente. Citons à cet effet les partenariats de la Bibliothèque avec le Ministère de l'agriculture et des pêches du Québec et le Ministère des ressources naturelles. Dans le premier cas, la Bibliothèque a accepté d'accueillir un fonds d'archives se trouvant à Gaspé et qui regroupe des découvertes scientifiques faites au XIXe siècle par des explorateurs. Datant de la même période, le second fonds est constitué des rapports et relevés effectués par des arpenteurs dans la région. La valeur historique des deux fonds est donc fort intéressante. En se retrouvant à la Bibliothèque de l'UQÀR, la documentation devient facilement repérable grâce à la banque de données Manitou. Elle devient également accessible pour les étudiants, professeurs et chercheurs, de même que pour les membres de la communauté régionale.

Le dernier service à être mentionné est celui du Laboratoire informatique pour personnes à mobilité réduite. Hébergé par la Bibliothèque, ce service est accessible à toutes les personnes du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine et comprend différents appareils informatiques adaptés. Il est notamment équipé d'appareils spécialisés pour les personnes non voyantes, dont une imprimante pour l'alphabet Braille.

5.3 BIBLIOTHÈQUES DE L'UVM

5.3.1 Accueil des étudiants des écoles publiques du Vermont

Le milieu de l'éducation vermontois bénéficie de divers services dans les Bibliothèques de l'UVM. L'accueil des étudiants des écoles publiques du Vermont par la Bibliothèque Bailey/Howe est sans doute le plus remarquable d'entre eux. Ce dont il est question ici ne peut être actuellement considéré comme un service formel. Il s'agit davantage d'une philosophie d'ouverture, de partage des ressources documentaires et des expertises aux élèves et aux enseignants des écoles secondaires vermontoises.

La Bibliothèque Bailey/Howe offre la possibilité aux groupes d'élèves du secondaire d'utiliser ses ressources documentaires lorsque des demandes lui sont formulées. Les besoins de chaque groupe sont évalués individuellement par une bibliothécaire responsable de cette clientèle. Différents critères sont alors pris en considération. La visite doit d'abord avoir une visée académique. On a en effet remarqué que les élèves des écoles secondaires avaient tendance à être rapidement distraits ou dissipés lors des visites à la bibliothèque universitaire s'ils n'avaient pas des tâches de recherche précises à accomplir. Leur concentration lors de la visite est améliorée si leur présence à la bibliothèque leur assure des bénéfices concrets pour leurs travaux. La venue à la bibliothèque peut par exemple s'effectuer dans le cadre d'un travail de recherche sur l'histoire du Vermont. On peut présenter au groupe la riche documentation régionale que possède la bibliothèque, puis encourager chaque élève à repérer un ouvrage pertinent pour son sujet de recherche.

Du point de vue pratique, la demande de visite doit préférablement provenir d'un bibliothécaire scolaire lié au groupe, et celui-ci doit assurer la Bibliothèque Bailey/Howe de fournir un encadrement adéquat aux élèves. Cela implique sa supervision du groupe durant la visite et la présence d'autres adultes en nombre suffisant pour accompagner les élèves. La Bibliothèque Bailey/Howe demande que les impressions nécessaires aux recherches documentaires aient été effectuées à l'école avant la visite. La recherche sur internet doit également, dans la mesure du possible, avoir été menée à l'école. Les sujets de recherches doivent avoir été transmis à la bibliothécaire responsable à l'Université avant l'arrivée du groupe. La professionnelle détermine le moment des visites selon l'achalandage à la Bibliothèque Bailey/Howe. Les périodes d'accueil des groupes des écoles secondaires sont d'ailleurs fixées lors des périodes où la fréquentation de la Bibliothèque par les étudiants universitaires est la plus basse.

5.3.2 L'association Friends of Special Collections

La richesse des collections spéciales à l'Université du Vermont est impressionnante. Comme nous l'avons mentionné dans la présentation des Bibliothèques de l'UVM, le Special Collections Department possède notamment la plus importante collection de documents sur le Vermont, une belle sélection de livres rares dont plusieurs remontent à l'Antiquité ainsi qu'une collection de documents originaux sur l'histoire environnementale. Ces documents ne servent pas seulement les intérêts des étudiants, professeurs et chercheurs de l'institution. Une association nommée Friends of Special Collections est en place pour permettre, d'une part, l'accès à différents privilèges aux individus intéressés par les livres rares et fournir, d'autre part, un soutien financier à l'organisme. Cette association a d'abord été connue sous le nom de Friends of Library. Le changement de nom a été effectué suite à la reconnaissance que

l'essentiel de l'intérêt des membres de la communauté pour les collections des bibliothèques était lié aux collections spéciales.

Cinq types de membership permettent de faire partie de l'Association Friends of Special Collections⁴⁵. Le coût du membership varie selon les privilèges accordés. Disponible au coût de 25\$⁴⁶, le membership de base (Basic Membership) permet de recevoir le journal de l'association⁴⁷, des renseignements sur les expositions et des invitations à des lectures et présentations. L'abonnement de soutien (Sustaining Membership) permet pour 50\$ l'accès aux privilèges énumérés plus haut, de même qu'une réduction sur les prix des catalogues d'expositions et sur les publications des bibliothèques de l'UVM. Il offre aussi l'accès au prêt. L'abonnement pour les bienfaiteurs (Benefactor Membership) offre l'accès pour 100\$ à tous ces privilèges ainsi que des copies des catalogues d'expositions et des publications des bibliothèques de l'UVM. Outre ces privilèges, l'abonnement pour mécènes (Patron Membership) donne accès pour 200\$ à des exemplaires des affiches créées par le Département des collections spéciales. En plus de procurer les privilèges énumérés précédemment, l'abonnement pour membre associé (Fellow Membership) donne droit, pour 500\$, à des exemplaires de nouveaux ouvrages à tirage limité. Les différents types d'abonnement à l'association Friends of Special Collections permettent au Special Collections Department de recueillir entre 10 000\$ et 15 000\$ annuellement.

5.3.3 Autres services à la communauté régionale

Les Bibliothèques de l'Université du Vermont offrent une gamme variée de 4 services pour le prêt aux résidents de l'état. Intitulé Guest Borrower Cards, le premier service s'adresse aux Vermontois âgés de 18 ans et plus qui ne fréquentent aucune institution d'enseignement. La carte d'emprunteur invité coûte 42\$ annuellement et donne droit à un emprunt maximal de 10 volumes. Les documents situés dans la Library Media Collection ne peuvent cependant pas être empruntés dans le cadre de cet abonnement. Les services disponibles dans les Bibliothèques, tels le service de la référence et celui des Collections spéciales, sont accessibles pour les emprunteurs invités. La consultation des banques de données est possible pour ces usagers, mais uniquement à l'intérieur des bibliothèques. Les ordinateurs situés dans les bibliothèques de l'UVM sont disponibles pour ces usagers, mais l'accès aux laboratoires informatiques de l'Université n'est pas permis. De plus le service du P.E.B. n'est pas offert aux emprunteurs invités. On réfère plutôt ces derniers au Vermont Department of Librairies qui offre ce service.

Le second service pour le prêt aux membres de la communauté régionale est appelé Research Affiliate Cards. Il permet aux résidents du Vermont âgés de 18 ans et plus d'accéder à des privilèges d'emprunteur supérieurs à ceux offerts par l'abonnement Guest Borrower Cards. La limite de volumes pouvant être empruntés est alors située à 100. Le coût annuel pour cet abonnement est de 75\$. Les documents situés dans la Library Media Collection et dans la Dana

⁴⁵ On retrouve de plus amples informations concernant les types d'abonnements sur le site suivant : UVM. Friends of *Special Collection*. <<http://library.uvm.edu/about/specialcollections/scfriends.html>> (consultée le 21 avril 2007).

⁴⁶ Les prix mentionnés dans cette section sont en argent américain.

⁴⁷ Le lecteur peut consulter la numérisation de la page couverture du journal de l'association (no 43, hiver 2007) à l'annexe 2 de ce rapport (UVM, document 1).

Medical Library ne peuvent être empruntés dans le cadre de ce service. Contrairement à l'abonnement Guest Borrower Cards, le service du P.E.B. est accessible dans le cadre de l'abonnement Research Affiliate Cards. Les autres règlements exposés pour le service Guest Borrower Cards s'appliquent également pour celui-ci.

Le service de prêt pour les diplômés de l'Université du Vermont (Alumni Borrowing Cards) est offert à tous les diplômés de l'institution au coût annuel modique de 5\$. Il donne droit, comme c'est le cas avec le Guest Borrower Cards, à un emprunt maximal de 10 volumes. Les documents situés dans la Library Media Collection et dans la Dana Medical Library ne peuvent être empruntés dans le cadre de ce service. Les autres règlements exposés pour le service Guest Borrower Cards sont aussi en force.

La quatrième prestation fait partie de l'offre de service au milieu de l'éducation vermontoise. Il s'agit d'un service de prêt destiné aux enseignants des écoles publiques du Vermont (Elementary Schools et High Schools). Les enseignants de près de 240 écoles⁴⁸ situées dans l'état peuvent profiter de cet abonnement nommé K-12 Educator Guest Borrower Cards. L'enseignant qui souhaite bénéficier de ce service doit faire remplir un formulaire par l'administration de son institution. Aucun frais n'est exigé pour l'obtention de cette carte d'emprunt. Le nombre maximal de volumes pouvant être empruntés est de 10. Les documents situés dans la Bibliothèque Dana Medical, dans la collection des lectures populaires de la Bibliothèque Bailey-Howe et dans la Library Media Collection ne peuvent être empruntés dans le cadre de cet abonnement. Les documents empruntés doivent uniquement l'être à des fins professionnelles. Ils ne peuvent être prêtés à des étudiants ou à des collègues de l'enseignant abonné, de même qu'ils ne peuvent être placés dans les réserves des bibliothèques scolaires. L'ensemble des services offerts par les bibliothèques de l'UVM sont disponibles pour les enseignants abonnés au service. Seules les ressources disponibles pour usage publique peuvent cependant être utilisées. L'exploitation de certaines bases de données est ainsi proscrite. Les autres règlements exposés dans le service Guest Borrower Cards s'appliquent.

Outre ces abonnements spéciaux pour le prêt, quatre autres services proposés par les bibliothèques de l'Université du Vermont doivent également être mentionnés. Située au cœur de la Bibliothèque Bailey/Howe, la galerie d'art multiculturelle H. Lawrence McCrorey⁴⁹ constitue le premier d'entre eux. Fondée en 1995, la galerie s'adresse aux étudiants de l'Université comme aux membres de la communauté régionale. Son but est de promouvoir la diversité, la justice sociale et la lutte au racisme en présentant des peintures réalisées par des artistes de couleur. La galerie détient une collection permanente de 7 œuvres et une autre en rotation du même nombre. Elle est complètement intégrée aux locaux de la Bibliothèque Bailey/Howe puisqu'elle ceinture l'aire consacrée aux travaux d'équipes près de l'entrée.

Le second service est offert avec le concours de la Bibliothèque médicale Dana. Il s'agit d'un site internet nommé Vermont Community Health Information Network⁵⁰, dont le but est de fournir un accès à des renseignements médicaux de qualité à la communauté vermontoise. Hébergé par la Bibliothèque médicale

⁴⁸ Selon la liste établie sur le site suivant : K-12 Schools in Vermont. *K-12 Schools Websites*. <<http://www.k12.vt.us/>> (consultée le 20 avril 2007).

⁴⁹ Le lecteur peut consulter la numérisation de l'affiche promotionnelle de la Galerie H. Lawrence McCrorey à l'annexe 2 de ce rapport (UVM, document 2).

⁵⁰ UVM. *Vermont Community Health Information Network* <<http://library.uvm.edu/dana/vthealth/>> (consultée le 20 avril 2007).

Dana, le site est réalisé dans le cadre du Vermont Cooperative Consumer Health Information Project. L'outil est élaboré en partenariat avec, entre autres, le Collège de médecine de l'Université du Vermont et deux bibliothèques publiques de l'état. On retrouve notamment sur cet outil de l'information sur des maladies et des problèmes de santé courants ainsi que des liens avec des organismes publics et des groupes sociaux qui oeuvrent dans le milieu de la santé. Des liaisons vers des ressources informationnelles en santé sont également présents.

Comme les deux autres bibliothèques universitaires sélectionnées dans cette étude, les Bibliothèques de l'Université du Vermont possèdent une importante collection de documents régionaux susceptibles d'intéresser les membres de la communauté régionale. Il s'agit de la Wilbur Collection, qui regroupe des documents anciens acquis depuis la fondation de l'Université (documents historiques, manuscrits, cartes, photographies) et des documents contemporains (livres et périodiques). Les dernières nouveautés liées à l'état vermontois viennent donc augmenter ce qui constitue déjà la plus importante collection de documents sur le Vermont au monde. Située dans le Department of Special Collections, la Wilbur Collection est accessible au public non universitaire pour la consultation. Rappelons que les différents types d'abonnements à l'Association Friends of Special Collections permettent d'obtenir des accès privilégiés à cette documentation régionale.

Bien qu'il fasse partie de la Wilbur Collection puisqu'il a été élaboré par le personnel du Special Collections Department et qu'il est lié à la documentation sur le Vermont, l'Electronic Vermontiana peut toutefois être considéré comme un service distinct de par sa nature et sa fonction. Il s'agit en fait d'un répertoire de sites web non commerciaux consacrés à l'état du Vermont. On peut y repérer des organismes selon huit centres d'intérêt ou domaines d'activités : Arts, Affaires, Démographie, Éducation, Environnement, Gouvernement, Santé, Histoire, Médias, Loisirs et Sciences. 48 sites sont actuellement répertoriés, et on invite les gens à faire des suggestions d'ajouts de sites au répertoire. L'auditoire visé par ce service dépasse largement celui qui s'intéresse aux collections spéciales. Tout individu qui souhaite identifier un organisme vermontois non commercial œuvrant dans les domaines mentionnés représente une usager potentiel de l'Electronic Vermontiana.

5.3.4 Des services à la communauté régionale variés et pertinents, mais à consolider

On l'a vu, la gamme de services aux usagers externes est très intéressante aux Bibliothèques de l'Université du Vermont. On peut sans doute y reconnaître la tradition bibliothéconomique américaine d'implication dans la communauté. Si les services sont variés, ils demeurent cependant pour la plupart à consolider et à développer. Concernant les multiples services de prêts, on note d'abord que leur diversité permet de rejoindre avec efficacité différents types d'usagers non universitaires. Il faut déplorer en contrepartie le prix élevé qu'exige l'abonnement au service de base Guest Borrower Cards (42\$). Selon le responsable de la circulation des documents à la Bibliothèque Bailey/Howe, ce prix a été établi pour responsabiliser les clients non universitaires face à l'emprunt des volumes. Pourtant il faut rappeler qu'il est obligatoire d'être âgé d'au moins 18 ans pour posséder une carte d'emprunteur invité. De plus les usagers non universitaires abonnés aux Bibliothèques de l'Université du Vermont sont fort probablement membres d'autres bibliothèques du Vermont et souhaitent simplement avoir accès à une documentation plus diversifiée. La

grande majorité d'entre eux connaît certainement les devoirs des usagers des bibliothèques et s'y conforme sans problème. Il est aujourd'hui établi que l'obligation d'avoir à payer des frais pour s'abonner à une bibliothèque constitue un frein important à la fréquentation de celle-ci. Or une somme qui s'élève à 42\$ annuellement doit assurément décourager certains Vermontois de profiter du privilège du prêt dans la seule bibliothèque universitaire de leur état. On pourrait d'ailleurs parier qu'une baisse du coût exigé pour un abonnement régulier ferait augmenter significativement le nombre déjà intéressant d'usagers de ce service⁵¹.

L'attitude d'ouverture que manifeste la Bibliothèque Bailey/Howe face aux groupes d'élèves des écoles secondaires est méritoire. Au Québec, il est actuellement difficile d'imaginer qu'une bibliothèque universitaire ouvre ses portes de cette façon à une telle clientèle. Cela ne fait pas partie des habitudes et des mandats des organisations. Pourtant une visite dans une bibliothèque universitaire, dans le cadre d'un travail de recherche, constitue pour les adolescents un moment privilégié pour entrer en contact avec une institution d'enseignement supérieur et faire tomber les appréhensions souvent nombreuses vis-à-vis celle-ci⁵². Si la Bibliothèque Bailey/Howe possède l'heureuse tradition d'accueillir les jeunes, il faut cependant souligner que la fréquentation de ceux-ci a déjà été plus élevée par le passé et qu'il n'existe actuellement pas de programme formel et de politiques établies pour encadrer la venue des groupes d'élèves. Il serait important de pallier à deux derniers points pour que l'attitude d'ouverture se transforme en véritable programme d'ouverture aux élèves des écoles publiques. Le tout devrait évidemment être élaboré en tenant compte des limites d'accueil de la Bibliothèque et de la priorité accordée à la clientèle primaire de l'organisation. Si elle n'a pas été planifiée, la cohabitation du public universitaire avec des jeunes élèves peut s'avérer problématique, comme on l'a vu au point 1.4 de notre revue de littérature (Ford et Likness, 1988).

L'Association Friends of Library est très intéressante pour les usagers non universitaires intéressés par les livres rares et la documentation sur le Vermont. Elle permet à ses abonnés, comme nous l'avons vu, d'être au cœur des activités organisées par le Special Collections Department, tout en assurant un financement à celui-ci. L'état actuel de l'association peut cependant être considéré comme inquiétant puisque, selon l'avis du responsable, la mission et le membership de l'association sont problématiques. L'organisation se concentre actuellement uniquement sur l'envoi par courriel de son journal et n'a pas de vision d'avenir définie. Il n'y a pas de véritable esprit de groupe puisque ce sont plutôt des sous-groupes qui se rencontrent et qui traitent avec les employés. Peu de jeunes font partie de l'Association, bien qu'un des mandats du Special Collections Department est d'attirer cette clientèle. La question est de savoir si les jeunes seraient aptes à assumer les coûts liés au membership de l'association. Nous pouvons de plus déplorer le fait que les membres n'ont pas d'impact sur le fonctionnement du département, ce qui est habituellement le cas d'une véritable association de supporteurs. Bref, de nombreux défis sont à relever pour assurer l'existence et le développement de l'association. Des décisions fondamentales sur le rôle de l'association et sur les moyens qui devront être mis en œuvre pour rejoindre davantage de membres et solidifier l'esprit de groupe devront être prises prochainement. Il serait regrettable que les personnes intéressées au sein de la communauté régionale à un accès privilégié aux fonds et aux travaux du

⁵¹ 717 usagers détiennent actuellement une carte d'emprunteurs invités. Donnée fournie par M. Angus Robertson, responsable de l'accès aux services à la Bibliothèque Bailey/Howe.

⁵² Voir le point 2.2. de notre revue de littérature, propos de McNamara et Williams cités par Schneider (Schneider, 2003).

Special Collections Department, ne puissent plus profiter d'un service répondant à leurs attentes.

Il nous semble enfin que le répertoire Eletronic Vermontiana constitue un service pertinent pouvant rejoindre et intéresser un bassin important de Vermontois. Le répertoire actuel pourrait être augmenté considérablement pour offrir une couverture plus complète. Il pourrait constituer un outil reconnu dans l'état du Vermont, une référence en matière de répertoire de sites web non gouvernementaux. Cela constituerait une participation additionnelle au développement régional de la part des Bibliothèques de l'UVM. Bien sûr, pour tendre au plein potentiel de cette ressource, des investissements seraient nécessaires. Il faudrait sans doute consacrer davantage de temps à son évolution et monopoliser des ressources humaines en conséquence. Peut-être serait-il pertinent d'impliquer des employés d'autres Bibliothèques dans le développement du répertoire. Des expertises disciplinaires (liées aux catégories du répertoire) pourraient ainsi être ajoutées et faire de l'outil le fruit d'une collaboration entre les différentes constituantes du Service des bibliothèques de l'UVM. Enfin, un programme de publicité serait essentiel si l'on souhaite accroître l'utilisation du service par les membres de la communauté régionale. À cet effet, des exemples d'activités promotionnelles se trouvent au point 2.5 (Withers, 2005) de notre revue de littérature.

6. LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DANS LEURS COMMUNAUTÉS RÉGIONALES : VISIONS DES TROIS DIRIGEANTS

6.1 Bibliothèque de l'UQÀC : un rôle majeur dans le développement économique

La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet constitue selon son directeur le seul service apte à offrir un support en information de qualité au Saguenay-Lac-Saint-Jean, que ce soit pour les étudiants universitaires ou les travailleurs dans les entreprises. Des bibliothèques collégiales et municipales sont présentes et jouent bien leurs rôles, mais elles ne possèdent pas de collections ayant la même profondeur que celles de la bibliothèque de l'UQÀC. Grâce à l'arrivée du virtuel et les consortiums d'achats entre bibliothèques universitaires, la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet n'a rien à envier à ses consœurs des grands centres au niveau, par exemple, de l'offre de publications en série.

Cette offre documentaire unique à la région pousse Gilles Caron à affirmer que le rôle de son organisation dans le développement de sa communauté est vital. Le directeur propose que sa bibliothèque contribue à renouveler le tissu économique de sa région, à créer des emplois et de nouvelles entreprises :

Si nous voulons que la région se développe, pour la diversification économique et la création des entreprises, il faut supporter les besoins d'information des gens. L'information, c'est le nerf de la compétition pour toutes les organisations. Il faut que les gens soient capables d'être compétitifs. Si nous n'apportons pas notre support aux gens en région, il n'y aura pas d'entreprises qui vont se créer. Si nous ne sommes pas présents et qu'il n'y a personne d'autre pour faire le travail... Ce n'est même pas une question de choix idéologique, c'est une nécessité.

-Gilles Caron, directeur de la Bibliothèque de l'UQÀC⁵³

Dans cette optique, le rôle de la bibliothèque universitaire située hors des grands foyers de population envers les usagers externes ne consiste pas seulement à fournir un accès à une documentation plus riche, il s'agit aussi et surtout de constituer un service essentiel au développement économique local. Il dépasse en ce sens celui des bibliothèques universitaires établies dans les grands centres, où les usagers non universitaires peuvent accéder à des ressources bibliothéconomiques plus diversifiées.

6.2 Bibliothèque de l'UQÀR : de concert avec l'Université pour servir l'innovation et la recherche

Denis Boisvert considère également que la Bibliothèque de l'UQÀR a un rôle important à jouer dans le développement de sa région. Ce rôle se joue d'abord conjointement avec l'Université. La Bibliothèque assure en quelque sorte la réussite d'objectifs émis au niveau de l'institution mère et qui concernent la recherche et l'innovation :

Le rôle de la Bibliothèque se définit par différents modes d'intervention au niveau des activités reliées à la recherche, à l'enseignement, à l'accès à l'information. Le rôle de l'Université et de la Bibliothèque est d'être un acteur de premier plan dans la société de l'information qui définit les modes de production d'une société capitaliste basée sur l'économie du savoir et des connaissances. Le rôle de l'Université et de la Bibliothèque est capital à cet égard, parce que bon nombre d'activités de production s'établissent à partir de l'information, du savoir et de connaissances. Notre rôle se situe au niveau de l'innovation et de la recherche. C'est un rôle majeur qui est à mon sens complètement sous-évalué.

-Denis Boisvert, directeur de la Bibliothèque de l'UQÀR⁵⁴

Le rôle de la bibliothèque universitaire est de constituer un rouage important dans le modèle économique ayant cours dans notre société. La bibliothèque académique présente en région permettrait donc à celle-ci de bénéficier d'un outil essentiel pour faire sa place à l'intérieur du modèle économique actuel.

Le partage de ce rôle entre la bibliothèque universitaire et l'Université reflètent les propos tenus par M. Boisvert sur la complémentarité de la mission de l'Université dans celle de la bibliothèque (rapportés au point 4.2). La Bibliothèque académique constitue, selon ce point de vue, une constituante intrinsèque de l'Université qui permet à cette dernière, grâce à ses expertises particulières, d'accomplir ses objectifs. Les services à la communauté régionale sont livrés selon cette vision. M. Boisvert aimerait bien aller au-delà de l'actuelle offre de service aux usagers non universitaires, mais il affirme ne pas pouvoir y parvenir avec les ressources financières et humaines actuellement mises à sa disposition. Celles-ci répondent à peine aux besoins de la clientèle première de l'Université, ceux des étudiants, des professeurs et des chercheurs. Avec les réinvestissements escomptés dans les universités, la situation pourrait

⁵³ Propos tenus lors d'un entretien avec l'auteur à l'UQÀC, le 26 février 2007.

⁵⁴ Propos tenus lors d'un entretien avec l'auteur à l'UQÀR, le 12 février 2007.

s'améliorer et il serait peut-être possible d'accueillir davantage de membres de la communauté régionale au sein de la Bibliothèque. D'ici là, c'est principalement avec le réseau Biblio+ et avec les prêts aux bibliothèques de la région que la Bibliothèque de l'UQAR entend jouer son rôle dans la communauté.

6.3 Les bibliothèques de l'UVM : conjuguer développement économique et développement social

La situation de l'Université du Vermont en tant que seul établissement universitaire de son état accentue selon la doyenne de ses bibliothèques, Mme Mara Saule, l'importance du rôle de celles-ci dans la communauté vermontoise. Mme Saule insiste sur l'ouverture que son organisation doit manifester à la communauté régionale et cite en exemple deux services pouvant bénéficier à la celle-ci pour illustrer l'étendue du rôle des Bibliothèques de l'Université du Vermont :

The UVM Libraries are open to everyone in the region. Dana Medical Library, in particular, has a very strong community health program providing consumer health information to the citizens of Vermont, thus contributing to the physical well-being of people living in Vermont. We have research resources available to local businesses as well⁵⁵.

-Mara Saule, doyenne des Bibliothèques de l'Université du Vermont⁵⁶

Nous constatons que les deux exemples donnés par Mme Saule sont révélateurs des rôles joués par son organisation dans le développement de la communauté vermontoise. Il est d'abord possible de conclure que la mise en disponibilité de ressources spécialisées à des entreprises locales permet de contribuer au développement économique de la région. Les bibliothèques de l'UVM rejoignent en ce sens celles de l'UQAC et de l'UQAR. Le service d'information sur la santé visant spécialement les usagers non universitaires peut de son côté être considéré comme un apport au développement social. L'aide aux élèves des écoles publiques que nous avons décrite plus tôt peut d'ailleurs elle aussi être considérée comme un apport des Bibliothèques de l'UVM au développement social de l'état du Vermont.

7. CONCLUSION

7.1 Récapitulatif

Nous pouvons affirmer, au terme de ce rapport, que les services proposés par une bibliothèque universitaire aux usagers de sa communauté régionale peuvent être multiples et variés. Nous notons que les principaux services des organisations sélectionnées sont liés à des particularités historiques ou académiques des universités ou des municipalités où elles sont établies. Ainsi, à Chicoutimi, le SDEIR a d'abord été fondé pour répondre aux besoins de la recherche. Vingt-huit ans plus tard, il satisfait toujours ces mêmes besoins mais rejoint également un nombre croissant de Saguenéens intéressés par la

⁵⁵ Extrait d'un courriel adressé à l'auteur et rédigé par Mme Saule le 20 avril 2007.

⁵⁶ Propos tenus lors d'un entretien avec l'auteur à l'UQAR, le 12 février 2007.

documentation régionale. À Rimouski, le réseau Biblio+ unit les différents types de bibliothèques de la ville depuis 1980. Il s'agit d'un outil de collaboration unique et novateur sur la scène québécoise. Il permet encore aujourd'hui aux Rimouskois d'accéder à la documentation de la seule bibliothèque universitaire du Bas-Saint-Laurent. À Burlington, la richesse des collections spéciales trouve une explication dans la date vénérable de fondation de l'Université (1791). C'est par l'entremise de l'Association Friends of Special Collections que les usagers non universitaires peuvent profiter, avec certains privilèges, de ces collections particulières.

Concernant spécifiquement la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet, l'étude de son offre de service à la communauté saguenéenne nous amène à affirmer que des efforts importants sont consentis pour servir cette dernière. Le rôle de support à la communauté régionale, énoncé dans la mission de l'organisation, se manifeste surtout par un service de documentation régionale bien structuré et par une accessibilité intéressante à la documentation. Ce dernier élément est rendu possible par la disponibilité de divers types d'abonnements et par un accueil favorable des organismes publics et privés qui souhaitent profiter des ressources informationnelles spécialisées de l'organisation. Ceci rejoint l'important rôle joué par la bibliothèque universitaire dans le développement économique de sa région. Rappelons qu'il serait, selon nous, très pertinent d'annoncer à la population les services qui lui sont offerts. Le SDEIR trouverait sans doute de nouveaux fournisseurs d'information dans la population locale, alors que les ressources documentaires de la Bibliothèque pourraient profiter bien davantage à la population sans que les usagers primaires n'en soient pénalisés.

En ce qui a trait à la bibliothèque de l'Université de Rimouski, nous constatons que la prestation de services à sa communauté régionale repose principalement sur la collaboration entre les bibliothèques rimouskoises, la cueillette de la documentation régionale et les partenariats avec certains organismes publics et parapublics. La contribution à l'essor des bibliothèques et des milieux documentaires inscrite dans la mission de la bibliothèque reflète la conviction que le développement de ces organisations favorisera le développement régional. Or, si Biblio+ constitue l'instrument principal pour participer à cet essor, il faut rappeler que son développement et l'atteinte de son potentiel exigeront des efforts additionnels des organisations impliquées. Cela ne jette aucune ombre sur le caractère novateur du réseau au Québec et sur le leadership joué par la Bibliothèque de l'UQÀR dans sa mise en œuvre⁵⁷. Mais il serait dommage que la longue tradition de collaboration entre les bibliothèques de Rimouski ne puisse conduire à des partenariats bonifiés qui reflètent les possibilités bibliothéconomiques contemporaines comme le développement conjoint des collections et la création d'un catalogue collectif.

Du côté des Bibliothèques de l'Université du Vermont, on note que leur offre de service à la communauté régionale se démarque de celles des bibliothèques universitaires québécoises sélectionnées par un investissement dans un plus grand nombre de domaines. C'est ainsi que l'aide aux élèves des écoles publiques côtoie les quatre types d'abonnements aux bibliothèques, le service d'information sur la santé élaboré spécialement pour les usagers externes et l'association Friends of Special Collections. La plus grande sélection de documents sur le Vermont est intégrée aux collections spéciales et mise à la

⁵⁷ On peut d'ailleurs mentionner que l'objectif énoncé dans le *Plan stratégique 2004-2009* de l'UQÀR de «promouvoir et augmenter les collaborations avec les milieux régionaux en vue de contribuer à leur développement harmonieux et durable par le biais de [...] partenariats, de transferts de connaissance et d'innovation» (*Ibid.*) trouve une contribution positive dans la collaboration entre la Bibliothèque de l'UQÀR et les organisations membres du réseau Biblio+.

disponibilité des usagers non universitaires. Il faut cependant rappeler que les principaux services offerts aux usagers non universitaires nécessitent des actions urgentes pour assurer leur développement et même leur survie. Il serait ainsi souhaitable que l'aide aux élèves des écoles secondaires soit encadrée par un programme officiel affirmant une prise de position des Bibliothèques de l'UVM en faveur des jeunes élèves du Vermont. Le tout bien sûr en tenant compte des limites d'accueil de la Bibliothèque Bailey/Howe. Il serait également souhaitable que la mission de l'association Friends of Special Collections soit définie plus clairement, de manière à solidifier l'esprit de groupe et favoriser l'intégration de nouveaux membres de la communauté vermontoise.

7.2 Questions de moyens?

La diversité des services offerts par les Bibliothèques de l'UVM aux usagers du Vermont s'explique en partie par l'ampleur des ressources mises à leur disposition. Nous évoquons ici des ressources informationnelles, humaines et financières, qui sont supérieures à celles des deux bibliothèques universitaires québécoises. Par exemple, les données concernant les ressources financières parlent d'elles-mêmes, alors que celles des Bibliothèques de l'UVM sont proportionnellement bien supérieures à celles des deux organisations québécoises. C'est ainsi que le budget par étudiant des bibliothèques se situe à 909,98\$ à l'UVM, à 713,90\$ à l'UQÀC et à 620,10\$ à l'UQÀR⁵⁸. On peut donc croire que l'offre de service des deux bibliothèques universitaires québécoises à leurs communautés régionales serait plus vaste si elles disposaient de ressources économiques équivalentes à celles de l'UVM.

Certains éléments à partir desquels les bibliothèques de l'UVM se démarquent ne peuvent être uniquement expliqués par des disparités de ressources. La fréquentation nettement plus élevée des services de prêts aux Bibliothèques du Vermont par les usagers non universitaires peut d'abord être citée. Prenons comme exemple la comparaison du nombre d'abonnés externes des bibliothèques de l'UQÀC et de l'UVM, qui installe cette dernière confortablement en tête⁵⁹. Cette avance est d'autant plus impressionnante en considérant le fait que les conditions à l'abonnement de base sont plus avantageuses à Saguenay qu'à Burlington (10\$ annuellement plutôt que 40\$ annuellement). Mentionnons aussi que le nombre de prêts effectués par l'UQÀR dans le cadre du réseau Biblio+ pourrait être considérablement augmenté. Il reste donc un important travail de promotion à faire par les deux organisations québécoises pour que les usagers non universitaires profitent davantage de leurs ressources documentaires. Le second élément à considérer est la philosophie d'ouverture de la principale bibliothèque de l'UVM aux jeunes usagers externes. Est-ce qu'une telle ouverture pourrait être un jour envisagée au Québec? Dans un contexte où l'on souhaite que les jeunes des régions demeurent sur place et réalisent des études supérieures, la fréquentation répétée de la bibliothèque universitaire de leur région ne peut être que bénéfique.

7.3 Un rôle significatif dans le développement régional

Une évidence s'est peu à peu imposée au cours de l'élaboration de ce travail : la bibliothèque universitaire isolée géographiquement des grands foyers de

⁵⁸ Ces données paraissent dans le tableau 8.4. Les disparités des ressources humaines et documentaires pourront quand à elles être observées dans le tableau 8.3.

⁵⁹ Et ce même en considérant l'écart du nombre d'habitants dans les deux régions. Voir tableau 8.6.

population peut contribuer de façon significative au développement de sa région. Ce développement peut passer par l'offre d'un accès pour tous les citoyens à l'ensemble des collections possédées par la bibliothèque. Faut-il souligner que la bibliothèque universitaire peut fournir un accès majeur à une information culturelle, historique, scientifique, etc., qui ne se retrouve pas ailleurs en région? Dans cette perspective, la bibliothèque universitaire va au-delà de sa clientèle primaire et ouvre ses portes aux usagers externes. Ce faisant, elle installe les conditions pour une diffusion optimale du savoir en région. Ce développement peut aussi passer par l'offre d'un service de documentation régionale, à partir duquel la bibliothèque universitaire devient en quelque sorte une bibliothèque régionale. Elle agit alors comme gardienne du patrimoine écrit régional. Le développement peut également être favorisé par une mise en disponibilité aux entreprises de la région de ses ressources informationnelles spécialisées. La bibliothèque universitaire permet ainsi aux gens d'affaires en région de bénéficier d'un niveau d'information équivalent à celui de leurs compétiteurs situés dans les grands centres. C'est une contribution non négligeable au développement économique de sa région. Nous constatons enfin que par son implication dans le milieu régional de l'éducation, par la diffusion d'informations sur la santé humaine et par la mise en disponibilité de ressources spécialisées à des organismes sociaux, la bibliothèque universitaire peut également participer au développement social de sa région.

Il faut apprécier le fait que les trois organisations sélectionnées soient conscientes de leur importance pour leurs communautés régionales. Cependant il serait souhaitable que le rôle des bibliothèques universitaires envers les usagers externes soit précisé et officialisé dans les orientations des organisations si ce n'est déjà fait. Ce point revêt encore plus d'importance lorsque la bibliothèque universitaire est la seule de son espèce dans sa région. De plus, ce rôle devrait être reconnu par les universités, les municipalités, les milieux d'affaires, les organismes publics, parapublics et communautaires situés en région. Certains de ces acteurs ne seraient-ils pas en mesure, d'ailleurs, de contribuer au financement de leur bibliothèque universitaire s'ils reçoivent de celle-ci des prestations utiles? Enfin, la promotion des services à la communauté régionale – qui nécessite des ressources financières présentement absentes au Québec – devrait être considérée comme une priorité. Car d'un côté les services en place doivent profiter au maximum d'utilisateurs possible, et de l'autre la venue de nouveaux utilisateurs peut inciter les organisations à développer de nouveaux services. Ce sont des souhaits dont la réalisation ne peut qu'être féconde pour la vie et le développement des communautés régionales.

8. TABLEAUX SYNTHÈSES COMPARATIFS

8.1 Services et programmes à la communauté régionale

Bibliothèque de l'UQÀC	Bibliothèque de l'UQÀR	Bibliothèques de l'UVM
SDEIR (-Collection papier et numérique de la documentation régionale, -Programme de dépôt et de diffusion de la documentation régionale en format numérique, -Dossiers de presse, -Répertoire des sites web régionaux)	Réseau Biblio+	Accueil des élèves des écoles publiques du Vermont
Abonnement annuel individuel (10\$) pour l'emprunt de volumes	Collection Documentation régionale	Association Friends of Special Collections
Membership annuel individuel (100\$) pour l'accès à toute la documentation	Collection Archives régionales	Membership annuel d'emprunteur invité (42\$)
Membership annuel collectif pour les organisations (tarifs variables si o.s.b.l. ou o.b.l.)	Protocoles de collaboration avec organismes publics, parapublics et privés	Membership annuel pour chercheur (75\$)
Service de support à la collectivité pour individus et organisations (accès à un local avec ordinateurs)	Laboratoire informatique pour personnes à mobilité réduite	Membership annuel d'emprunteur pour les enseignants des écoles publiques du Vermont (sans frais)
Accès à la salle de travail spécialisée sous réservation	GRIREQ (indexation dans Manitou)	Membership annuel d'emprunteur pour diplômé de l'Université (5\$)
Cartothèque	Cartothèque	Cartothèque
Support personnalisé à des fins de formation		Vermont Community Health Information Network
P.E.B au coût de 12\$ par document		Galerie multiculturelle H. Lawrence McCrorey
Bibliothèque numérique Classiques en sciences sociales		Wilbur Collection (Documentation régionale)
		Electronic Vermontiana (répertoire des sites web régionaux)

8.2 Effectifs des universités, villes et régions⁶⁰

	UQÀC	UQÀR	UVM
Nombre d'étudiants inscrits	6500 étudiants	5300 étudiants	12 000 étudiants
Nombre de résidents dans la ville où est située l'institution	145 100 habitants (Ville de Saguenay)	42 500 habitants (Ville de Rimouski)	38 531 habitants (Ville de Burlington) 149 613 habitants pour l'agglomération urbaine)
Nombre de résidents dans la région administrative ou l'état où est située l'institution	275 427 habitants (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	201 882 habitants (Bas-Saint-Laurent)	623 050 habitants (Vermont)

8.3 Effectifs des bibliothèques universitaires⁶¹

	UQÀC	UQÀR	UVM
Nombre de documents	1 141 454 documents	541 474 documents	1 400 000 documents
Nombre d'employés	37 employés	27 employés	89 employés
Nombre de professionnels	9 professionnels	7 professionnels	49 professionnels

8.4 Budgets des bibliothèques universitaires⁶²

	UQÀC	UQÀR	UVM
Budget total	2 982 290	2 014 127	9 622 630
Budget par étudiant	713,90\$ (4178 étudiants à temps complet)	620,10\$ (3248 étudiants à temps complet)	810,66\$= 909,98\$ en \$ can. (11 870 étudiants)

⁶⁰ Outre les sites internet des trois universités, nos sources pour ce tableau sont l'ouvrage *Le Québec chiffres en main (Ibid.)* et le site suivant : U.S. Census Bureau. *Vermont QuicksFacts from the U.S. Census Bureau*. <mainhttp://quickfacts.census.gov/qfd/states/50000.html> (consultée le 12 avril 2007).

⁶¹ Outre les sites internet des organisations, les données de ce tableau proviennent de l'ouvrage suivant : CREPUQ. 2006. *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 2004-2005*. Montréal : Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec : tableau 14.

⁶² Les résultats uniformisés en dollars canadiens sont les suivants : UQÀC : 713,90\$, UQÀR : 620,10\$, UVM : 909,98\$ (calculé le 23 avril 2007). Les chiffres concernant les deux bibliothèques québécoises proviennent de l'ouvrage suivant : CREPUQ. *Ibid.* : tableau 11. Notons que les nombres d'étudiants sont plus faibles que ceux inscrits au tableau 6.1., puisque seuls les étudiants à temps complets inscrits en 2004-2005 sont considérés (ce qui n'est pas le cas pour les données fournies sur le site de l'Université du Québec). Pour les chiffres liés à l'UVM, il faut mentionner que le budget est celui de 2004 (UVM Librairies. 2004. *UVM Librairies Fact Sheet FY04*. <http://library.uvm.edu/about/factsheets/factsheetFY00.pdf> (consultée le 28 mars 2007) et que le nombre d'étudiants utilisé est celui de 2006 (UVM. 2007. *Reaching Out to Vermonters*. <http://www.uvm.edu/~ofscr/2007%20UVM%20Factbook.pdf> (consultée le 15 avril 2007), ce qui peut créer une légère distorsion.

8.5 Accessibilité aux privilèges du prêt

Bibliothèque de l'UQÀC	Bibliothèque de l'UQÀR	Bibliothèques de l'UVM
Membership annuel individuel (10\$) pour l'emprunt de volumes	Via Biblio+ pour les membres des autres bibliothèques de Rimouski	Membership annuel d'emprunteur invité (42\$)
Membership annuel individuel (100\$) pour l'accès à toute la documentation	Via le P.E.B. pour les membres de la communauté régionale qui résident à l'extérieur de Rimouski	Membership annuel pour chercheur (75\$)
Membership annuel collectif pour les organisations (tarifs variables si o.s.b.l. ou o.b.l.)		Membership annuel d'emprunteur pour diplômé de l'Université (5\$)
		Membership annuel d'emprunteur pour les enseignants des écoles publiques du Vermont (sans frais)

8.6 Statistiques du prêt aux usagers externes

Bibliothèque de l'UQÀC	Bibliothèque de l'UQÀR	Bibliothèques de l'UVM
482 prêts à 55 usagers (année 2005-2006)	29 prêts aux usagers de la Bibliothèque Lisette-Morin ⁶³	3385 documents empruntés par 880 usagers (3 programmes réunis, année 2006)

⁶³ Les statistiques pour les prêts effectués par la Bibliothèque de l'UQÀR aux autres membres du réseau Biblio+ ne sont pas disponibles. Le chiffre 29 correspond au nombre de prêts réalisés aux abonnés de la bibliothèque municipale de Rimouski.

9. Bibliographie (Incluant la revue de la littérature)

Bisbrouck, Marie-Françoise. 1998. *Bibliothèques universitaires : Nouveaux bâtiments, nouveaux services*. Paris : Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie, Direction de l'enseignement supérieur.

Bureau de la statistique du Québec. 2006. *Le Québec chiffres en main*. Édition 2006. Québec : Institut de la statistique du Québec.

Caron, Gilles. 1994. La bibliothèque de l'UQÀC à l'heure de l'autoroute de l'information. *Le diplômé* 4, no 2 (déc.): 6-7.

Caron, Gilles. 1994. Le modèle organisationnel de la bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi. *Documentation et bibliothèques* 40, no 3 (juil.-sept.): 121-131.

CREPUQ. 2006. *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 2004-2005*. Montréal : Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec.

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. 1993. *Les bibliothèques universitaires face à la diversification de leur public*. <www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport93/rapp93-5biblio-universitaire/csb-rapp93-bibliouniversitaires.html> (page consultée le 14 juillet 2006)

Fabian, Carole Ann et Charles D'Aniello et Cynthia Tysick et Michael Morin. 2003. Multiple models for library outreach initiatives. *The Reference Librarian*, no 82: 39-55.

Ford, Barbara J. et Craig S. Likness. 1988. Varied clientele, service objectives and limited resources : The academic library in transition. *Urban Academic Librarian* 6/7 (automne 1988/printemps 1989) : 20-24.

Haak, John et Helen B. Josephine et Glenn Miyataki. 1995. Information services and economic development : New opportunities for collaboration. *Journal of Library Administration* 20, no 3/4 : 57-79.

Hanks, Nancy. 1984. Is "challenge" another word for "problem" at Regional University libraries? *Show Me Librarians* 36 (oct./nov.) : 36-38.

K-12 Schools in Vermont. *K-12 Schools Websites*. <<http://www.k12.vt.us/>> (consultée le 20 avril 2007).

Lieber, Claudine. 2006. Aventurières ou pionnières: Les bibliothèques combinant lecture publique et lecture universitaire sont-elles une utopie? *BBF* 51, no 2 : 55-61.

McCabe, Gerard B. [ed.]. 1988. *The Smaller Academic Library: A Management Handbook*. Westport: Greenwood Press.

McKinstry, Jill et Anne Garrison. 2001. Building communities @ your library : These libraries have many community programs. *College and Research Libraries News* 62, no 2 (fév.) : 165-167.

McPherson, Madeleine. 1994. Necessity and invention in a new Regional University. *LASIE* 24, no 4/5 : 70-76.

Ollendorff, Christine. 1999. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, no 4 : 47-54.

Piternick, Anne B. 1979. Problems of resource sharing with the community : A case study. *Journal of Academic Librarianship* 5, no 3 : 153-158.

Rude, Renee et Robert Hauptman. 1990. To served the unserved : Social responsibility in the Academy. *Journal of Academic Librarianship* 15 (janv.): 364-365.

Savage, Daniel. 1988. Town and gown re-examined : The role of the small university library in the community. *Canadian Library Journal* 45, no 2 (oct.) : 291-295.

Schneider, Tina M. 2003. Outreach : Why, how and who? Academic libraries and Their involvement in the community. *The Reference Librarian*, no 82 : 199-213.

Schneider, Tina M. 2001. The regional campus library and service to the public. *Journal of Academic Librarianship* 27, no 2 (mars) : 122-127.

Toyne, Derek. 1987. The community role of academic art libraries. *Art Libraries Journal* 12, no 3 : 35-38.

Université du Québec. *Université du Québec. Impulsion. Réseau*. <http://www.uquebec.ca/universiteduquebec/reseau.html> (consultée le 23 février 2007).

Université du Québec à Chicoutimi. *SDEIR*. <<http://sdeir.uqac.ca>> (Consultée le 20 avril 2007).

Université du Québec à Chicoutimi. *Université du Québec à Chicoutimi*. <<http://www.uqac.ca/>> (consultée le 23 février 2007).

Université du Québec à Chicoutimi. *Bibliothèque-Paul-Émile-Boulet-UQÀC*. <<http://bibliotheque.uqac.ca/>> (consultée le 18 mars 2007).

Université du Québec à Chicoutimi. *SIGPARB (Système intégré de gestion des produits et activités relatifs à la bibliothèque)* <<http://bibvir1.uqac.ca/sigparb/index.cfm>> (consultée le 4 avril 2007).

Université du Québec à Rimouski. *Les archives régionales*. <<http://biblio.uqar.qc.ca/collections/archives.htm>> (consultée le 20 avril 2007).

University of Vermont. *Friends of Special Collection*. <<http://library.uvm.edu/about/specialcollections/scfriends.html>> (consultée le 21 avril 2007).

University of Vermont. *Vermont Community Health Information Network* <<http://library.uvm.edu/dana/vthealth/>> (consultée le 20 avril 2007).

University of Vermont. *Vermont Indicators Online: Burlington*. <http://maps.vcgi.org/indicators/cfhome/town_profile.cfm?Call_Program=INDICATORS&ProfileTown=Burlington> (consultée le 22 février 2007).

University of Vermont Division of Libraries. [30 septembre] 2004 . *Strategic Action Plan* [document interne] : 1 feuillet.

U.S. Census Bureau. *Vermont QuicksFacts from the U.S. Census Bureau*. <main<http://quickfacts.census.gov/qfd/states/50000.html>> (consultée le 12 avril 2007).

Withers, Rob. 2005. Getting the word out: Publicizing library programs and services to the community. *College and Undergraduate Libraries* 12, no 1/2 : 35-45.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier les personnes suivantes pour leur précieuse collaboration, sans laquelle le présent rapport n'aurait pu voir le jour.

Pour la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet (UQÀC) : M. Gilles Caron, directeur de la bibliothèque, Mme Claire Guimond, technicienne en documentation et Mme Sylvie Poulin, spécialiste en moyens techniques d'enseignement.

Pour la Bibliothèque de l'UQÀR : M. Denis Boisvert, directeur de la bibliothèque, M. Pierre Collins, archiviste et documentaliste. Je veux également remercier M. Marcel Massé, responsable de la Bibliothèque Gilles-Vigneault (Cégep de Rimouski).

Pour les Bibliothèques de l'Université du Vermont : Mme Birdie MacLennan, chef des Services de gestion des collections, M. Angus Robertson, responsable de l'accès aux services à la Bibliothèque Bailey/Howe et Mme Mara Saule, doyenne des Bibliothèques.

Un merci tout particulier à M. Réjean Savard, professeur à l'EBSI, pour sa supervision stimulante de ce travail de recherche.

Bibliothèque Paul-Émile-Boulet



À l'entrée de la Bibliothèque



La Bibliothèque compte 1 141 454 documents

Annexe 1
Photos des bibliothèques



Salle de travail pour les services à la collectivité



Cartothèque de la Bibliothèque

Bibliothèque de l'UQÀR



Entrée de la Bibliothèque



La Bibliothèque compte 541 574 documents

Annexe 1
Photos des bibliothèques



Laboratoire pour personnes à mobilité réduite (UQÀR)

Bibliothèques de l'Université du Vermont



Bibliothèque Bailey/Howe

Annexe 1
Photos des bibliothèques



Entrée de la Bibliothèque Bailey/Howe



Les Bibliothèques regroupent 1 400 000 documents

Annexe 1
Photos des bibliothèques



Le Special Collections Department



Galerie multiculturelle H. Lawrence McCrorey

UQÀC

Document 1 : Dépliant du programme de dépôt et de diffusion de la documentation régionale en format numérique

DROITS D'AUTEURS

Le document déposé dont vous ou votre organisme détenez les droits d'auteurs demeure votre propriété intellectuelle, comme l'assure la Loi. Toutefois, en effectuant volontairement le dépôt de votre documentation à la Bibliothèque de l'UQAC, vous en autorisez le traitement et la diffusion numérique gratuite.

Par contre, une notice de déclaration de droits d'auteurs précisant l'auteur du document et n'autorisant que l'utilisation équitable(1) du document sera présentée au futur lecteur.

DOCUMENTS IMPRIMÉS

Par ailleurs, en tout temps, vous êtes également invités à nous remettre votre documentation imprimée. Celle-ci rejoindra la collection de la bibliothèque afin d'être accessible sur place et repérable à partir du catalogue de la bibliothèque.

1) "C'est l'utilisation ou la reproduction d'une oeuvre pour des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou de communication des nouvelles".

Office de la propriété intellectuelle du
Canada - Droits d'auteur
http://strategis.gc.ca/sc_mrksv/cipo/cp/cp_main-f.html

PERSONNE-RESSOURCE

Jacques Tremblay
Responsable de la documentation régionale
Tél.: (418) 545-5011, poste 2219
Courriel : Jacques_Tremblay@uqac.ca

Claire Guimond
Technicienne en documentation
Tél.: (418) 545-5011, poste 2309
Courriel : Claire_Guimond@uqac.ca

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI
Bibliothèque Paul-Émile-Boulet
555, Boul. de l'Université
Chicoutimi, Qué.
G7H 2B1
Tél.: (418) 545-5011
Télec. (418) 693-5896
<http://bibliotheque.uqac.ca>

BIBLIOTHÈQUE PAUL-ÉMILE-BOULET

**PROGRAMME DE DÉPÔT ET DE DIFFUSION
DE LA DOCUMENTATION RÉGIONALE
EN FORMAT NUMÉRIQUE**

Juin 2002



UQÀC

Document 2 : Formulaire d'autorisation de mise en disponibilité de documents
pour le SDEIR

Formulaire d'autorisation de mise en disponibilité de vos documents.

Madame, Monsieur,

La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet s'est donnée comme mission, entre autres, de récupérer et rendre disponible à ses usagers et à toute la communauté régionale la documentation de qualité produite sur des thèmes régionaux.

Nous avons identifié le document suivant comme répondant à nos critères de qualité :

Auteur : _____

Titre : _____

Lieu et maison d'édition : _____

Date de publication et nombre de page : _____

Nous sollicitons votre autorisation afin de procéder aux opérations suivantes :

J'autorise la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet à effectuer au besoin une photocopie du document précité et à le rendre disponible sur ses rayons.

J'autorise la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet à rendre accessible sur l'un de ses serveurs le document précité

Prière de cocher les cases appropriées, signer et nous transmettre ce document pré-adressé de l'une ou l'autre des façons suivantes :

Par la poste : simplement compléter, plier et expédier.

Télécopieur : 418-693-5896 (au nom de Madame Claire Guimond)

Par courrier électronique : compléter, sauvegarder et expédier en fichier attaché le présent formulaire de même que, au besoin, la version électronique du fichier désiré.

Signature : _____

Date : _____

Pour la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet
Madame Claire Guimond
cguimond@uqac.ca
Tél. : 418-545-5011, poste 2208

Annexe 2
Documents numérisés

UQÀR
Document 1 : Dépliant pour Biblio+ produit en 2007

BIBLIO+
Bibliothèques participantes

Bibliothèque de l'école Paul-Hubert
(724-3439)

Bibliothèque de l'Institut maritime du Québec
(724-2822, poste 2012)

Bibliothèque de l'Université du Québec à Rimouski
(724-1476)

Bibliothèque Gilles-Vigneault, Cégep de Rimouski
(723-1880, poste 2191)

Bibliothèque Lisette-Morin
(724-3164)

Centre de documentation du CRSSS Rimouski
(723-7851)

BIBLIO +

DEMANDE D'EMPRUNT EXTERNE

IDENTIFICATION DE L'USAGER		Bibliothèque d'origine
Nom		Bibliothèque Lisette-Morin <input type="checkbox"/>
		Cégep de Rimouski <input type="checkbox"/>
		CRSSS Rimouski <input type="checkbox"/>
		École Paul-Hubert <input type="checkbox"/>
Numéro d'utilisateur		Institut maritime du Québec <input type="checkbox"/>
		UQAR <input type="checkbox"/>

RÉSULTAT DE LA RECHERCHE DANS LA BIBLIOTHÈQUE DE L'USAGER	
<input type="checkbox"/>	Documentation disponible insuffisante
Sujet	
<input type="checkbox"/>	Document demandé non disponible
Titre	
Cote	

ENGAGEMENTS DE L'USAGER	
Je m'engage à respecter les règlements de la bibliothèque d'accueil.	
En vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, je consens à ce que des renseignements personnels soient communiqués par ma bibliothèque à la bibliothèque d'accueil pour fins de récupération des documents empruntés.	
Signature de l'utilisateur	Date

AUTORISATION DES BIBLIOTHÈQUES D'ORIGINE ET D'ACCUEIL	
Bibliothèque d'origine	
L'utilisateur nommé ci-dessus est référé à votre attention.	
Signature	Date
Bibliothèque d'accueil	
L'utilisateur ci-dessus est autorisé à emprunter des documents de notre bibliothèque.	
Signature	Date



Annexe 2
Documents numérisés

UQÀR
Document 2 : Dépliant original pour Biblio+ produit en 1980

BIBLIO +

Le réseau regroupe :

la bibliothèque de la Cité de Rimouski,
205, av. de la Cathédrale;

la bibliothèque et le service de l'audiovisuel
de l'U.Q.A.R.
300, av. des Ursulines;

la bibliothèque du Cégep de Rimouski,
60, rue de l'Evêché ouest;

la bibliothèque et le service de l'audiovisuel
de l'École Polyvalente Paul-Hubert,
250, boul. Arthur-Buies ouest;

et la bibliothèque de l'Hôpital St-Joseph
de Rimouski,
150, av. Rouleau (pavillon Rouleau, 3^e étage).

« L'entente de coopération vise à étendre, auprès de nos usagers respectifs, l'accès aux ressources documentaires et aux services de documentation de l'ensemble de nos bibliothèques ».

(Entente de coopération, article 1)

BIBLIO +

suppose

- que vous ayez déjà consulté la bibliothèque de votre établissement.

Il suffira ensuite :

- de présenter une carte d'identité en règle reconnue par la bibliothèque de l'établissement que vous fréquentez.

- de remplir dans certains cas une formule que vous trouverez au comptoir de votre bibliothèque ou de la bibliothèque que vous visiterez.

Vous aurez alors trouvé le livre ou le document audiovisuel qui manquait à votre bonheur !

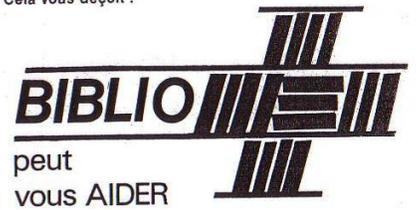


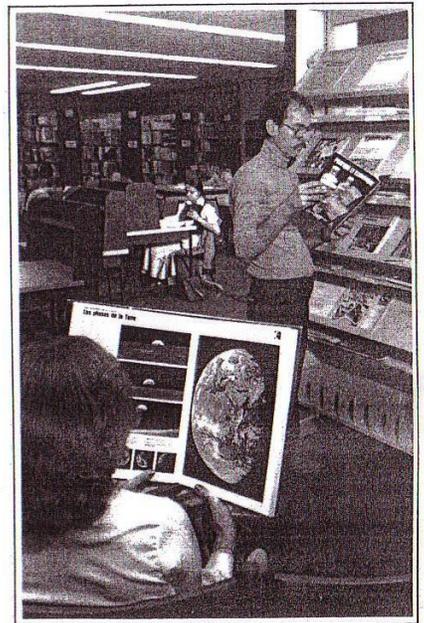
Vous n'avez pas trouvé dans la bibliothèque le livre que vous cherchiez.

Vous ne pouvez l'emprunter.

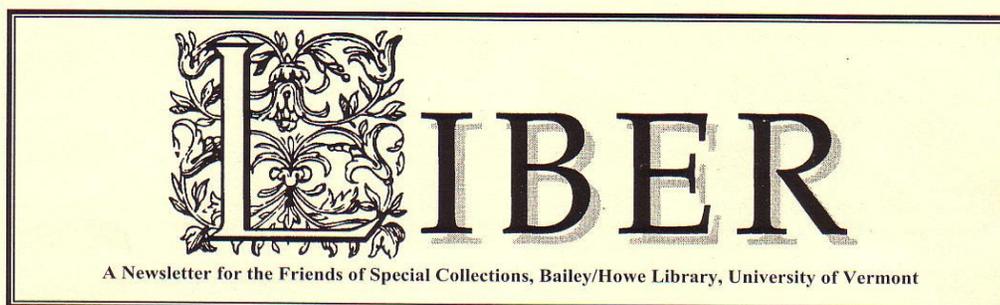
Il n'y a aucune documentation pertinente sur le sujet.

Cela vous déçoit !

BIBLIO 
peut
vous AIDER



UVM
Document 1 : Couverture du journal *Liber* de l'association Friends of Special
Collections
(no 43, Hiver 2007)

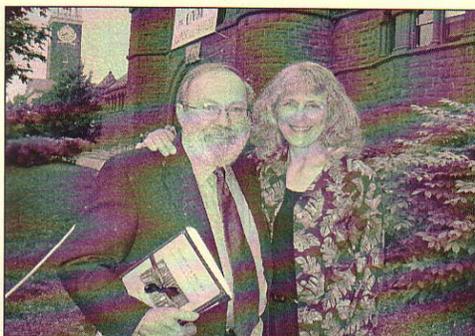


Number 43

Winter, 2007

CONNELL GALLAGHER LEAVES SPECIAL COLLECTIONS IN GOOD HANDS

CONNELL GALLAGHER RETIRES



Connell and Nancy Gallagher arrive at Billings for a June reception in his honor.

Even as Connell Gallagher, Bailey/Howe Library's Director of Research Collections, met with human resources staff in early 2006 to map his retirement, he planned a very intense final semester at UVM. Along with his usual busy schedule, Connie worked with colleagues around the country to celebrate the fiftieth anniversary of Claire Van Vliet's esteemed Janus Press. The celebration involved coordinating production of a catalogue raisonné with other institutions, art historian Ruth Fine, and Claire Van Vliet. He arranged for Ruth Fine and Claire Van Vliet to speak in the Friends lecture series, and he gave several talks himself. Connie also curated an exhibit at the Fleming Museum featuring artists' books from Special Collections. On the weekend of his retirement reception, he took time to participate in the Voices of Vermont series during the 2006 UVM Reunion, giving alumni an intimate guided tour of the artists' book exhibit at the Fleming.

On June 2, 2006, friends, colleagues and community members gathered at Billings Student Center to thank

Continued on page 2

JEFFREY MARSHALL NAMED DIRECTOR OF RESEARCH COLLECTIONS

Associate Library Professor Jeffrey Marshall was named the University of Vermont Libraries' Director of Research Collections, following the retirement of Connell Gallagher.

Over the last eighteen years, Marshall has served as UVM Special Collection's University Archivist, Curator of Manuscripts, and most recently, Curator of the Wilbur Collection. Prior to that, he was a Manuscript Curator at the Massachusetts Historical Society in Boston, MA.

Marshall brings extensive knowledge of UVM's collections and a great body of scholarship on Vermont history. He has produced guides to Special Collections photographs, Civil War papers, and University records. He has written about materials as diverse as the Dorothy Canfield papers and photographs documenting the Winooski mills.

Marshall is active in a number of professional organizations. He currently serves on committees of the Society of American Archivists and the Rare Books and Manuscripts Section of the Association of College and Research Libraries.

Marshall is the author of two books. His *A War of the People: Vermont Civil War Letters* features Civil War letters from UVM's Special Collections and from archival repositories around the state and the nation. It was a finalist for the Vermont Book Professionals Association's Book of the Year Award and the winner of the Society of American Archivists's Philip M. Hamer/Elizabeth Hamer Kegan Award for increasing public awareness of archival or manuscript collections. His most recent work, *The Inquest*, is a historical novel based on the true story of a young woman who died after undergoing an abortion in Burlington, Vermont in 1830.

Marshall received a B.A. in anthropology and an M.A. in history from the University of Vermont. He received his M.S. in library science from Simmons College.

Annexe 2
Documents numérisés

UVM
Document 2 : Affiche promotionnelle de la Galerie multiculturelle H. Lawrence
McCrorey

