

LIBRAIRIE MONET

3 **le mot de présentation**

par Jean-François Barbe

5 **tribune libre**

par Roger Charland



[innovation en bibliothèques publiques]

5 **Vers un dédoublement des bibliothèques publiques?**

par Réjean Savard

8 **À Sherbrooke, l'information circule** par Linda Travis

9 **Les analphabètes, par ici!** par Rosalie Ndejuru

10 **Entrevue avec John Buschman** par Jean-François Barbe

11 **Un blogue pour l'animation** par Guy Desjardins

12 **Livres en cavale** par Clémence Vaudrin

13 **L'effet bibliothèque** par Claude Poissenot

16 **Bibliothèque et santé** par Marian Koren

18 **Enquête sur les bibliothèques en France** par Véronique Parenteau

19 **Recension** par Gina Pinet

20 **Et si on débranchait le vieux catalogue?** par Guy Teasdale

22 **Les méta-moteurs ont-ils toujours leur place?** par Julie Rodrigue

24 **Baladodiffusion et bibliothèques** par Véronique Parenteau

27 **Les ressources électroniques au Réseau BIBLIO** par Jacqueline Labelle

29 **Sur la numérisation de documents** par Benoit Migneault

31 **Marie-Hélène Parent, bibliothécaire de l'année** par Jean-François Barbe

32 **Del.icio.us, une expérience savoureuse** par Linda Patry

33 **Enjeux dans la construction des bibliothèques** par Marc Laurendeau

34 **face-à-face**

avec Fred Pellerin par Alex Guindon

36 **état des milieux**

La bibliothèque Cécile-Rouleau : sur la colline parlementaire

par Marion Bernier, Nicole Nadeau et Claudette Robillard

39 **comptes-rendus**

par Dominique Lapierre, Josée Lambert et Louise Fortin

Vers un dédoublement des bibliothèques publiques?

par Réjean Savard
rejean.savard@umontreal.ca

En Amérique du Nord, les bibliothèques publiques se virtualisent de plus en plus. Outre les collections accessibles à distance, on y trouve les bases de données, la référence, l'animation et des services administratifs tel l'inscription. Pourtant, les bibliothèques publiques québécoises échappent à ce mouvement.

Doubling up on public libraries? In North America the presence of public libraries on the Internet is increasing all the time. In addition to providing virtual access to collections, databases, reference services, public activities and administrative services, like registration, are also being made available online. Québec libraries, for their part, have been missing out on this trend.

Dans un article de *L'actualité* du 1^{er} novembre 2004, Pierre Cayouette s'interrogeait ainsi sur l'avenir des bibliothèques publiques : « Changer ou disparaître? » Si l'on observe les récents développements du côté de ces institutions, en particulier chez les grandes bibliothèques publiques qui sont en général les pionnières ou dont les actions préfigurent ce qui arrivera aux autres d'ici peu, force est de constater que quelque chose d'important est en train de se passer.

En effet, les bibliothèques publiques se « virtualisent » de plus en plus : elles assument leur rôle de « coopérative du savoir » en intégrant massivement les nouvelles technologies. Par contre, il est important de noter que si elles se tournent de plus en plus vers les technologies de l'information, elles le font sans délaisser pour autant leur offre de service traditionnelle. On assiste donc à une forme de dédoublement.

Il suffit de visiter les sites des grandes bibliothèques publiques nord-américaines pour se convaincre de l'importance de ce phénomène. Et cette « virtualisation » de la bibliothèque publique ne concerne pas seulement les collections comme on pourrait le croire : l'ensemble des services participe à ce mouvement.

Depuis quelques années les bibliothèques publiques commencent à développer une offre de documents électroniques. Au Québec par contre, encore peu de choses sont disponibles. Le Consortium d'acquisition des ressources électroniques du Québec (CAREQ) a négocié des ententes pour deux encyclopédies, *Biblio Branchée*, *Repère* et *Tape'Touche*. Mais, pour l'instant, très peu de bibliothèques offrent leur accès à distance, soit que leurs systèmes informatiques ne permettent pas une identification sécurisée, soit leur personnel ne possède pas l'expertise suffisante.

Chez les anglophones d'Amérique du Nord par contre, on constate qu'il en est tout autrement. Les sites Web des grandes bibliothèques publiques accordent une place importante à leurs bibliothèques virtuelles à distance. La New York Public Library¹, par exemple, propose trois grands blocs sur sa page d'accueil : un premier volet « repérage de l'information », un deuxième donnant des informations sur les bibliothèques du réseau et ce qui s'y passe, et un troisième intitulé « Bibliothèque numérique ». Dès le départ, donc, on accorde une place importante (le tiers en fait) à la bibliothèque numérique.

Les autres grandes bibliothèques publiques nord-américaines ont toutes dans leur menu principal une option « bibliothèque virtuelle ». Quand il clique sur ces éléments, le visiteur se voit proposer une série de documents numériques qu'il peut télécharger avec un mot de passe relié à sa carte d'abonné de la bibliothèque. À cet égard, les Américains démontrent une nette avance et font figure de précurseurs. Les documents offerts sont en général assez nombreux et regroupent non seulement des monographies mais des versions audio de celles-ci, des documents vidéo et de la musique. La bibliothèque de Cleveland, par exemple, présente un menu fort intéressant², résultat de négociations de droits effectués en consortium par un regroupement de bibliothèques de la région. On y retrouve sur la même page un choix présenté de manière très attractive (pages couvertures de livres, affiches de films, pochettes de disques). Ces documents sont offerts en « prêt virtuel » et nécessitent en général un logiciel téléchargeable gratuitement. Certains documents, notamment la musique ou les livres audio, sont aussi disponibles en fichiers MP3, donc téléchargeables sur un appareil de lecture de type iPod. La bibliothèque publique de Denver, par exemple, met sur une page intitulée « Denver Public Library Podcasts » un ensemble de documents pour les jeunes offerts sous ce format³. Il est assez juste de dire que dorénavant, dans ces bibliothèques du moins, il n'est plus nécessaire d'aller sur place pour emprunter un vidéo ou un disque de musique, cela pouvant être fait de chez soi, et gratuitement. Les abonnés à la bibliothèque n'ont en effet rien à payer pour ces services.

Outre les collections numériques, certaines ayant des fonds spéciaux ont créé leur propre collection numérique à partir de ces fonds. C'est le cas par exemple de la merveilleuse collection de photos appartenant à la Los Angeles Public Library.

On y trouve 60 000 images et photos provenant du département histoire et généalogie. Un moteur de recherche permet un accès sujet. Les images et photos sont disponibles gratuitement pour usage personnel⁴. Et pour les amateurs de cowboys, la bibliothèque publique de Denver offre aussi en ligne une excellente collection de photos sur l'histoire du Far West⁵. Il est vrai que ce type de collection est souvent offert par des bibliothèques nationales, ou par des bibliothèques historiques en Europe, mais nous parlons ici de bibliothèques publiques, ce qui est différent.

Enfin, parmi les documents numériques offerts en ligne notamment à partir du domicile, la plupart des bibliothèques publiques anglophones d'Amérique du Nord offrent à leurs abonnés plusieurs bases de données gratuitement sur identification (numéro de carte d'abonné et mot de passe). Les usagers de la bibliothèque publique de Boston, par exemple, n'ont rien à envier aux étudiants de Harvard : ils ont accès à plus de 120 bases différentes⁶.

Mais il est important de mentionner que cette offre numérique ne se limite pas aux documents, fussent-ils monographiques, périodiques ou de référence. La bibliothèque publique nord-américaine se « virtualise » complètement : tous ses services se voient peu à peu offerts sur Internet. La référence est actuellement le service virtuel le plus répandu. Il est offert par toutes les grandes bibliothèques publiques américaines, souvent 24 heures sur 24 : si une question vous empêche de dormir, vous pouvez la poser au bibliothécaire de service, même en pleine nuit ! Le système fonctionne évidemment par consortium : des bibliothèques d'une région ou d'un état s'organisent pour qu'au moins un bibliothécaire soit disponible en tout temps. La bibliothèque publique de Los Angeles, par exemple, est l'une des nombreuses bibliothèques publiques américaines offrant ce service⁷. Il fonctionne de trois manières différentes. La plus élémentaire consiste à remplir un formulaire envoyé par Internet auquel répondra un bibliothécaire après une période généralement annoncée d'avance. Un niveau plus sophistiqué consiste à donner la possibilité de clavarder avec le bibliothécaire, et d'échanger directement avec lui en ligne concernant un besoin d'information. Enfin, une version plus développée, encore assez rare, permet de converser à distance avec un bibliothécaire dont l'image est retransmise par caméra Web sur écran d'ordinateur.

L'animation a toujours été un service important, l'objectif étant de mettre en valeur les collections et d'attirer de nouveaux usagers. Il s'agit également d'un service qui se « virtualise » de plus en plus. L'exemple le plus spectaculaire est sans doute celui de la bibliothèque publique de New York. Depuis peu, ils enregistrent sur vidéo leurs activités d'animation et les diffusent à partir de leur site Web. Nul besoin d'être abonné. On peut visualiser, par exemple, un débat sur les problèmes raciaux aux États-Unis entre l'ancien président américain Bill Clinton et l'historien et auteur John Hope Franklin⁸. Si vous préférez une transcription de ce débat, vous pouvez en télécharger une version PDF. Je vous conseille également « A Master Class with Barbara

Cook » : cette grande cantatrice américaine fut invitée à tenir une classe ouverte à la bibliothèque avec quelques élèves d'une école de musique. Vous pouvez voir et entendre ces élèves très doués y aller de leur interprétation et recevoir par la suite les commentaires de la diva⁹. Et bien d'autres animations sont disponibles sans frais, dont bien entendu des rencontres d'auteurs et plusieurs autres à caractère très pratico-pratique : comment réussir en affaires, comment faire son marketing, comment ouvrir un commerce, etc.

Une autre tendance avec l'animation virtuelle consiste à mettre en ligne des clubs de lecture. L'un des plus réussis semble être « Bookbuzz » de la bibliothèque publique de Toronto¹⁰. Chaque mois un livre est choisi pour discussion entre les membres du club, parfois avec la participation de l'auteur lui-même. Ces discussions ont lieu par Internet, sous la forme de forum électronique. D'autres activités s'y greffent, comme la possibilité de voter pour les livres à débattre ou de réserver des exemplaires (des copies supplémentaires sont alors achetées). Dans d'autres bibliothèques, la formule est différente : il s'agit d'envoyer chaque jour aux membres du club un extrait du livre de la semaine, comme par exemple à la bibliothèque publique de Long Beach en Californie¹¹. Il s'agit dans ce cas d'un service offert par une entreprise à plusieurs bibliothèques.

Les bibliothèques publiques anglophones « virtualisent » d'autres aspects de leur offre de service, facilitant ainsi la vie de leurs clientèles. Notons par exemple la possibilité de s'inscrire à la bibliothèque par Internet et de recevoir sa carte d'abonné par la poste, service offert dans plusieurs bibliothèques nord-américaines. La bibliothèque publique de Queens (N.Y.), par exemple, propose sur son site un formulaire en ligne. En quelques jours, le nouvel usager reçoit sa carte de bibliothèque par courrier¹².

Plus près de chez nous, notons un effort intéressant de la bibliothèque publique de Toronto pour rejoindre de nouveaux clients en provenance des communautés ethniques : on propose le téléchargement d'un court vidéo destiné à expliquer comment obtenir sa carte de bibliothèque¹³. Cette vidéo, disponible en neuf langues dont le français, démystifie l'inscription à la bibliothèque pour ceux qui n'y ont jamais mis les pieds ou qui viennent de pays où la bibliothèque publique n'est pas un service courant.

Des bibliothèques publiques américaines offrent aussi aux usagers délinquants de payer leurs amendes pour livres en retard par Internet avec une carte de crédit : c'est le cas par exemple de la bibliothèque publique de Houston¹⁴. Dans le même ordre d'idées, plusieurs bibliothèques publiques offrent à leurs clientèles de recevoir leurs avis de retard par Internet plutôt que par la poste¹⁵.

Enfin, on voit de plus en plus de bibliothèques publiques incorporer à leur site un sondage leur permettant de mieux cerner les besoins de leurs clientèles¹⁶. Notons aussi la bibliothèque de Long Beach en Californie qui met sur sa page d'accueil un mini-sondage genre « vox-pop » comme le font plusieurs sites commerciaux¹⁷.

Conclusion

Ce phénomène de « virtualisation » contredit d'une certaine manière la fin des bibliothèques annoncée par plusieurs prophètes de malheur. Par contre, elle n'annonce pas une vie plus facile pour les gestionnaires et les élus qui en sont responsables : si la bibliothèque se « virtualise », elle conserve toujours sa mission traditionnelle d'espace public bien réel. Et, selon Kathleen De La Peña McKook, ce besoin de la bibliothèque publique comme place publique devrait même s'amplifier dans les prochaines années¹⁸. Ce *dédoublément* nécessitera certainement des budgets plus importants : on ne peut pas continuer d'évoluer sur deux fronts aussi importants sans augmenter les ressources disponibles.

Concernant l'avance des bibliothèques anglophones en matière de services virtuels, on peut se demander pourquoi celles-ci sont-elles plus avancées qu'au Québec? Qu'est-ce qui fait la différence entre ces bibliothèques et les nôtres? Est-ce une question d'avance technologique? Il n'en est rien car la technologie existe, et elle n'est pas si complexe et si coûteuse en soi. La différence en est plutôt une d'EXPERTISE. Ces bibliothèques profitent tout simplement de personnel professionnel en nombre suffisant pour planifier, développer, implémenter et mettre en marché ces nouveaux services. La clé du développement des bibliothèques réside et résidera de plus en plus dans l'expertise professionnelle. Or, on sait qu'au Québec les bibliothèques publiques font l'objet d'un retard très important de ce côté (quelque 300 bibliothécaires professionnels contre plus de 1200 en Ontario pour ne citer que cet exemple). Sans personnel compétent et bien au fait des nouvelles technologies, on ne peut développer de nouveaux services. La situation est d'autant plus critique que nous assistons à de nombreux départs à la retraite, que la seule école francophone du Québec — l'EBSI — ne pourra suffire à combler. De plus, on voit poindre à l'horizon une lutte entre les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires pour le recrutement des meilleurs candidats et jusqu'à maintenant les universités ont le dessus. Sans compter la « diversification » des marchés souhaitée depuis plusieurs années par l'EBSI qui se trouve par le fait même à ne plus prioriser uniquement la bibliothéconomie dans les formations offertes : le nombre de diplômés de maîtrise y est à peu près le même qu'il y a vingt ans, mais ceux-ci ne se destinent pas nécessairement aux bibliothèques.

La bataille pour la « lecture publique » est loin d'être terminée. Malheureusement le développement des bibliothèques publiques stagne au Québec. Conçu à la fin des années 1950, le « système » actuel (mécanismes de subventions, double réseau, etc.) a besoin d'un sérieux coup de balai. Malgré les demandes sans cesse répétées des responsables concernés, rien n'a bougé depuis les dernières années, à part l'arrivée tout à fait bienvenue de la Grande Bibliothèque, mais dont les impacts sur le réseau restent également à évaluer. Aura-t-on besoin d'une nouvelle « Commission Sauvageau »¹⁹ pour faire bouger les choses? Ou l'arrivée d'un nouveau Denis Vaugeois?²⁰ Ce qui

est certain c'est qu'il faudrait bouger rapidement : la question de Pierre Cayouette est toujours pertinente...

Notes

Les pages Web ont été consultées le 7 février 2007.

1. <http://www.nypl.org/>
2. <http://dlc.clevnet.org/31AF4BFE-6E17-44EB-B9C2-0E3AF7E78ECB/10/210/en/Default.htm>
3. <http://podcast.denverlibrary.org/>
4. http://www.lapl.org/catalog/photo_collection_overview.html
5. <http://history.denverlibrary.org/>
6. <http://www.bpl.org/electronic/index.htm>
7. <http://www.lapl.org/askalibrarian/>
8. <http://www.nypl.org/research/chss/pep/pepdesc.cfm?id=1472>
9. <http://www.nypl.org/research/calendar/prog/lpa/video.cfm>
10. <http://bookbuzz.torontopubliclibrary.ca/about.html>
11. <http://www.lbpl.org/>
12. http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=Get+a+Library+Card
13. http://www.torontopubliclibrary.ca/abo_index.jsp
14. http://www.houstonlibrary.org/services/pay_online.html
15. Voir par exemple : <http://www.cuyahogalibrary.org/StdBackPage.aspx?id=1299>
16. Par exemple la petite bibliothèque de Fort Smith en Arkansas : <http://www.fspl.lib.ar.us/Librarysurvey.html>
17. <http://www.lbpl.org/>
18. Parmi les quatre grandes tendances concernant l'avenir des bibliothèques publiques, cette spécialiste des bibliothèques publiques affirme que les citoyens auront de plus en plus besoin d'une « troisième place », entre la maison et le bureau, à cause de ce qu'elle appelle le « sense of place » : De la Pena McKook, Kathleen, « Twenty-First Century Trends in Public Librarianship », in *Introduction to Public Librarianship*. Neal-Schuman, 2004, p. 293-302.
19. En 1987, le Gouvernement au pouvoir avait formé une Commission d'étude sur les bibliothèques publiques présidée par Philippe Sauvageau dont le rapport, *Les bibliothèques publiques. Une responsabilité à partager*, avait permis un nouveau regard sur les bibliothèques publiques.
20. Denis Vaugeois, ministre des Affaires culturelles de 1978 à 1981, avait réussi à faire adopter par son Gouvernement un important plan de développement des bibliothèques publiques, ce que plusieurs considèrent comme la véritable naissance du réseau de lecture publique au Québec.

Référence

Jacquesson, Alain et Alexis Rivier. *Bibliothèques numériques. Concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Cercle de la librairie, 2005, p.56-57.

L'auteur est professeur de bibliothéconomie à l'Université de Montréal