

Fiche décisionnelle présentée au : Comité de direction de la BUL
Pour la réunion du : 13 février 2013
Date de dépôt : 24 janvier 2013
Adoptée : 12 juin 2014

Préparée par : Chantal St-Louis
Directrice des services-conseils et des collections

Sujet : Responsabilité de l'Analyse-matière à la Bibliothèque de l'Université Laval (BUL)

1 Historique

Au début des années 2000, la BUL modifiait les tâches de ses bibliothécaires au service à la clientèle en y intégrant les activités d'analyse-matière jusqu'alors effectuées par une équipe dédiée rattachée à la Division du traitement des fonds documentaires. L'intégration de ces nouvelles fonctions s'est faite de façon différente selon les disciplines et les bibliothécaires alors en fonction. En 2006, le comité de coordination de la BUL demandait à un comité interne de dresser un « bilan de la situation [...] et de] conseille[r] le Comité de coordination sur les meilleures pratiques en indexation matière. [Ce comité devait également proposer un] scénario organisationnel optimal ». À la suite du dépôt du rapport du Comité ad hoc sur l'indexation matière (CIM), en 2007, et d'une analyse sommaire des tâches des bibliothécaires au service à la clientèle par un consultant externe (Rapport Marion), il a été décidé d'opter pour le statu quo.

En 2013, la direction de la BUL adopte une nouvelle planification stratégique et entreprend une vaste restructuration afin de pouvoir mieux répondre aux enjeux et aux défis qui sont posés aux bibliothèques universitaires nord-américaines. La nouvelle structure, regroupant le personnel par pôle de compétences, pose à nouveau la question de la responsabilité des activités liées à l'analyse-matière.

2 Contexte

- La planification stratégique 2013-2017 met en place des objectifs qui permettront à la BUL de garder sa pertinence au sein de la communauté universitaire.
- Une nouvelle structure administrative est en place à la BUL afin de permettre la réalisation de la planification stratégique 2013-2017. Cette structure prévoit que le personnel soit regroupé par expertise et non plus par lieu de service.
- Un vaste chantier de réflexion a été lancé dans toutes les équipes de la BUL afin de redéfinir les pratiques et de mettre en place un organigramme qui permettra d'optimiser les processus et de réaliser les objectifs liés à la planification stratégique.
- Tous les bibliothécaires au service à la clientèle sont regroupés au sein d'une seule et même équipe, la Direction des services-conseils et des collections (DSC).
- Le soutien proactif aux activités de recherche menées à l'UL occupe une place importante dans les objectifs de la planification stratégique.
- Les acquis liés au soutien des activités d'enseignement doivent être protégés.
- La revue de littérature faite par le CIM en 2006 démontre que « l'intégration des quatre programmes est un phénomène marginal et plutôt exceptionnel dans les bibliothèques de la taille de la Bibliothèque de l'Université Laval, et [qu']on assiste plutôt à l'intégration des tâches du bibliothécaire spécialiste avec celles du bibliothécaire de référence »¹.

¹ Rapport du Comité ad hoc sur l'indexation matière, avril 2007. Aucune revue de littérature n'a été réalisée aux fins de l'actuelle réflexion, basée sur l'atteinte des objectifs liés à la planification stratégique 2013-2017 de la BUL.

3 Enjeux

Pour effectuer l'analyse-matière de la documentation, un bibliothécaire doit posséder des connaissances bibliothéconomiques et des connaissances disciplinaires. Ces connaissances, étroitement liées, sont priorisées selon les objectifs généraux à atteindre dans une organisation. La question qui se pose est donc la suivante. Pour effectuer le travail de la façon la plus efficiente possible, dans le but de favoriser la réalisation des objectifs liés à la planification stratégique de la Bibliothèque de l'Université Laval et dans un souci de regrouper les compétences, doit-on prioriser une expertise disciplinaire ou une expertise bibliothéconomique? Dans le premier cas, la tâche devrait être réalisée par l'équipe de la DSC alors que dans le deuxième cas, il serait nécessaire de confier cette tâche à une équipe dédiée.

4 Démarche

Au cours de l'automne 2013, la directrice de la DSC a tenu une discussion au sujet de l'analyse-matière avec tous les bibliothécaires concernés afin que chacun puisse exprimer son point de vue sur le sujet. Le document actuel a été rédigé et soumis aux bibliothécaires afin qu'ils puissent le commenter et s'assurer qu'ils y retrouvent leurs préoccupations. Il a été déposé au CDI pour discussion et adoption.

5 Perception des bibliothécaires de la DSC

Plusieurs éléments sont ressortis lors des rencontres tenues avec les bibliothécaires et permettent de constater que bon nombre de préoccupations sont communes. Il est important de mentionner que la très grande majorité des bibliothécaires de la DSC actuellement concernés par l'analyse-matière a un avis nuancé sur l'abandon ou le maintien de ce programme. Tous les arguments en faveur de l'une ou l'autre position reflètent la préoccupation de chacun pour la qualité du service offert aux usagers de la BUL.

Impact sur la charge de travail

Plusieurs personnes ont affirmé craindre que les tâches qui remplaceront l'analyse-matière prennent plus de temps et soient plus énergivores. Dans le cas plus spécifique du secteur sciences et génie qui sera touché de façon plus importante que les autres, l'impact de la perte d'un demi-poste inquiète. Par ailleurs, la responsabilité des budgets généraux, actuellement assumée par les bibliothécaires responsables du dossier analyse-matière au sein de la DSC a également été soulevée et on se demande qui sera en mesure de prendre la relève.

Impact sur la diversité et l'équilibre de la tâche

La tâche des bibliothécaires disciplinaires perdrait en diversité si l'analyse-matière était confiée à une équipe dédiée, car les activités liées à l'analyse-matière représentent, pour certains, un moment où ils se mettent en retrait du tourbillon entraîné par le service à la clientèle. Il s'agit pour eux d'un travail agréable, qui se fait dans le calme et qui permet d'équilibrer la charge de travail. Pour d'autres cependant, l'analyse-matière devient un obstacle à la qualité du service offert à la clientèle, car elle occupe du temps qui pourrait être consacré au développement de services, de liens avec les usagers et/ou d'outils.

Lorsque les bibliothécaires ne sont pas en mesure d'effectuer le travail de façon régulière, cette responsabilité a également un poids psychologique puisqu'ils sont conscients que l'équipe de catalogueurs attend leur intervention pour que les documents soient enfin rendus disponibles pour la clientèle. Cela sans compter les arrérages qui représentent également un poids.

Enfin, les spécialistes en analyse-matière actuellement à la DSC pourraient perdre une partie de la diversité qui caractérise leur tâche (développement des collections, formation, dossiers transversaux, etc., en plus de l'analyse-matière). S'ils étaient intégrés à une équipe dédiée, ils souhaitent que des dossiers variés puissent leur être confiés afin que leurs postes restent attrayants.

Impact sur la gestion de la collection

Certains craignent de perdre le contact avec les collections qu'ils développent dans l'éventualité où l'analyse-matière serait confiée à une équipe dédiée, car le travail d'analyse permet d'en comprendre les articulations et

d'identifier, de façon continue, les secteurs comportant certaines faiblesses (âge de la documentation, quantité de documents, secteurs peu couverts, etc.).

Impact sur la connaissance de la recherche effectuée dans les facultés

Une préoccupation partagée par tous les membres de l'équipe tient au fait que les bibliothécaires risquent d'être moins en contact avec le fruit de la recherche qui se fait dans les facultés en n'analysant plus les thèses et les mémoires.

Impact sur l'expertise en analyse-matière

Quelques bibliothécaires ne sont pas en mesure d'effectuer cette tâche de façon continue en raison du rythme des demandes de formation et de référence de leurs clientèles. D'autres n'ont tout simplement pas un nombre suffisant de documents à analyser pour consacrer du temps à cette tâche de façon continue. Ils n'y travaillent donc que quelques fois par année, de manière intense, pour rattraper le travail accumulé. Cette façon de faire ne favorise pas le développement d'une expertise solide de l'analyse-matière car, quand un bibliothécaire se remet à la tâche, il est toujours un peu rouillé et a besoin d'une mise à niveau. Cela affecte tant la qualité de l'analyse que la quantité de documents rendus disponibles à la clientèle. Le travail effectué par une équipe dédiée permettrait un meilleur développement de l'expertise et une plus grande souplesse dans la gestion de ce travail, facilitant le partage d'expertise entre les responsables de cette tâche. En revanche, une plus petite équipe serait plus à risque en cas d'une absence prolongée.

Impact sur la qualité de l'analyse-matière

Malgré la meilleure volonté du monde et la qualité des connaissances des membres d'une équipe dédiée, une expertise disciplinaire est parfois essentielle pour effectuer le travail d'analyse. Dans les domaines où la structure d'analyse est très complexe, les indexeurs multidisciplinaires ne seront pas nécessairement en mesure d'exploiter toutes les subtilités du vocabulaire. Pour plusieurs bibliothécaires, cette préoccupation doit cependant être nuancée, car le nombre de documents traités en original ne représente qu'entre 15% et 20% de tous les documents ajoutés au catalogue annuellement. Et cela, sans compter que la connaissance des outils palliera à cette connaissance plus superficielle de la discipline.

Impact sur l'expertise en référence et en formation documentaire

Le contact étroit avec le Répertoire de vedettes-matière (RVM) pour effectuer le travail d'indexation permet aux bibliothécaires de se familiariser avec la structure du vocabulaire, favorisant ainsi un meilleur repérage de la documentation lors du travail de référence. Les bibliothécaires maîtrisant mieux cet outil, ils sont en mesure d'en utiliser toute la richesse pour exploiter les collections et peuvent offrir des formations de meilleure qualité à leurs clientèles.

Impact sur le Répertoire des vedettes-matière

Le contact étroit des bibliothécaires de la DSC avec les utilisateurs permet de bien comprendre leur comportement et le vocabulaire qu'ils utilisent pour effectuer leurs recherches. Lorsqu'ils effectuent le travail d'analyse, les bibliothécaires au service à la clientèle sont en mesure de constater les limites éventuelles du RVM par rapport au comportement des usagers et de demander certaines corrections, par exemple l'ajout de termes ou de renvois.

Impact sur les liens entre les services techniques et les services au public

Les relations plus étroites entre les bibliothécaires de la DSC et les catalogueurs de la DTRD au cours des dernières années ont permis une meilleure compréhension mutuelle. Plusieurs projets de réindexation et/ou de reclassification de la documentation ont été menés depuis que les bibliothécaires du service à la clientèle sont impliqués dans cette tâche, permettant ainsi d'améliorer le repérage de la documentation. De plus, le fait d'être impliqué au cœur de la chaîne documentaire permet aux bibliothécaires disciplinaires d'embrasser toute la complexité de la bibliothéconomie et de prendre conscience d'enjeux qui ne les concernent pas directement au quotidien tout en ayant un impact important sur leur travail, comme l'implantation des RDA.

6 Hypothèses

6.1 Hypothèse 1 : L'analyse documentaire, une expertise disciplinaire

L'analyse-matière doit être d'abord considérée comme une expertise disciplinaire. Par conséquent, elle doit être effectuée par les bibliothécaires spécialisés de l'équipe au service à la clientèle. Il s'agit d'un statu quo par rapport à la situation actuelle, à la différence cependant que des retards importants ne pourraient plus être tolérés.

Avantages

- Met à profit les domaines d'expertise des conseillers et leurs connaissances des besoins de la clientèle dans l'analyse de la documentation
- Assure une plus grande diversité de la tâche des bibliothécaires à la DSC
- Améliore la connaissance du vocabulaire utilisé pour le repérage de la documentation
- Permet une meilleure compréhension des résultats de la recherche effectuée dans les facultés par l'indexation des thèses
- Met à profit les domaines d'expertise des conseillers et leurs connaissances des besoins de la clientèle dans l'évolution du RVM
- Favorise les liens entre les équipes de la DTRD et de la DSC
- Permet aux bibliothécaires de la DSC de développer une connaissance plus générale de la bibliothéconomie
- Fait reposer l'expertise sur un plus grand nombre de personnes
- Évite une redistribution des responsabilités en science et génie et pour les budgets généraux
- Évite des mouvements de personnel

Désavantages

- Empêche la création d'un pôle de compétences car la responsabilité de l'analyse-matière est répartie dans deux directions
- Entraîne des conflits de priorisation des tâches parce que toutes les opérations de la chaîne documentaire ne relèvent pas d'une même direction
- Entrave le développement de nouveaux services à la clientèle liés à la recherche et à l'enseignement
- Subordonne l'analyse-matière au service direct à l'utilisateur lorsque les demandes sont nombreuses de la part de la clientèle
- Entraîne un retard dans la mise à disposition de la documentation pour la clientèle car l'analyse-matière n'est pas faite de façon régulière et continue dans toutes les disciplines
- Empêche l'optimisation de l'effort consacré à l'analyse des documents
- Nécessite des mises à jour régulières des connaissances pour les bibliothécaires
- Empêche le développement d'une expertise solide en analyse-matière à la BUL
- Complexifie la formation de la relève car peu de bibliothécaires sont formés pour occuper des postes de responsables de l'analyse-matière et que la formation des personnes qui occuperont ces postes dépend d'une autre direction

6.2 Hypothèse 2 : L'analyse documentaire, une expertise bibliothéconomique

L'analyse-matière doit être d'abord considérée comme une expertise bibliothéconomique. Par conséquent, elle doit être effectuée par des bibliothécaires regroupés au sein d'une équipe dédiée, intégrée à la DTRD.

Avantages

- Permet de respecter l'esprit de la nouvelle structure administrative en regroupant les activités par pôle de compétences
- Permet que toutes les opérations de la chaîne documentaire soient sous la responsabilité d'une même direction, évitant les conflits de priorisation des tâches

- Permet aux bibliothécaires d'investir plus de temps dans la communication de l'information et de mettre en place de nouveaux services liés à l'enseignement et à la recherche
- Permet que l'analyse-matière soit faite de façon concurrente au service à l'utilisateur
- Permet que la documentation soit rendue disponible plus rapidement et plus régulièrement dans les cas où d'importants retards se sont manifestés
- Permet le développement d'une expertise solide en analyse-matière
- Permet une optimisation de l'effort consacré à l'analyse-matière
- Permet une meilleure gestion de la relève en cas de retraite ou d'absence pour maladie des personnes responsables de l'analyse-matière
- Intensifie la communication entre les bibliothécaires spécialistes de l'analyse et les techniciens catalogueurs
- Facilite la formation de la relève

Désavantages

- Empêche de mettre à profit les domaines d'expertise des conseillers et leurs connaissances des besoins de la clientèle dans l'analyse de la documentation
- Prive les bibliothécaires d'une occasion de développer leur connaissance du RVM (impact sur la référence et la formation)
- Empêche de mettre à profit les domaines d'expertise des conseillers et leurs connaissances des besoins de la clientèle dans l'évolution du RVM
- Prive les bibliothécaires d'une occasion de connaître les résultats de la recherche qui se fait au sein de leurs clientèles
- Fragilise l'expertise car elle sera portée par un nombre plus restreint de personnes dans l'équipe dédiée.
- Empêche l'établissement de liens naturels entre les bibliothécaires de la DSC et les techniciens catalogueurs
- Entraîne un certain retard dans la mise à disposition des documents pour les disciplines dont l'analyse était faite de façon rapide
- Favorise une certaine monotonie dans la tâche des spécialistes de l'analyse-matière
- Nécessite des mouvements de personnel entre les divisions
- Nécessite une redistribution des tâches au sein de la DSC

7 Recommandation

À la suite de la série de rencontres menées au cours de l'automne 2013, à la lumière des commentaires des membres de mon équipe et en fonction de l'analyse effectuée plus haut, je recommande que l'analyse-matière soit considérée d'abord comme une expertise bibliothéconomique à la Bibliothèque de l'Université Laval. En effet, bien que les deux hypothèses possèdent plusieurs avantages, ceux en faveur de la création d'une équipe dédiée sont plus à même de favoriser la réalisation des objectifs de la planification stratégique 2013-2017. Ses inconvénients peuvent également être plus facilement compensés par la mise en place des mesures permanentes et transitoires faisant partie de cette recommandation. De plus, la création d'un pôle de compétence sous la responsabilité d'une seule direction respecte l'esprit de la nouvelle structure mise en place pour relever les défis qui se posent à la Bibliothèque de l'Université Laval.

Mesures permanentes

- Constituer sans tarder une équipe dédiée à l'analyse-matière au sein de la DTRD et transférer rapidement les deux bibliothécaires responsables de ce dossier à la DSC. Ce transfert permettra à la DTRD d'intégrer ces deux nouvelles personnes et d'organiser la prise en charge complète de l'analyse-matière.
- Transférer la tâche de façon graduelle à compter de l'adoption de cette recommandation par le Comité de direction, et ce, jusqu'à ce que le dossier soit complètement assumé par la DTRD, en ayant comme objectif un transfert complet au 1^{er} janvier 2015. Cela permettra une résorption des arrérages, une répartition des disciplines au sein de l'équipe dédiée ainsi qu'un transfert des connaissances.
- Mettre en place des tables disciplinaires regroupant l'indexeur disciplinaire, le bibliothécaire responsable de la collection et les techniciens catalogueurs concernés pour favoriser les échanges d'information au sujet du

comportement des usagers, de la complexité des classes LC, des nouveautés du RVM, des particularités de la collection, des nouveaux programmes dispensés à l'UL, etc. Ces tables disciplinaires seront sous la responsabilité de l'équipe dédiée et devront se réunir régulièrement, au besoin (au moins deux fois l'an).

- Mettre en place un mécanisme avec la Faculté des Études supérieures et postdoctorales (FESP) pour que les bibliothécaires de la DSC puissent être informés du sujet des mémoires et thèses dès leur dépôt. Une procédure devra ensuite être mise en place pour communiquer avec les étudiants afin de les informer des services de la BUL qui pourraient les aider à réussir les études supérieures qu'ils entreprennent.
- Réactiver le projet en collaboration avec la FESP afin que les étudiants soient incités à mettre des mots-clés en utilisant les termes du RVM lors du dépôt de leur mémoire et thèse.
- Favoriser les projets qui permettront de développer des systèmes automatiques d'aide à l'indexation de la documentation.
- Prévoir immédiatement une solution qui permettra de remplacer une éventuelle absence à long terme d'un membre de l'équipe dédiée. En ce sens, analyser la pertinence de recourir aux professionnels du RVM ou à l'équipe de la DSC.
- Continuer à offrir la formation générale au RVM à tous les nouveaux bibliothécaires de la DSC. S'assurer que tous les membres de la DSC restent à l'affût des nouveautés (blogue du RVM, listes des nouvelles vedettes, etc.) et comprennent bien le vocabulaire utilisé pour permettre le repérage de la documentation. Cela dans le but de s'assurer que les formations restent pertinentes et que la référence soit la plus efficace possible.
- Recommander aux bibliothécaires de la DSC de mettre en place des processus systématiques qui leur permettront de garder contact avec les collections dont ils sont responsables : implication dans le processus de reliure, consultation systématique des nouveautés en format électronique et papier, bouquinage, etc.

Mesures transitoires

- Demander aux bibliothécaires de la DSC, en collaboration avec ceux de l'équipe dédiée, de rédiger de courts aide-mémoires pour permettre que soient consignées les particularités de chacune des collections et faciliter le transfert des connaissances. Plusieurs de ces informations se retrouvent dans les MANDIBULs disciplinaires et n'auront donc qu'à être mis à jour.
- Déterminer un calendrier de prise en charge de chacune des disciplines par la DTRD, en fonction de la nature des disciplines et des dossiers en cours pour chacun des bibliothécaires de la DSC. Ce calendrier sera établi en collaboration par la directrice de la DSC et le chef de la Section du catalogage, avec l'aide des spécialistes en analyse-matière et des bibliothécaires disciplinaires.
- Déterminer, en termes de nombre de documents à analyser, un objectif pour chacun des bibliothécaires afin de liquider les arrérages. Cet objectif sera établi en collaboration par la directrice de la DSC et le chef de la Section du catalogage, avec l'aide des spécialistes en analyse-matière et des bibliothécaires disciplinaires concernés.
- Demander aux bibliothécaires disciplinaires de supporter l'équipe dédiée en analysant, en collaboration avec le bibliothécaire responsable de l'analyse des documents de leur secteur, les mémoires et thèses de leurs disciplines dans le but de faciliter le transfert des connaissances entre les deux équipes. Cette mesure prendra fin le 1^{er} janvier 2015.
- S'assurer que le responsable de l'analyse-matière pour les collections de sciences pures et appliquées et pour le secteur de la santé conserve les dossiers des secteurs disciplinaires et généraux (BRB, BBI et CARE) dont il a actuellement la charge, le temps qu'une solution puisse être apportée pour mieux répartir la charge de travail dans le secteur sciences et génie.
- S'assurer que le responsable de l'analyse-matière pour les collections des sciences humaines et sociales conserve la responsabilité des dossiers généraux (BBI et GHU) dont il a actuellement la charge, le temps qu'une analyse permette de confier cette responsabilité à un autre bibliothécaire au sein de la DSC.

Chantal St-Louis
Directrice des services-conseils et des collections
24 janvier 2014.