

UNIVERSITÉ LAVAL
BIBLIOTHÈQUE
DIVISION DES C.S.H.S.
Section du prêt et Bibliothèque du 1^{er} cycle

***R*apport annuel**
1999-2000

par

Françoise Sorieul

Juillet 2000

Le présent rapport couvre les activités de la section du prêt et de la bibliothèque du premier cycle pour la période allant du 1^{er} juin 1999 au 31 mai 2000. Les tableaux statistiques sont joints en annexe. (Tableaux A à)

1. SECTEURS D'ACTIVITES

La fréquentation annuelle de la bibliothèque générale fléchit légèrement (autour de 4%), le nombre de visiteurs ayant sensiblement diminué de janvier à avril (entre 8 et 20%). La bibliothèque générale accueillait 760 000 visiteurs et celle du premier cycle autour de 120 000. Il faut noter cependant que les statistiques prises aux tourniquets ne reflètent plus exactement les flux de circulation, la bibliothèque de premier cycle étant accessible à journée longue par un escalier interne.

1.1 BIBLIOTHEQUE DE PREMIER CYCLE

La réserve professorale est davantage utilisée (+17%), le nombre de cours continue à y progresser (480 au lieu de 475, l'année précédente) ainsi que le nombre de titres mis à la disposition des étudiant/e/s.

Lors de la session de printemps 2000, la technicienne en documentation a mené à bien l'informatisation de cette réserve, avec le concours soutenu de la division des services techniques et du groupe informatique. En effet, les documents personnels prêtés par les professeurs ou les articles mis par eux en réserve nécessitent un catalogage original sommaire puisqu'ils ne font pas partie du fonds de la bibliothèque.

L'utilisateur dispose maintenant dans les deux versions du catalogue Ariane d'une double clé de recherche : «réserve des professeurs» (RP) et «réserve des cours».

Un état de la circulation des documents sur ce site a été dressé en février 2000, il sera analysé, cet été, en liaison notamment avec les réserves de cours de l'hiver 2000.

L'accès à la BPC à toute heure signifie, bien entendu, que les documents de cette bibliothèque se retrouvent sur les sept étages de la bibliothèque et que la fonction, conservatoire d'exemplaires uniques, de ce site devra être réexaminée. Signalons que cette bibliothèque recèle 16 594 documents uniques, la plupart datant des années 1970, soit le quart de sa collection.

1.2 PRET

- Les transactions de prêt (prêts, retours et renouvellement) ont légèrement diminué, le total des opérations faites au comptoir restant encore supérieur à 900 000.

- La nouvelle version 11.2 du module prêt a exigé beaucoup de doigté de la part du personnel et beaucoup de patience de celle des usagers. En effet, certaines fonctions ont été, plusieurs mois, inaccessibles, celles notamment de réservation de périodique ou par exemplaire. Le chef d'équipe a dû gérer la complexité des prêts de la didacthèque. La difficulté qu'ont les usagers à entrer dans leurs dossiers à distance ou sur place reste préoccupante même si elle s'est amoindrie.
- En fin d'année, le signet distribué pour chaque prêt a été, grâce à l'installation d'imprimantes thermiques, remplacé par un état de dossier, édité à la demande du client.
- A l'heure de la bibliothèque virtuelle, il est surprenant de constater que près de 60% des usagers continuent à faire réserver les volumes par les employés (par téléphone ou en se déplaçant).
- Le contrôle du prêt se révèle efficace : le nombre des livres en retard a peu augmenté (+6%). Le coût annuel de cette opération reste élevé : plus de 6000\$ de frais d'expédition. Le nombre d'amendes inscrites aux dossiers reste stable ainsi que les recettes afférentes. C'est la section qui facture l'ensemble des livres perdus.
- Effet de la bibliothèque virtuelle ? la baisse du nombre de réservations, ainsi que la baisse des demandes de renseignements.

Autres services offerts

- Location de salles de travail :les douze salles de travail en groupe ne désemplissent pas. Elles peuvent contenir de 4 à 20 personnes et sont prêtées pour une période de trois heures. Les statistiques de leur utilisation en octobre 1999 ont été fournies à la direction.
- Les 170 cabinets de travail sont prêtés au fur et à mesure de leur libération. Cette année , le contrôle a surtout porté sur le 2^e étage. Les locataires acceptent de plus en plus difficilement le partage de ce lieu de recherche.
- Plus d'un millier de cartes de membres associés sont délivrées sur demande . La recette de cette opération n'est pas négligeable. Des 1083 cartes émises, 314 étaient payantes, 345 fournies en vertu des ententes de réciprocité CREPUQ.

De plus, 201 chercheurs ou professeurs de l'Université Laval ont demandé une carte CREPUQ.

- Un grand merci à l'arrivée de l'an 2000 qui a permis d'utiliser un logiciel beaucoup plus performant pour l'établissement des laissez-passer, même s'il a fallu les émettre deux fois, de ce fait

- Des scénarios de réaménagement des deux comptoirs de service (bibliothèque générale et premier cycle) ont été préparés en mai par Annie Grégoire dans le cadre du programme études-emploi.

1.3 RECLASSEMENT DES VOLUMES

Le nombre de volumes reclassés est quasiment stable (-2%) sauf au compactus, maintenant accessible par les ascenseurs, où il est en nette progression (+18%) ainsi qu'à la bibliothèque de premier cycle.

Les collègues se sont appropriés les recommandations de l'étude de kinésiologie (mai-juin 1999) : attention accrue aux façons de travailler, au confort, aux chariots, réorganisation de sections afin de travailler principalement au niveau du corps.

Le « Suivi de l'étude ergonomique des employés au reclassement des volumes de la Bibliothèque générale de l'Université Laval » effectué par Patricia Blackburn en avril 2000 a amplifié la dynamique du changement (regroupement des grands formats, réaménagement « ergonomique » des cotes BX, en laissant vides les étagères extrêmes). Cette analyse s'est, de nouveau, basée sur une observation des changements et des modifications à apporter dans les attitudes.

Lors de son inspection des rayons, le comité Santé et sécurité de la bibliothèque a constaté la situation fort peu ergonomique des cotes H et le chef de division a proposé quelques pistes de désencombrement.

Les services techniques (inventaire) ont accepté la charge de rechercher les volumes dits «introuvables» (ouvrages disponibles dans Ariane et cherchés en vain sur les rayons).

Les transferts entre les étages de la bibliothèque générale ou avec les autres bibliothèques seraient facilités par une localisation plus évidente.

Le compactus comme la bibliothèque de premier cycle sont des sites particuliers. Il serait intéressant de mieux connaître les besoins de leurs usagers pour y améliorer l'environnement de recherche.

2. RESSOURCES HUMAINES ET FORMATION

«TRAVAILLER AUTREMENT», tel fut le mot d'ordre suggéré pour l'année à mes trente collègues et, à notre sens, efficacement suivi.

- **Mouvement du personnel**

Le mouvement de personnel a été vertigineux: six collègues en absence de longue durée dont deux en congé sans traitement, ce qui a conduit à former de nouveaux

remplaçants ou à utiliser les grandes compétences des collègues de ce statut. Dix personnes ont ainsi renforcé les rangs de la section pendant l'année. Mes adjoint/e/s, chefs d'équipe, ont magnifiquement assumé cette fonction de formation. Une collègue, Christiane Ruest, s'est vue proposer en mai un poste à la Salle Argus, mieux adapté à sa condition physique.

Avec l'élargissement du mode d'affectation temporaire, plusieurs employés ont su relever de nouveaux défis, notamment à la bibliothèque scientifique. En effet, depuis la nouvelle Convention collective, les règles de l'affectation temporaire ont changé afin de permettre une plus grande mobilité: dans le cas où aucune personne de l'unité de travail (section) n'est intéressée à un remplacement, le supérieur immédiat est tenu d'offrir l'affectation temporaire à l'ensemble du personnel de l'unité administrative (la bibliothèque). Une base de personnes volontaires à cette mobilité est régulièrement alimentée. Là encore il y eut des polyvalences à renforcer.

La présence effective d'employés au comptoir ne dépassant jamais deux, la charge de travail reste indéniablement très élevée. A la session d'hiver, le recrutement d'un étudiant a permis d'éviter que les employés soient exposés de façon continu à des postes répétitifs (prêt et retour).

La rotation avec la bibliothèque de premier cycle continue, elle se fait maintenant le matin. Grâce à l'implication du chef d'équipe, le climat de travail est tellement bon au comptoir de prêt que les changements de poste se font spontanément.

La nouvelle dynamique de travail enclenchée en juin 1999 sur les étages a déjà été soulignée.

Avec l'implantation généralisée des micro-ordinateurs (Phase II), toute la section a embarqué dès août 1999, heureusement dans les nouvelles technologies et à travers les formations proposées (Introduction à la micro-informatique, Eudora, Ariane Web) . Pour amener l'ensemble des collègues à pratiquer le courrier électronique, un bulletin interne, « Quoi de neuf » est préparé collectivement à chaque quinzaine.

La formation à l'accueil en avril et mai a suscité une réflexion collective sur les pratiques. Cette formation visait à privilégier une approche commune à l'accueil de nos clientèles. Deux rencontres de formation ont été offertes à l'ensemble du personnel travaillant au public, du chef de division aux commis.

Ma collègue, Diane Thibeault, a pu suivre l'activité de perfectionnement «Accueil téléphonique d'un interlocuteur d'expression anglaise», offerte pertinemment par le VRRH à l'heure de l'internationalisation de l'université.

Un nombre impressionnant de réunions soit de formation soit de mise en commun d'expériences (rencontres mensuelles de chefs d'équipes, trimestrielles de l'ensemble de la section) se sont donc tenues cette année. De plus, l'informatisation de la réserve professorale a nécessité plusieurs séances de travail, poursuivies au cours de l'été par l'initiation au prêt informatisé de deux collègues.

L'équipe du prêt a grandement apprécié d'être invitée au lancement québécois de l'ouvrage L'intervention ergonomique : Un regard sur la pratique professionnelle. Les auteurs de ce volume, Fernande Lamonde et Philippe Beaufort ont beaucoup travaillé sur ce site.

3 . CHEF DE SECTION

La participation au Comité de gestion de la division ou au Bureau de régie interne a principalement porté sur les dossiers suivants: le "passage à l'an 2000" en ce qui touchait l'appropriation par tout le personnel de la bibliothèque virtuelle, l'impact de la nouvelle convention collective du personnel de soutien, le renforcement du sentiment d'appartenance et la préparation collective de la formation à l'accueil ainsi que sur la restructuration de la division.

Perfectionnement

- Université Laval, 24 septembre, Droit d'auteur et bibliothèque, atelier de développement professionnel (CREPUQ).
- Montréal, 15 octobre, Corporation des bibliothécaires du Québec, atelier de travail sur "Les problèmes ergonomiques dans les bibliothèques".
- Sherbrooke, 20-23 octobre, 23e Congrès annuel de l'ASTED : "La bibliothèque virtuelle: entre raison et passion".
- Université Laval , VRRH, Octobre 1999, Session de sensibilisation à la nouvelle convention collective du personnel de soutien.
- Décembre 1999, Journée Bibliothèque virtuelle organisée à Sainte-Foy.
- Université Laval, 14 décembre, 5e Journée d'étude du personnel professionnel de l'Université Laval portant sur l'intelligence émotionnelle
- Hull, 25-27 mai, 31^e Congrès annuel de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. Le thème en était : « Le client, moteur du changement ».

Autres activités

- Fait partie avec Denis Breton du sous-groupe Chariot constitué par le Comité Santé et sécurité de la bibliothèque en avril 2000.
- Chargée de liaison pour la CREPUQ en vue de la reconstitution des fonds de la bibliothèque universitaire Lyon2-3. (mars 2000)

CONCLUSION : EVALUATION DE L'ANNEE ECOULEE

Le manque de personnel, le soir, les fins de semaine et l'été amène les « survivants » à accomplir, avec le sourire, un travail « titanesque ». Certains postes gagneraient à être revalorisés, la proportion de postes cycliques est trop forte. La fonction « d'urgentologue » assumée par la section est, à l'évidence, de plus en plus lourde à porter. Celle-ci est en effet le seul service de la bibliothèque ouvert à certaines heures de la journée, tout au long de l'année.

Une fois encore, la conscience professionnelle et le plaisir à l'ouvrage de toutes et tous m'ont considérablement appuyé. Je n'ai eu qu'à me féliciter de leur sentiment d'appartenance et de leur sens élevé des responsabilités.

L'ensemble de la section est ravie d'être enfin dans le vaisseau des nouvelles technologies. Cependant ne pourrait-on pas rêver à un « métissage culturel » où toutes les cultures, gestionnaire, professionnelle ou techniques, présentes dans cette bibliothèque, s'enrichiraient mutuellement, où la priorité affichée près de la centaine de micro-ordinateurs disponibles dans la bibliothèque serait certes la recherche documentaire mais partagée avec des fonctions insignifiantes mais vitales pour les clientèles telle que l'accès à leur dossier, où des « dazibao » ponctueraient le parcours initiatique des visiteurs, etc.

« Toute société est une organisation spatialisée » et en complément de l'espace virtuel, existe un espace réel qui doit aussi être un cadre collectif de repérage.