

**Bibliothèque de l'Université Laval
Bibliothèque des sciences humaines et sociales**

Rapport annuel

2003–2004

**Alain Bourque
Août 2004**

Lundi, le 2 août, 2004.

*M. Claude Bonnelly, directeur
Service de la bibliothèque
Université Laval*

*Objet: Rapport annuel 2003–2004 de la Bibliothèque des sciences humaines
et sociales (BSHS)*

Monsieur le directeur,

*Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport annuel 2003–2004
de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales. À sa lecture,
vous serez à même de constater et d'apprécier tout le travail accompli
au cours de la dernière année par le personnel de la Bibliothèque
générale.*

*Comme toujours, je suis à votre entière disposition si vous désirez
obtenir des renseignements complémentaires sur un aspect ou l'autre
du présent rapport.*

*Veillez, monsieur le Directeur, recevoir l'expression de mes salu-
tations les plus cordiales.*

*Alain Bourque, chef
Bibliothèque des sciences humaines et sociales*

Jable des matières

<i>Préface</i>	page 1
Organigramme de la division de la BSHS	page 2

Sommaire des principaux événements

La gestion des ressources humaines	page 3
La migration vers UNICORN	page 5
Les dossiers disciplinaires et sectoriels	page 5
Les autres dossiers	page 7

Quelques statistiques significatives

Fréquentation	page 10
Transactions de prêts	page 11
Réserve des professeurs.....	page 11
Photocopies.....	page 11
Prêt entre bibliothèques.....	page 12
Renseignements et référence	page 12
Formation documentaire	page 12
Développement des ressources documentaires.....	page 13
Analyse-matière et classification.....	page 13
Contribution au développement de la BUL.....	page 13

Dossiers prioritaires 2004–2005

La poursuite de la démarche en santé psychologique qu travail.....	page 14
L'accueil des usagers	page 14
La formation continue du personnel.....	page 15
L'implantation du logiciel VDX.....	page 15
Les portails thématiques.....	page 15
Le programme de formation documentaire.....	page 16
La mise en route du service de référence à distance	page 16
Le futur de la Bibliothèque de 1 ^{er} cycle	page 16
L'analyse-matière et la classification	page 16

<i>Remerciements</i>	page 17
----------------------------	---------

Annexe A : Liste du personnel en poste au 31 mai 2004

Annexe B : Tableaux

Annexe C : Sommaire des principaux événements

- ◆ Aide à la recherche
- ◆ Circulation
- ◆ Collections spéciales
- ◆ Consultation

Rapport annuel

Préface

LA BIBLIOTHÈQUE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES (BSHS) est, avec les divisions de la Bibliothèque scientifique (BS), du Traitement des fonds documentaires (TFD) et des Services de soutien et développement (SSD), l'une des quatre unités composant la Bibliothèque de l'Université Laval.

Située au pavillon Jean-Charles-Bonenfant, la BSHS regroupe les collections et les services — prêt des documents, prêt entre bibliothèques, réserves des professeurs, etc. — pour les usagers des facultés et écoles de sciences humaines et sociales, de lettres et d'arts. On y trouve aussi la section des Collections spéciales qui comprend quatre services spécialisés — Cartothèque, Cinémathèque, Didacthèque et le secteur Art & musique — ainsi que plusieurs services généraux, telle la collection de journaux à la Salle Argus, qui font de la BSHS une source d'information incontournable pour l'ensemble de la communauté universitaire.

Aussi, même si la clientèle principale de la BSHS demeure les quelque 17 000 étudiants au premier cycle, 4 500 étudiants à la maîtrise et au doctorat et les centaines de professeurs, chercheurs, chargés de cours, assistants de recherche, etc. en sciences sociales, lettres et arts, elle est aussi utilisée par toutes les composantes de l'Université ainsi que pour plusieurs organismes et institutions tant de la région immédiate de Québec que de tout l'Est du Québec.

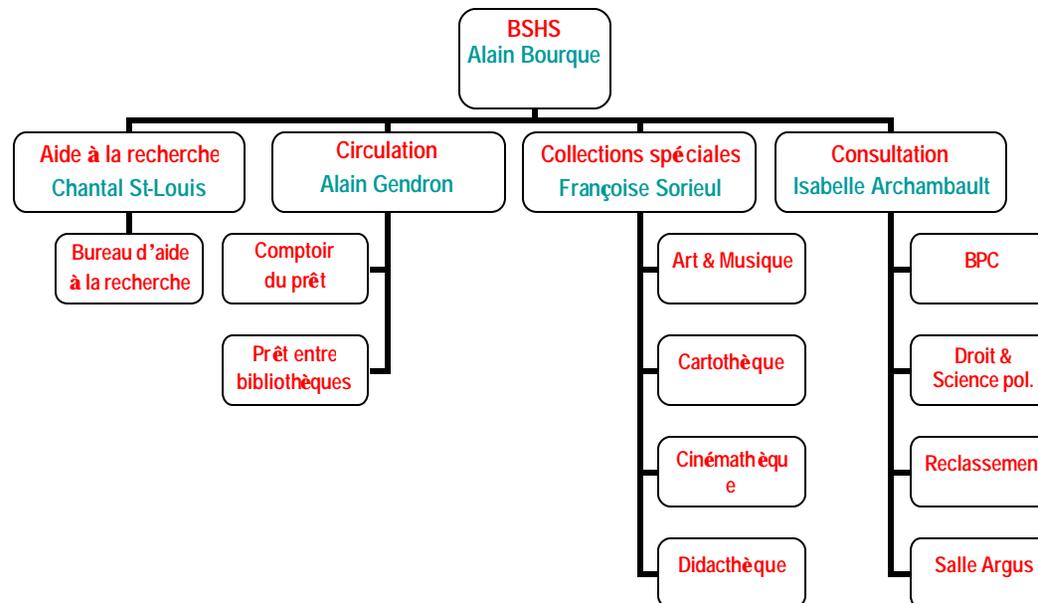
Afin de fournir un service de qualité à cette clientèle diversifiée et exigeante, la Bibliothèque des sciences humaines et sociales peut compter sur la compétence et le dévouement de près de 100 employés : soit une vingtaine de professionnels qui assurent le développement des ressources documentaires, apportent assistance et assurent la formation documentaire des usagers, et voient à l'analyse-matière et à la classification des documents «originaux» ; quatre professionnels occupant des postes de chefs de section ; une dizaine de technicien(ne)s qui voient au bon fonctionnement d'un secteur d'activités (tels le prêt entre bibliothèques ou laide à la recherche) ; une cinquantaine de commis affectés aux services de première ligne et, enfin, cinq secrétaires et le chef de la division.

Enfin, par leur implication dans de nombreux dossiers, que ce soit au sein de la Bibliothèque ou auprès d'instances externes, une part non négligeable du travail des conseillers et conseillères à la documentation de la BSHS a un impact qui dépasse largement le cadre strict de la division.

On trouvera à l'Annexe A la liste du personnel en poste à la BSHS au 31 mai 2004.

Bibliothèque des sciences humaines et sociales

Organigramme



Sommaire des principaux événements

SI DEUX RÉALITÉS — LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA MIGRATION VERS UNICORN — furent parmi les événements marquants de l'année 2003–2004 à la Bibliothèque des sciences humaines et sociales (BSHS), il serait cependant réducteur de croire qu'il s'agit là des seuls points dignes de mention. On ne peut en effet passer sous silence tous ces dossiers qui ont avancé, parfois de façon remarquable, au cours de la dernière année. Pensons ici au programme des *Idées fructueuses*, au projet de référence à distance, à la commande globale pour les publications des Presses universitaires de France, à la politique d'accueil des usagers, etc.

Pour plus d'informations à cet égard, voici le sommaire, partiel il va sans dire, des principaux événements de la dernière année à la BSHS.

La gestion des ressources humaines

Parmi les très nombreux éléments en lien avec la problématique des ressources humaines, on doit signaler plus particulièrement pour 2003–2004 :

· LA MOBILITÉ DES EFFECTIFS

Après près de deux décennies où la stabilité dans son poste était la règle pour le personnel de la Bibliothèque, on assiste présentement à un revirement de situation. En fait, il ne s'est pratiquement pas passé une semaine en 2003–2004 sans que la BSHS ne connaisse soit le départ ou soit l'arrivée d'un collègue de travail. S'il y a des bénéfices évidents à cette mobilité retrouvée, et ce autant pour l'organisation que pour les individus, il faut aussi reconnaître que cela a des impacts, souvent non négligeables, sur l'organisation. C'est particulièrement vrai dans le cas du départ d'une personne ayant une très longue expérience dans un poste.

Et pour ce qui est de l'arrivée d'un nouvel employé, rappelons que cela exige de l'encadrer et de le former, de l'intégrer dans sa nouvelle équipe de travail, de mettre en place des mesures transitoires pendant l'affichage du poste, etc. Et à cela s'ajoute l'implication du supérieur immédiat dans le processus de dotation.

Bien évidemment, on s'attend, à ce que cela se déroule sans entraîner aucun impact négatif sur la quantité et la qualité des services. Ce qui est beaucoup demander dans le cas de la BSHS étant donné les contraintes qui sont siennes : permanence à assurer, horaires multiples, postes cycliques, services directs à des clientèles diversifiées, spécialisation des tâches, etc.

Les gestionnaires de la division sont donc amenés à allouer une part de plus en

plus grande de leur temps à la gestion des remplacements et des affichages.

· LA PLANIFICATION DES BESOINS EN PERSONNEL

À l'automne 2004, une étude portant sur les besoins en postes professionnels au cours des prochaines années a été réalisée car cette catégorie d'employés est le groupe le plus âgé au sein de la division. De plus, le moment était propice pour revoir la répartition des responsabilités disciplinaires établie lors de la restructuration de 2001.

Cette réflexion a été étendue par la suite à l'ensemble du personnel de la BSHS en réponse à une demande du service des Ressources humaines.

· L'ÉQUIPE DE GESTION DE LA BSHS

Un exemple des problèmes qu'entraîne parfois la mobilité du personnel fut celui des postes de chefs de section de la BSHS qui ont tous eu un nouveau titulaire au cours de la dernière année. Ainsi :

- Françoise Sorieul a accepté en juin 2003 de nouvelles responsabilités, chef des Collections spéciales, après quelques années à la Consultation ;
- Le poste à la Consultation a été occupé après près d'un an sans titulaire par Isabelle Archambault au début de mai 2004 ;
- En septembre 2003, Chantal St-Louis a obtenu le poste de coordinatrice, puis chef, de l'Aide à la recherche ;
- Suite au départ de Louise Pelletier au début avril, Alain Gendron, a obtenu

· LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Le dossier de la santé psychologique au travail a fait l'objet de nombreuses rencontres et discussions au cours de la dernière année. Rappelons entre autres les groupes de réflexion créés par l'Université et dont le mandat était l'étude de la situation des postes «bureau» — à ce

L'année 2003-04 fut aussi l'occasion de procéder à certaines restructurations : création d'un poste technique à la Didacthèque à partir du poste de «coordonnateur aux services professionnels», modifications apportées à la répartition des disciplines entre les conseillers et conseillères en lettres, sciences sociales et sciences de l'éducation, rattachement ce printemps du personnel de la Salle Argus et du commis au reclassement en Référence à la section de la Consultation, etc.

le poste de chef de la Circulation à compter de la fin mai 2004.

Et, à cette liste, s'ajoute le poste de «coordonnateur aux services professionnels» qui ne fut pas comblé lors du départ à la retraite de Pierre Guilmette l'été dernier.

Si ces vacances au sein de l'équipe de gestion de la division n'ont pas eu trop d'impacts négatifs sur le fonctionnement quotidien des unités — il faut à ce propos, féliciter le personnel de la division qui a montré à cette occasion tout son professionnalisme — on doit cependant reconnaître qu'elles limitèrent grandement la planification à moyen et long terme dans les unités. Avec la stabilité maintenant retrouvée, on devrait être en mesure de relancer les dossiers qu'il a fallu reporter l'année dernière.

propos, deux employées de la division, Francine St-Martin et Justine Vallières, participèrent à l'un de ces groupes — ainsi que les discussions et rencontres tant au sein du Comité de gestion de la BSHS qu'au Comité directeur des ressources humaines.

Ajoutons que le Comité de gestion de la BSHS a préparé un document proposant des pistes d'action dont plusieurs se sont

retrouvées dans les plans d'action de la Bibliothèque ou du Comité directeur des ressources humaines (CDRH).

La migration vers UNICORN

Sans véritable surprise, la migration vers UNICORN a pris beaucoup plus de temps que les quatre mois initialement prévus. Parmi les raisons expliquant cette situation, il y a bien évidemment la complexité d'un tel processus — les expériences antérieures devraient pourtant rappeler qu'il faut toujours prévoir du temps pour les inévitables imprévus — le fait que l'équipe de SIRSI à Montréal avait une maîtrise limitée du logiciel et les fonctionnalités d'UNICORN qui ne répondent pas toujours adéquatement aux spécificités d'une bibliothèque francophone.

Il y a donc eu (... et il y a toujours) de nombreux échanges que ce soit au sein de la Bibliothèque ou avec SIRSI-Montréal afin de corriger les problèmes constatés. On doit cependant reconnaître que plusieurs bogues ont été corrigés au cours de la dernière année et que si certains des problèmes qui restent à corriger sont loin d'être négligeables — pensons à la gestion des vedettes-matière ou des commandes, à la production de certaines listes, etc. — ils ne sont pas un empêchement à une utilisation satisfaisante du logiciel.

Les dossiers disciplinaires et sectoriels

Voici à titre indicatif quelques dossiers disciplinaires ou sectoriels qui furent à l'ordre du jour en 2003–2004 à la BSHS.

· **ARTS & CULTURE**

- Depuis l'automne 2003, Adèle Bertrand est conseillère en Architecture, Arts visuels et Histoire de l'art à plein temps.
- L'*Association des étudiants et des étudiantes en architecture* a versé un montant de 20 000\$ pour l'achat de documents qui seront localisés à l'École d'architecture.
- Un document décrivant les principaux axes de développement des collections en histoire de l'art et en muséologie a été produit.
- Dix (10) nouvelles réserves virtuelles ont été créées dont huit (8) par des étudiants (programme Étude-travail).
- Un total de 5683 diapositives ont été élaguées.
- La production des diapositives est maintenant réalisée par la firme Presto

(820 diapositives en 2003–2004).

- Un abonnement a été pris à la collection rétrospective de JSTOR en musique (accès en plein texte à trente-deux (32) titres consacrés à la théorie et à la recherche musicale).
- Quatre dons méritent d'être mentionnés en musique :
 1. Matériel d'orchestre neuf : 52 titres, pour stage band (don de Léon Bernier par l'entremise du professeur Pierre Lessard) ;
 2. Matériel pour saxophone : environ 750 partitions, 75 livres et une dizaine de titres de périodiques (don du regretté professeur de la faculté de Musique, Rémi Ménard) ;
 3. Manuscrits (70) de la compositrice et

professeure émérite de la Faculté de musique de l'Université Laval, Jeanne Landry. Cette collection sera conservée à la division des Archives ;

4. Environ 2 000 partitions en chant (don de l'ex-professeure de chant de la faculté, Patricia Poitras).

➤ Certaines partitions musicales furent obtenues grâce à des contacts avec le compositeur ou l'arrangeur. À titre d'exemples, on peut signaler la partition intitulée *In C* obtenue par l'entremise de son auteur Terry Riley, l'arrangement pour grand ensemble de cuivres de *West side story* prêté par l'arrangeur Eric Crees au professeur James Lebens, ou encore des informations obtenues de la compositrice canadienne Norma Beecroft sur le matériel électroacoustique de sa pièce *Jeu II*.

➤ Avec l'aide d'un expert du film sur pellicule, on a procédé à l'évaluation des

· ÉCONOMIE & TRAVAIL

➤ Gaston Quirion s'occupe du secteur Économique et Relations industrielles depuis juin 2003. Il a aussi la responsabilité des données numériques et de la gestion des documents de Statistique Canada.

· ÉTAT

➤ Des échanges ont eu lieu avec la faculté de Droit, l'IQHEI et le département de Science politique en vue de favoriser une utilisation plus efficiente des espaces au 2^e niveau.

➤ Une contribution du fonds étudiant de la faculté de Droit a permis l'achat de douze (12) sections de rayonnage double.

➤ Quelques conseillers de la BSHS ont contribué à la préparation et à la tenue d'un atelier CREPUQ sur *Les sources*

deux cents (200) dons entreposés depuis plus de 20 ans à la Cinémathèque. Ces documents s'étant avérés pratiquement inutilisables, on a conservé deux bobines 16mm et donné cinq autres à la Cinémathèque québécoise.

➤ Le logiciel Edibase n'étant plus supporté, le travail de migration des données de la base Ciné vers UNICORN a commencé. Il devrait être complété en 2004–2005.

➤ On a procédé à la mise en route d'un projet de catalogage des films en attente de traitement depuis 2001–2002 (soit 1 200 VHS et 100 DVD). Pour ce faire, on a pu compter : a) sur l'engagement d'une technicienne à la documentation durant six mois au Catalogage et b) sur une étudiante (programme Étude-travail) pour l'indexation et la rédaction des résumés à la Cinémathèque.

➤ On a procédé à la récupération des «working papers» du *National Bureau of Economic Research*.

d'information des Nations Unies, du Bureau international du travail (BIT) et de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) .

➤ Denis Le May a donné des conférences dans le cadre du *Congrès de l'Association canadienne des bibliothèques de droit (Introduction du Québec Legal Research)* et devant *l'Association des bibliothécaires de droit (Faut-il tout chercher pour faire une recherche juridique ?)*

· PERSONNE

- Le traitement des volumes reçus en don pour le *Centre de Ressources et d'Orientation de l'Innovation Religieuse* (CROIR) a débuté.
- Une démarche est en cours pour la mise à jour du programme d'échanges avec le *Laval Théologique et Philosophique* (une centaine de titres).
- Les fonds de développement étudiant du Baccalauréat en éducation préscolaire et enseignement primaire et du Baccalauréat en enseignement secondaire ont donné 13 800\$ à la Didacthèque. Une partie de cet argent sera affectée au Centre universitaire des Appalaches.

· SOCIÉTÉ & TERRITOIRE

- Les deux centres de documentation en service social et sociologie ayant fermé, la majorité des documents ont été transférés à la Bibliothèque (incluant les essais de maîtrise en service social que la BUL ne possédait pas).
- Des cartes topographiques numériques au 1 :20 000, des orthophotos de la ville de Québec et des cartes écoforestières de la région de Québec et du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont été acquises auprès de la *Photocartothèque Québécoise* et de la *Direction des inventaires forestiers*.
- La Cartothèque s'est jointe au consortium pour l'acquisition d'une licence de site UL pour les produits de la compagnie ESRI (i.e. logiciels utilisés dans la gestion des données géospatiales).
- Suite au départ à la retraite du technicien du *Centre de documentation en aménagement*, une analyse a été réalisée. Elle a débouché, entre autres, sur une collaboration accrue de Hélène Genest à la sélection, la formation et l'évaluation de la technicienne du centre de documentation ainsi que sur l'inclusion des documents du centre dans le catalogue Ariane.
- Richard Laverdière occupe depuis ce printemps le poste de conseiller en Gérontologie, Service social et Éducation physique. Ceci a permis de terminer la réorganisation des secteurs disciplinaires débutée à l'automne 2004 lors du départ de Monique Mailloux.

Les autres dossiers

Plusieurs dossiers ou projets ont aussi occupé la BSHS au cours de la dernière année. Parmi ceux-ci, on notera plus particulièrement :

· LES IDÉES FRUCTUEUSES

Cette activité est une proposition faite lors de la journée *Les Idées heureuses* du 18 juin 2003. Il s'agit de présentations, ouvertes à tous les membres de la Bibliothèque, qui offrent un survol des enjeux, font le point et proposent des pistes d'action ou des suggestions susceptibles d'intéresser le personnel de la BUL.

Elles portent plus particulièrement sur les quatre programmes professionnels, l'organisation du travail, la participation à un atelier, colloque ou congrès ainsi que sur les projets majeurs et collectifs de la Bibliothèque. De six à huit rencontres sont prévues se tenir à chaque année.

· LA VISITE DE LA BIBLIOTHÈQUE PAR LE NOUVEAU PERSONNEL

Bien qu'il s'agisse maintenant d'un programme BUL, nous le signalons quand même puisqu'il poursuit la démarche mise en place l'année précédente à la BSHS.

Ajoutons que les activités de formation aux outils documentaires de base pour le personnel de la division α sont poursuivies et ce, même si la situation des postes de chefs de section n'a pas permis d'y apporter tout le suivi souhaité.

· LA RÉFÉRENCE À DISTANCE (*QUESTIONPOINT*)

Bien qu'il ne fut pas possible de respecter l'échéancier prévu — l'achat en commun du logiciel *QuestionPoint* par la CREPUQ ayant été fait au début de 2004 — ce projet avance bien car malgré

une certaine incertitude/inquiétude vis-à-vis ce nouveau service, l'équipe de l'Aide à la recherche de la BSHS s'est résolument engagée dans ce projet.

· LE LOGICIEL DE P.E.B. (*VDX*)

Ce projet a aussi connu des retards sur l'échéancier initialement prévu (près d'un an). Si jusqu'à présent, la contribution de la BSHS a été de fournir les informations nécessaires à la mise en place de

l'infrastructure collective, il faut s'attendre à beaucoup de travail à l'automne prochain (ou au début 2005 ?) lorsque viendra le moment d'implanter localement le système.

· L'ACCUEIL DES USAGERS

Il s'agit d'une priorité de la dernière année du Comité de gestion de la BSHS qui a débouché sur la rédaction d'une politique d'accueil des usagers. Ici aussi la situation des postes de chefs de section a

eu comme conséquence de retarder la mise en place de certaines étapes... mais le tout devrait reprendre au cours de la prochaine année.

· LA COMMANDE GLOBALE AUX PRESSES UNIVERSITAIRES DE FRANCE

Il s'agit d'une autre suite de la journée des *Idées heureuses* de l'année dernière. Les conseillers et conseillères de la BSHS avaient alors convenu d'évaluer la possibilité de prendre une commande globale aux PUF.

Le groupe de travail ayant conclu qu'une telle approche serait plus efficace, les ententes requises ont été prises avec les Acquisitions, la librairie Zone et Diffusion Dimédia et le tout est opérationnel depuis le 1^{er} juin 2004.

· L'AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

Les derniers achats en vue de l'aménagement du local 1361, le *Salon des nouveautés*, ont été faits.

De plus, et tel que prévu, le réaména-

gement de la collection de référence a été réalisé ce qui a permis de dégager les fenêtres, redonnant ainsi accès à la lumière naturelle dans ce secteur.

· LE SUPPORT À L'INTERNATIONALISATION

Lors de la répartition du budget d'acquisition, 10 000\$ ont été réservés pour l'acquisition de documentation en lien avec l'internationalisation, une des priorités institutionnelles de l'Université.

Après discussion, les régions suivantes ont été privilégiées : a) le Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie), b) le Proche-Orient (Égypte, Jordanie, Israël, Liban, Syrie), c) l'Amérique latine (Colombie, Venezuela, Guyane, Guyane française, Suriname, Équateur, Pérou, Brésil, Bolivie,

Paraguay, Chili, Argentine, Uruguay) et d) l'Asie du sud-est (Birmanie, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Timor, Thaïlande, Vietnam).

La démarche s'est enfin concrétisée par l'abonnement à trente-trois (33) nouveaux titres de journaux et de périodiques, par la prise de deux (2) commandes permanentes et l'achat d'une vingtaine de méthodes de langues et de dictionnaires bilingues.

· LE MANUEL D'INDEXATION DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ LAVAL (MANDIBUL)

Ce manuel, préparé par Denis Le May et dont une première version est maintenant disponible, se veut l'outil qui facilitera le travail des conseillers et conseillères à la documentation en analyse-matière et classification. Il leur sera en effet possible d'y trouver rapidement et facilement

une réponse à la grande majorité des questions qu'ils et elles pourront se poser.

Dans le même esprit, signalons aussi le *Manuel du formateur* que Michel Plante est en train de compléter et où on retrouvera le contenu de la formation à l'analyse-matière et à la classification.

· LE POSTE DE TRAVAIL POUR L'IMPRESSION DES DOCUMENTS OFFICE PAR LES USAGERS

Afin de répondre à un besoin maintes fois exprimé par les usagers, un poste pour l'impression des documents *Office* (*Word*, *Excel*, *PowerPoint* et *Access*) a été installé cet automne.

Après quelques mois d'utilisation, on constate qu'on a ainsi répondu de façon très satisfaisante à ce besoin et ce, en faisant appel à une technologie légère.

Quelques statistiques significatives

L NE SERA PAS FAIT MENTION ICI DE TOUTES LES DONNÉES RECUEILLIES EN 2003–2004 à la BSHS. Ce sera plutôt l'occasion de signaler les statistiques apparaissant les plus significatives ; le lecteur désirant en savoir plus est invité à consulter les tableaux de l'Annexe B ainsi que les sommaires des principaux événements de l'année des sections à l'Annexe C.

Une appel à la prudence s'impose cependant avant de débiter. Il faut en effet prendre note de deux événements qui rendent sujet à caution toute comparaison avec les années précédentes. Il s'agit :

- Du fait que la prise de données n'a pas toujours été aussi systématique que par les années passées étant donné les mouvements de personnels à la BSHS et ce, autant en ce qui regarde les chefs de division que le personnel. Certaines statistiques qu'on retrouve à l'Annexe B sont donc des estimés obtenus à partir de données incomplètes.
- Du passage de MultiLIS à UNICORN qui a pu entraîner des «changements invisibles» en ce qui regarde les statistiques fournies (... et ce même si la donnée porte le même nom !).

Ajoutons que c'est probablement dans deux ou trois ans qu'il sera possible de juger de la validité des chiffres de 2003–2004 surtout en comparaison avec les années précédentes.

Fréquentation

La diminution de la fréquentation observée depuis 1994–1995 — rappelons que cette année-là on avait atteint un sommet de 1 185 196 entrées à la BSHS — s'est poursuivie. Ainsi, l'année dernière, on es-

time à 579 807 le nombre d'entrées à la Bibliothèque des sciences humaines et sociales. Ceci correspondrait à une diminution d'environ 125 000 entrées comparativement à 2002–2003 (moins 17,8%).

Transactions de prêt

À l'opposé, le nombre de prêts aurait augmenté de 35,6% : 481 885 transactions ayant été comptabilisées en 2003-2004 comparativement à 355 293 en 2002-2003. On observe la même tendance pour les retours (+29,0%) et pour les renouvellements qui sont passés de 203 744 à 244 412 (+20,0%).

[Comme on le voit, la note de prudence exprimée plus haut s'applique très bien ici car alors que la fréquentation aurait diminué de près de 18%, les données provenant d'UNICORN indiquent une augmentation importante des transactions de prêts comparativement aux données obtenues précédemment de MultiLIS]

En 2003-2004, le nombre d'avis de retard fut de 47 272, ce qui est une forte augmentation par rapport aux années précédentes (presque le double).

Signalons aussi ce printemps le début de l'émission des «avis de courtoisie» qui

sont des courriels adressés trois (3) jours avant l'échéance d'un prêt. De mars à mai 2004, 20 342 avis de courtoisie furent envoyés.

En ce qui regarde l'entente avec l'Association des diplômés de l'UL octroyant gratuitement aux membres de l'ADUL une carte d'emprunteur, le nombre de personnes inscrites à ce programme est maintenant de 31 530. Peu de ces personnes profitent cependant de ce privilège : 569 individus l'année dernière pour 6 261 prêts.

En contrepartie, et sans surprise, il n'y a plus que quatre (4) «anciens de l'Université» qui ont une carte d'emprunteur.

Enfin le nombre total de prêts internes s'est établi à 555 990 l'année dernière comparativement à 620 312 en 2002-2003 alors que les prêts à distance furent de 982.

Réserve des professeurs

Le nombre de documents placés à la réserve de la Bibliothèque de 1^{er} cycle est passé de 4 182 à 3 649 (estimé) pendant que le nombre de prêts s'établissait à 10 132 (estimé) comparativement à 15 966 l'année précédente.

Rappelons qu'il était de 23 685 en

2001-2002 ; ce qui indiquerait une diminution de plus de 57% en deux ans.

Pour ce qui est des autres réserves (Art & musique, Droit & Science politique et Cartothèque), le nombre total de prêts a diminué de 22,5% passant de 27 603 en 2002-2003 à 21 387 l'année dernière.

Photopies

Le nombre de pages photocopées par le personnel de la division a été de 90 060

en 2003-2004, une diminution de 17% comparativement à l'année précédente.

Prêt entre bibliothèques

En 2003-2004, sur les 18 429 demandes reçues, 15 498, soit 84%, ont transité par le courrier électronique.

En ce qui regarde les documents expédiés, le nombre de copies demeure supérieur à celui des originaux (monographies) : près de 58% des documents expédiés étant des photocopies.

En ce qui regarde les emprunts, 2 012 articles de périodiques et 5 198 monographies furent obtenus d'une autre bibliothèque pour nos usagers (soit 7 210 documents)

Le groupe de travail CREPUQ qui a le mandat d'implanter la structure collective pour VDX a poursuivi son travail. L'année qui vient de s'achever a été l'occasion d'établir la structure du système coopératif qui sera mis en place. Si tout se déroule comme prévu, l'installation du module dans les bibliothèques participantes débutera cet automne (pour la Bibliothèque des sciences humaines et sociales, tout indique que l'installation se fera au début de 2005).

Renseignements et référence

L'équipe de l'Aide à la recherche a réalisé l'année dernière 61 797 interventions de renseignements et de référence auprès des usagers comparativement à 72 888 l'année précédente.

Quant aux autres comptoirs de service, le nombre de renseignements et de référence a été de 30 795 en 2003-2004. Si on ajoute à ces chiffres les données provenant des conseillers et conseillères à la documentation, on constate que c'est plus de 100 000 interventions en référence que le personnel de la division a effectuées au cours de la dernière année.

Pour ce qui est des conseillers et conseillères, les chiffres indiquent une sta-

bilisation du nombre d'interventions (14 835 en 2003-2004 comparativement à 14 647 en 2002-2003).

Enfin si on regarde les interventions à distance (i.e. par téléphone, courriel, etc.), on constate que pour les techniciennes de l'Aide à la recherche, elles correspondent à 17,4% du total alors que ce pourcentage est de 30,6% pour les conseillers et conseillères à la documentation.

Ajoutons que le pourcentage pour les techniciennes devrait augmenter en 2004-2005 avec la mise en route du service de référence à distance.

Formation documentaire

En 2003-2004, l'équipe de l'Aide à la recherche a adopté une nouvelle formule : une formation pratique aux nouveaux usagers de la Bibliothèque offerte selon le principe du « Premier arrivé, premier

servi ». Quarante-six (46) séances de cette nature ont permis de rejoindre 243 étudiants et étudiantes.

Parallèlement, des séances d'initiation à la recherche documentaire pour des

groupes d'étudiants furent aussi offertes. Elles sont une réponse aux professeurs qui veulent une visite d'accueil. Il s'agit de présentations d'une durée de 60 minutes, sans pratique. Trente-six groupes — soit 701 étudiants et étudiantes — ont ainsi été rejoints.

Pour leur part, les conseillers et conseillères à la documentation ont : a)

rencontré 93 groupes, soit 2 737 étudiants et étudiantes, dans le cadre de séances d'initiation documentaire, b) offert 46 séminaires d'approfondissement à 924 étudiants et c) rejoint 1 012 étudiants dans le cadre de cours crédités (33 groupes). Dans certains cas, il s'agit presque du double d'interventions comparativement à l'année précédente.

Développement des ressources documentaires

Les dépenses totales pour le développement des ressources documentaires à la BSHS ont été de 3 126 669\$ en 2003-2004. Ce montant se répartissant ainsi : 42% pour l'achat de monographies, 25% pour le paiement des commandes permanentes et 33% pour les abonnements.

Pour plus d'informations sur le développement des ressources documentaires, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de la division du Traitement des fonds documentaires.

Analyse-matière et classification

La très grande majorité des conseillers et conseillères de la BSHS ont maintenant intégré cette activité à leur travail régulier. Cette activité étant l'un des quatre programmes dont ils et elles ont à s'occuper, il ne s'agit donc pas nécessairement d'une activité régulière dans l'année (... ce qui est aussi le cas des trois autres programmes). Il arrive donc que le temps disponible pour ce travail soit limité... ce qui entraîne des accumulations. Mais rappelons que ceci était aussi une réalité lorsqu'il y avait une équipe de catalogueurs.

L'année qui vient de s'achever fut l'occasion de mieux préciser les attentes

des conseillers et conseillères de la BSHS vis-à-vis le travail qu'exige cette activité. À ce propos, plusieurs demandes vont dans le sens de proposer de nouvelles façons de faire afin de diminuer les tâches techniques qu'ils et elles doivent accomplir. La prochaine année sera l'occasion d'étudier plus en profondeur ces propositions.

Enfin, pour des informations sur la quantité de travail accompli, ici aussi le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de la division du Traitement des fonds documentaires.

Contribution au développement de la BVF

Enfin, ... et si malgré tout ce qui précède, le lecteur a encore des doutes quant à

la contribution importante de la BSHS au développement de la Bibliothèque, nous

l'invitons à consulter les tableaux B.26 (Participations à des comités ou groupes de travail) ainsi que B.27 (Autres contributions (publications, conférences, etc.)).

Il y verra, ne serait-ce qu'au plan des comités et groupes de travail, qu'une vingtaine d'employés de la BSHS ont participé à un comité ou groupe de travail en 2003-2004 ; ce qui s'est traduit par environ 200 réunions de tout genre au cours de l'année.

Dossiers prioritaires 2004-2005

PLUSIEURS DOSSIERS OCCUPERONT LE PERSONNEL DE LA BSHS EN 2004-2005. Pensons à : a) la démarche en santé psychologique au travail, b) l'accueil des usagers, c) la formation continue du personnel, d) l'implantation du logiciel VDX, e) la mise en route du service de référence à distance, f) les besoins en espace et l'aménagement des locaux, g) les portails thématiques, h) le programme de formation documentaire, i) le futur de la Bibliothèque de premier cycle et j) l'analyse-matière et la classification.

La poursuite de la démarche en santé psychologique au travail

Au printemps 2004, plusieurs décisions importantes ont été prises en rapport avec le dossier de la santé psychologique au travail. Rappelons particulièrement les plans d'action auxquels le personnel a été invité à réagir.

Dès la rentrée d'automne, une réunion du Comité directeur des ressources

humaines sera d'ailleurs l'occasion de faire le bilan de ces rencontres et de planifier les actions à venir.

Des développements sont donc à prévoir dans ce dossier au cours de 2004-2005 ; ce qui nécessitera beaucoup de disponibilité de la part des gestionnaires de la BSHS.

L'accueil des usagers

Si 2003-2004 fut l'année de la rédaction d'une politique d'accueil des usagers à la BSHS, la prochaine année sera quant à elle l'occasion de son implantation. Une tâche à laquelle le Comité de gestion s'attaquera dès la rentrée de septembre.

Dans le même ordre d'idée, les démarches visant à donner de meilleurs services se poursuivra. Il s'agit entre autres d'assurer par des réaménagements d'horaire ou de tâches un service qui sera offert de la façon la plus continue possible.

La formation continue du personnel

La qualité du travail dans une organisation reposant principalement sur une bonne communication interne et un personnel bien formé, la formation continue du personnel de la BSHS continuera à être une priorité absolue de la division. C'est pourquoi on poursuivra et intensifiera les

actions mises de l'avant depuis quelques années.

De même, on continuera à mettre en place les mécanismes qui assureront la mobilité au sein des sections et, à l'occasion, entre les sections de la BSHS.

L'implantation du logiciel VDX

Alors qu'il était prévu implanter le module PEB de VDX au printemps 2004, les délais inévitables dans ce type de dossier ont fait que cela a été remis à l'automne 2004. Et dans le cas des «grosses» bibliothèques, telle la BUL, tout indique que l'implantation aura lieu au début de 2005.

Mais quel que soit le moment où cette implantation aura lieu, on peut prévoir qu'il s'agira d'une opération d'envergure qui non seulement sera l'occasion de remplacer un logiciel, AVISO, par un autre mais qui sera aussi l'occasion de revoir les façons de faire.

Les portails thématiques

Selon ce qui sortira des travaux du groupe de travail, la mise en place de portails thématiques aura un impact plus ou moins important sur les conseillers et conseillères à la documentation.

C'est l'automne prochain qu'on devrait être en mesure d'évaluer cette quantité de travail et ainsi de planifier les actions à mettre en oeuvre.

Le programme de formation documentaire

Ici aussi il s'agit d'un dossier pour lequel il est actuellement impossible de prévoir les impacts. On peut cependant s'attendre à ce que un ou deux secteurs des sciences humaines et lettres fassent partie

du prochain lot d'unités d'enseignement impliquées dans la démarche. Ce qui aura nécessairement un impact sur les conseillers et conseillères concernés.

La mise en route du service de référence à distance

Le lancement du projet pilote de référence à distance est maintenant prévu pour l'automne 2004. Rappelons que c'est l'équipe de l'Aide à la recherche qui aura à

assurer ce nouveau service.

Au printemps 2005, suite à l'évaluation du projet pilote, on précisera la forme que prendra ce service, à tout le

moins pour les premières années.

Le futur de la Bibliothèque de 1^{er} cycle

Au cours de la prochaine année, le futur de la Bibliothèque de 1^{er} cycle (plus précisément quant à l'utilisation des espaces au 0) sera à l'ordre du jour. Une étude devrait être d'ailleurs disponible à ce propos au printemps 2005.

L'analyse-matière et la classification

Plusieurs propositions, tels la création d'une passerelle entre le MARC européen et le MARC-21 et le versement automatique des *vedettes RAMEAU*, ont été faites au cours des derniers mois afin que les documents pouvant être traités par les équipes du Catalogage ne se retrouvent pas sur les tablettes des conseillers et conseillères à la documentation.

Il y a eu aussi des propositions visant à l'utilisation de certaines fonctionnalités du MARC-21 tels l'accès à la zone 653 — champ réservé au vocabulaire libre — lorsque les *vedettes-matière* du RVM ne répondent que partiellement au besoin ou la possibilité de faire appel à l'occasion à d'autres thésaurus (...en plus du RVM).

La prochaine année sera l'occasion d'évaluer la pertinence de ces propositions et pour celles qui seront retenues, à préciser les contraintes à respecter.

Remerciements

COMME ON VIENT DE LE VOIR, l'année 2003-2004 fut une année bien remplie à la Bibliothèque des sciences humaines et sociales. Et comme beaucoup des dossiers présentés ici se poursuivront, on peut dire sans se tromper qu'il en sera de même au cours de la prochaine année.

Si cela fut possible, c'est que la division a pu compter sur la collaboration et la contribution de tout son personnel. Leur implication continuelle a permis à la BSHS d'offrir de meilleurs services à ses usagers. Qu'il me soit donc permis de profiter ici de l'occasion pour leur transmettre mes remerciements les plus sincères et ce, autant pour les activités qu'ils accomplissent à chaque jour que pour la contribution de plusieurs d'entre eux et elles à un dossier spécifique.

Je les invite en terminant à poursuivre leur excellent travail et ne pas craindre de «proposer des rêves». Car même s'ils ne deviendront pas tous réalité, nul doute qu'une partie de ceux-ci se retrouvera un jour ou l'autre quelque part dans le «tissu de la BSHS».

Alain Bourque
2 août, 2004

Annexes

Annexe A

Liste du personnel en poste au 31 mai 2004

Direction

Bourque, Alain
(chef de la division)

Secrétariats

Bédard, Hélène	Jacques, Lucie
Bissonnette, Diane	St-Martin, Francine
Dion, Odette	

Conseiller(ère)s à la documentation

Bertrand, Adèle	Laverdière, Richard
Bérubé, Annie	Le May, Denis
Bilodeau, France	Paradis, Gilles
Brouillard, Suzanne	Pelletier, Normand
Corriveau, Marie-Claude	Plante, Michel
Genest, Hélène	Quirion, Gaston
Genest, Nicole	Ranger, Louise
Guay, Jacynthe	Rousseau, Francine
Lachance, Christine	Taillon, Yolande

Aide à la recherche

St-Louis, Chantal
(chef de la section)

Bernard, Bernadette	Rompré, Lucie
Blais, Judith	Routhier, Hélène
Leblanc, Céline	St-Laurent, Danielle
Morin, France	

Circulation

Gendron, Alain

(chef de la section)

Comptoir du prêt

Côté-Lévesque, Lise	Jacques, François
Fays, Luc	Jacques, Michel
Forgues, Marie-Andrée	Plante, Lynne
Gignac, Marielle	Shaienks, Claude
Godin, Ginette	Vallières, Justine
Hudon, Suzanne	

Prêt entre bibliothèques

Bédard, Denis	Gignac, Gaetan
Breton, Guy	Leclerc, Hélène
Gervais, Doris	Théberge, François

Consultation

Archambault, Isabelle

(chef de la section)

Bibliothèque de premier cycle/Compactus

Bouchard, Martin	Nadeau, Guy
Éloquin, Donald	Samson-Deneault, Lise

Reclassement des documents

Aubé, Michel	Legendre, Cécile
Breton, Denis	Lemelin, Robert
Duburger, Robert	Plamondon, Serge
Fréchette, Laurent	Racine, Jacques
Gingras, Ginette	Roy, Denys
Leblanc, Claude	

Référence/Salle Argus

Bouchard, Robert	Ruest, Christiane
Genest, Nicole	

Réserve de droit et science politique

Huard, Ghislaine	Shehyn, Gordon
------------------	----------------

Collections spéciales

Sorieul, Françoise
(chef de la section)

Art et musique

Asselin, Denis	Brouillard, Suzanne
Beaudoin, Daniel	Juneau, Céline
Bertrand, Adèle	Miville, Francine

Cartothèque

Carrier, Claudine	Larochelle, Rémi
Genest, Hélène	

Cinémathèque

Boilard, Pierrette	Michel, Raymond
Jolin, Suzanne	Montminy, Manon
Langevin, Nellie	Poulin, Hélène
Lavictoire, Marielle	Ranger, Louise
Loubier, Francis	

Didacthèque

Bilodeau, France	Cousin, Solange
------------------	-----------------

Annexe B

Tableaux

Tableau B.1

Fréquentation 1994-1995 à 2003-2004

Année	Fréquentation	Augmentation annuelle	Moyenne mensuelle
2003-2004*	579807	-17,8%	48317
2002-2003	705094	-6,4%	58758
2001-2002	753122	-1,7%	62760
2000-2001	766244	-13,0%	63854
1999-2000	880767	-4,8%	73397
1998-1999	924975	0,0%	77081
1997-1998	924613	-7,1%	77051
1996-1997	995730	-3,7%	82978
1995-1996	1034409	-12,7%	86201
1994-1995	1185196	3,6%	98766

*) Estimé à partir des données disponibles

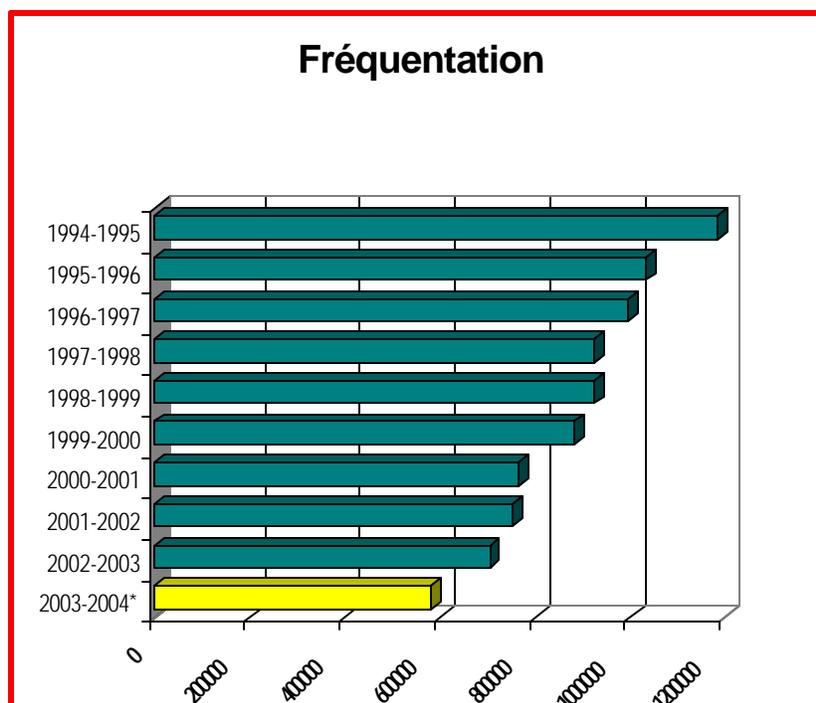


Tableau B.2

Nombre de personnes comptabilisées aux sorties

Bibliothèque	Année			Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle** (2003-04)
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
... de 1 ^{er} cycle	97911	86359	72062*	-16,6%	9008
... générale	655211	618735	507745*	-17,9%	42312
Total:	753122	705094	579807*	-17,8%	48317

*) Estimé à partir des données disponibles

**) Sur huit mois -- septembre à avril -- pour la Bibliothèque de premier cycle.

Tableau B.3

Transactions de prêts

Type de transactions	Année			Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
	2001-2002	2002-2003	2003-2004*		
Prêts*	378699	355293	481885	35,6%	40157
Retours*	376763	339912	438574	29,0%	36548
Renouvellements*	210916	203744	244412	20,0%	20368
Réservations					
-- nombre total	19558	21909	22488	2,6%	1874
-- réservations libre-service	13704	17461	17461	n.d.	n.d.
-- % libre-service vs. total	70,1%	79,7%	77,6%	n.d.	

*) Excluant les opérations réalisées à la Bibliothèque scientifique et au Traitement des fonds documentaires

Tableau B.4

Avis de retard et amendes

Nombre	Année			Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
... d'avis émis					
- courtoisie*	n.a.	n.a.	20342	n.a.	6781**
- retard	24602	25206	47272	n.a.	3939
... de documents réclamés	64788	63985	n.d.	n.d.	n.d.
... de documents facturés	6929	6913	n.d.	n.d.	n.d.
... d'amendes payées***	53989	55976	n.d.	n.d.	n.d.
Revenu des amendes***	\$69 733	\$74 771	n.d.	n.d.	n.d.
Coût moyen d'une amende***	\$1,29	\$1,34	n.d.	n.d.	n.d.

*) L'envoi des avis de courtoisie par courriel a débuté à la fin février 2004

**) Sur trois mois (mars à avril 2004)

**) Pour 2003-04, comprend l'ensemble des amendes (BSHS + BS + ...)

Tableau B.5

Emprunteurs spéciaux

Catégorie	Année			Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
Ass. des diplômés de l'UL (ADUL)	n.a.	25432	31530	24,0%	2628
Anciens de Laval	195	29	4	-86,2%	0
CREPUQ	268	290	276	-4,8%	23
Ententes spéciales	271	258	256	-0,8%	21
Autres	184	217	148	-31,8%	12
Total :	918	26226	32214	22,8%	2685

Tableau B.6

Prêts internes

	Année			Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
Bibliothèque du 1er cycle	32676	30371	30759	1,3%	2563
Bibliothèque générale					
- Compactus	28732	29661	25376	-14,4%	2115
- Magasin des livres*	378749	364681	273566	-25,0%	22797
- Référence	44603	44161	37111	-16,0%	3093
- Salle Argus	70276	57099	18459	-67,7%	1538
- Droit/Sc. politique	8546	7036	n.d.	n.d.	n.d.
Total :	530906	502638	354512	-29,5%	29543
Collections spéciales					
- Art et musique	31774	15386	24301	57,9%	2025
- Cartothèque	22060	25413	28041	10,3%	2337
- Cinémathèque	6154	6149	5459	-11,2%	455
- Didacthèque	34215	40355	14256	-64,7%	1188
Total :	94203	87303	72057	-17,5%	6005
Grand total :	657785	620312	457328	-26,3%	38111

*) Le nombre de prêts internes est égal au nombre de documents remplacés moins le nombre de «retours» au comptoir de prêt.

Tableau B.7

Autres catégories de prêts

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Demandes par ...					
courrier/ téléphone	285	383	199	-48,0%	17
courriel	815	979	934	-4,6%	78
Total :	1100	1362	1133	-16,8%	94
Demandes satisfaites	1054	1308	982	-24,9%	82
- % satisfaites	95,82%	96,04%	86,67%	-9,75%	

Tableau B.8

Réserve de la BPC

Nombre de	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle** (2003-04)
... cours	396	436	370*	-15,1%	31
... documents	4142	4182	3649*	-12,7%	304
... titres	3678	3674	n.d.	n.d.	n.d.
... Prêts***	23685	15966	10132*	-36,5%	844

*) Estimé à partir des données disponibles

**) Calculée sur douze mois même si pour l'été, la réserve de la BPC est intégrée à celle de Droit/Science politique.

***) Pour 2003-04 : Données obtenues à partir de WorkFlows. Pour les années antérieures : Données prises manuellement.

Tableau B.9

Circulation des ouvrages en réserve

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Art et musique					
-- secteur «arts»	3715	5870	4870	-17,0%	406
-- secteur «musique»	4563	4286	2978	-30,5%	248
Total :	8278	10156	7848	-22,7%	654
Bibl. de 1er cycle*	23685	15966	10132	-36,5%	844
Cartothèque	2369	1338	3156	135,9%	263
Droit/Science politique*	14305	16109	10383	-35,5%	865
Grand total	48637	43569	31519	-27,7%	2627

*) Pour 2003-04 : Données obtenues à partir de WorkFlows. Pour les années antérieures : Données prises manuellement.

Tableau B.10

**Photocopies
Nombre de pages**

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Division	64220	85081	n.d.	n.d.	n.d.
PEB	28391	23311	n.d.	n.d.	n.d.
-- % PEB versus Total	30,66%	21,51%	n.d.	n.d.	n.d.
Total :	92611	108392	90060	-16,9%	7505

Tableau B.11

**Prêt entre bibliothèques
Demandes de prêt**

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Demandes reçues	20861	20056	18429	-8,1%	1536
-- par courrier électronique	17137	16809	15498	-7,8%	1292
Documents expédiés					
-- copies	9096	8707	8559	-1,7%	713
-- par ARIEL	5807	6616	6206	-6,2%	517
-- % par ARIEL	63,8%	76,0%	72,5%		
-- originaux	7054	6616	6206	-6,2%	517
Total (copies + originaux)	16150	15323	14765	-3,6%	1230

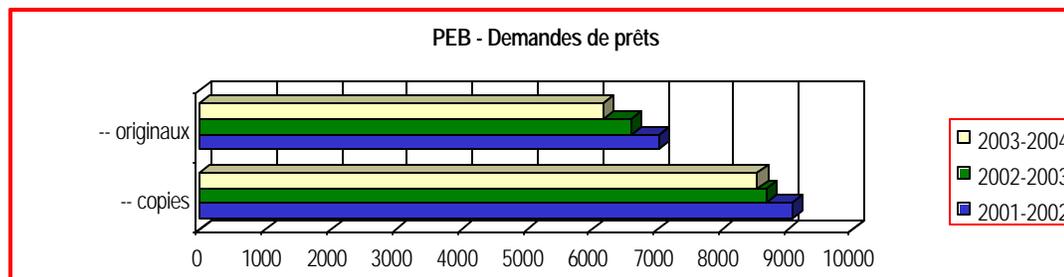


Tableau B.12

Prêts entre bibliothèques
Demandes d'emprunt

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Demandes reçues					
-- non traitées*	1078	1214	1247	2,7%	104
-- traitées	9535	9405	9327	-0,8%	777
Total :	10613	10619	10574	-0,4%	881
Demandes transmises	12461	11474	11909	3,8%	992
Demandes satisfaites					
-- copies	2726	2962	2012	-32,1%	168
-- par ARIEL	2188	2486	1678	-32,5%	140
-- % ARIEL	80,3%	83,9%	83,4%		
-- originaux	4812	4569	5198	13,8%	401
-- totales (copies + originaux)	7538	7531	7210	-4,3%	601

*) Les demandes «non traitées» sont, à titre d'exemple, les demandes pour des documents que la BUL possède.

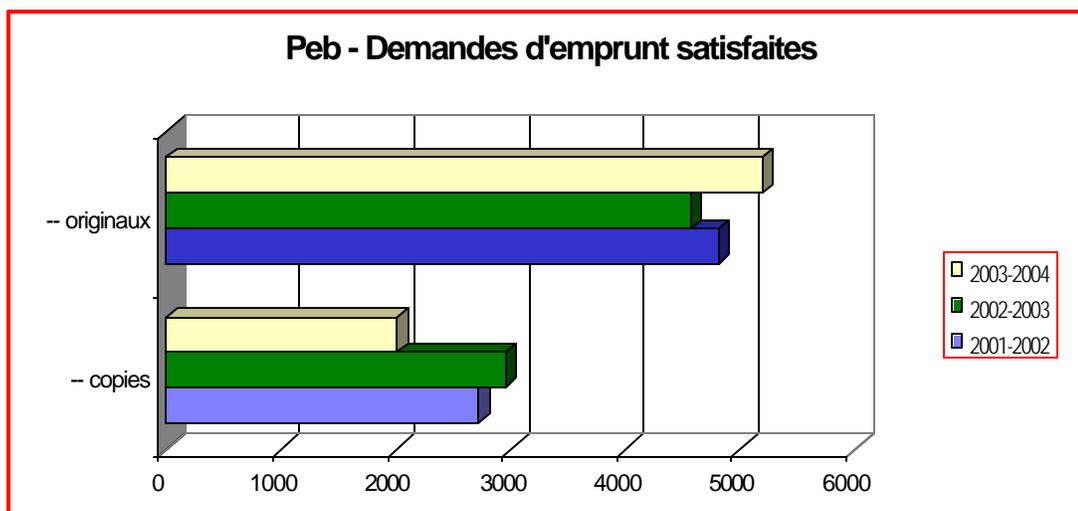
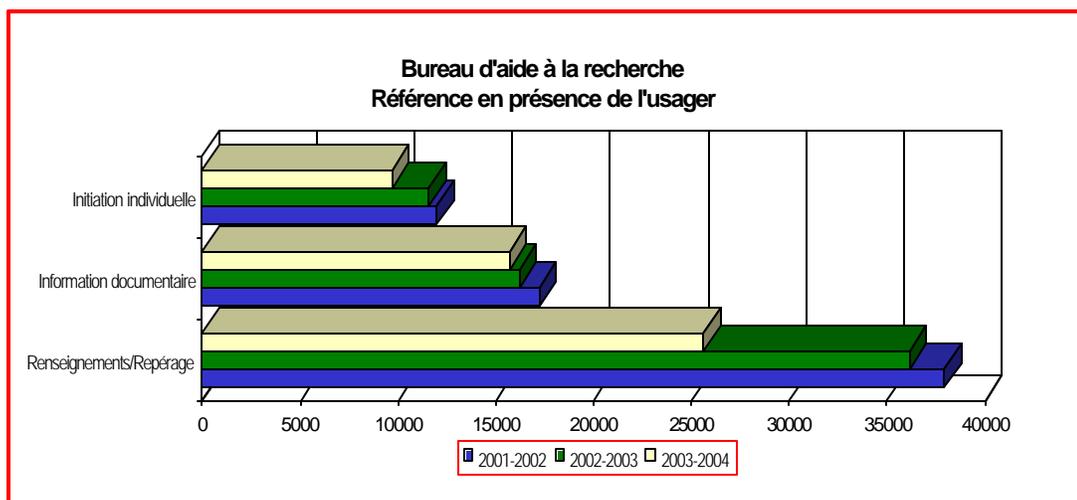


Tableau B.13

Renseignements et référence
Bureau de l'aide à la recherche

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
En présence de l'utilisateur					
Renseignements/Repérage	37938	36162	25614	-29,2%	2135
Information documentaire	17245	16205	15732	-2,9%	1311
Initiation individuelle	11999	11579	9685	-16,4%	807
Sous-total	67182	63946	51031	-20,2%	4253
À distance*					
Renseignements/Repérage	6542	7596	9105	19,9%	759
Information documentaire	700	739	1087	47,1%	91
Initiation individuelle	648	607	574	-5,4%	48
Sous-total :	7890	8942	10766	20,4%	897
Total					
Renseignements/Repérage	44480	43758	34719	-20,7%	2893
Information documentaire	17945	16944	16819	-0,7%	1402
Initiation individuelle	12647	12186	10259	-15,8%	855
Grand total :	75072	72888	61797	-15,2%	5150

*) À distance = par téléphone, par courriel, etc.



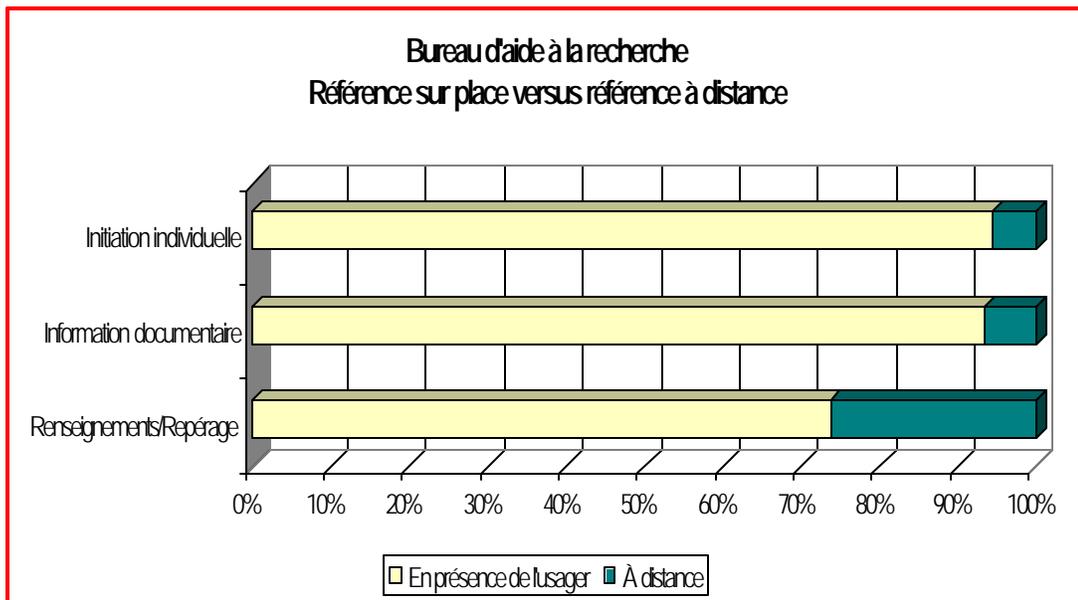
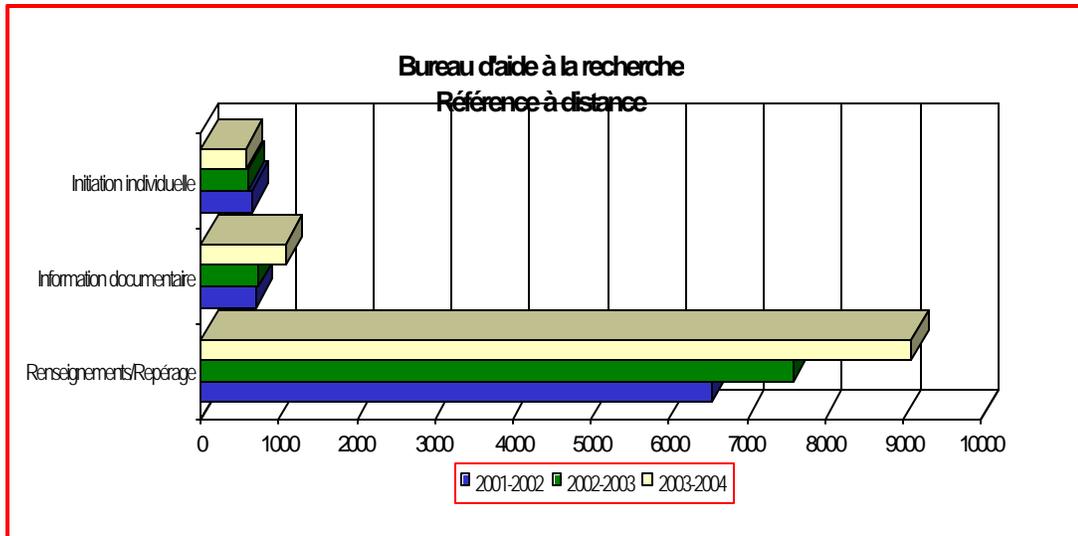


Tableau B.14

Renseignements et référence*
Autres comptoirs de service

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
Collections spéciales					
Art et musique	5536	3522	3541	0,5%	295
Cartothèque	9266	10170	12202	20,0%	1017
Cinémathèque	1114	746	666	-10,7%	56
Didacthèque	1932	2444	1840	-24,7%	153
Total :	17848	16882	18249	8,1%	1521
Bibliothèque générale	15608	16935	n.d.	n.d.	n.d.
Bibliothèque du 1er cycle**	3956	4814	2802	-41,8%	350
Réserve de Droit/Sc. pol.**	1659	1802	2465	36,8%	205
Salle Argus	16687	10176	7219	-29,1%	602
Grand total :	55758	50609	30735	-39,27%	2561

*) La plupart de ces interventions sont des renseignements et des repérages avec quelques informations documentaires.

**) Pour 2003-2004 : Estimé à partir des données disponibles

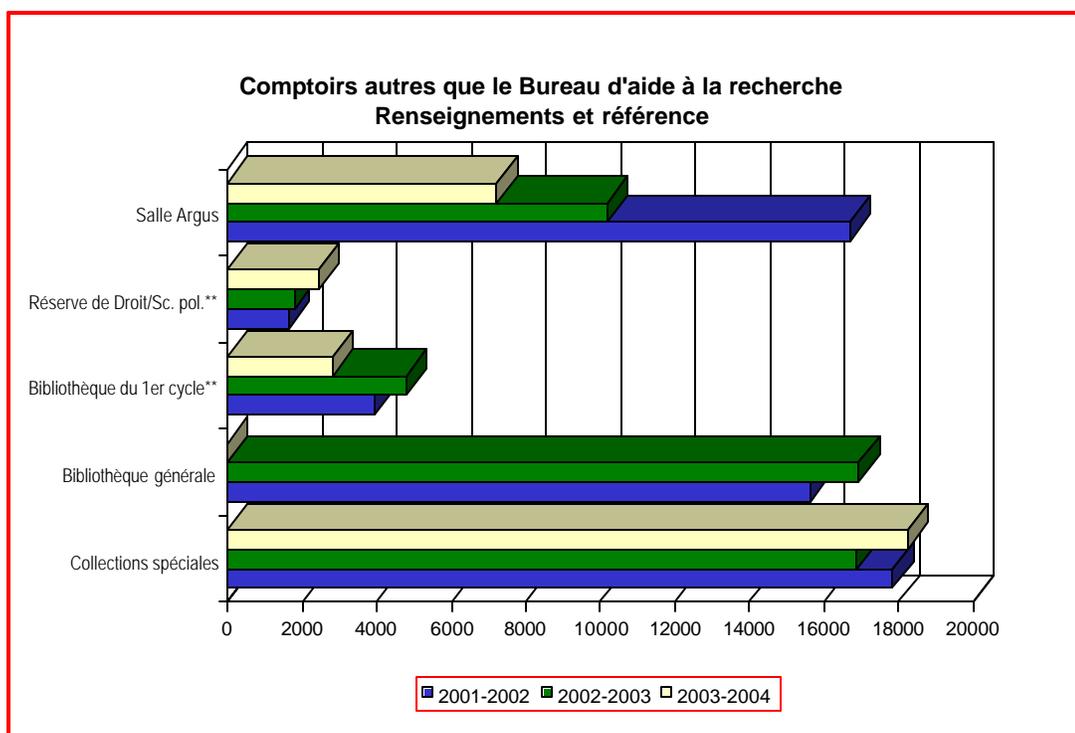


Tableau B.15

Bureaux des conseillers/conseillères
Renseignements et référence*

	2001-2002	Année 2002-2003	2003-2004	Différence 03-04/02-03 (%)	Moyenne mensuelle (2003-04)
En présence de l'utilisateur					
Renseignements/Repérage	3282	1552	1992	28,35%	166
Aide à la recherche	n.d.	2107	1169	-44,51%	97
Information documentaire	1502	1929	2774	43,81%	231
Initiation individuelle	1669	1780	2053	15,34%	171
Entrevue documentaire	1342	1734	2092	20,68%	174
Sous-total :	7794	9101	10080	10,76%	840
À distance**					
Renseignements/Repérage	1293	2531	1237	-51,13%	103
Aide à la recherche	n.d.	937	376	-59,87%	31
Information documentaire	786	1621	1103	-31,96%	92
Initiation individuelle	118	246	1049	326,42%	87
Entrevue documentaire	90	211	990	369,19%	83
Sous-total :	2287	5546	4755	-14,26%	396
Total					
Renseignements/Repérage	4575	4083	3229	-20,92%	269
Aide à la recherche	n.d.	3044	1545	-49,24%	129
Information documentaire	2288	3550	3877	9,21%	323
Initiation individuelle	1787	2026	3102	53,11%	259
Entrevue documentaire	1432	1945	3082	58,50%	257
Total :	10081	14647	14835	1,28%	1236

*) Ces données sont un estimé établi à partir des données échantillonales recueillies aux cinq jours.

***) À distance = par téléphone, par courriel, etc.

Tableau B.16

Renseignements et référence

Année 2003-04	En présence de l'utilisateur	À distance*	Total
Bureau d'aide à la recherche			
Renseignements/Repérage	25614	9105	34719
Aide/Inform. Documentaire	15732	1087	16819
Initiation individuelle	9685	574	10259
Entrevue documentaire	0	0	0
Total :	51031	10766	61797
Bureaux des conseiller(ère)s			
Renseignements/Repérage	1992	1237	3229
Aide/Inform. Documentaire	3943	1479	5422
Initiation individuelle	2053	1049	3102
Entrevue documentaire	2092	990	3082
Total :	10080	4755	14835
Total			
Renseignements/Repérage	27606	10342	37948
Aide/Inform. Documentaire	19675	2566	22241
Initiation individuelle	11738	1623	13361
Entrevue documentaire	2092	990	3082
Grand total :	61111	15521	76632

1. À distance = par téléphone, par courriel, etc.

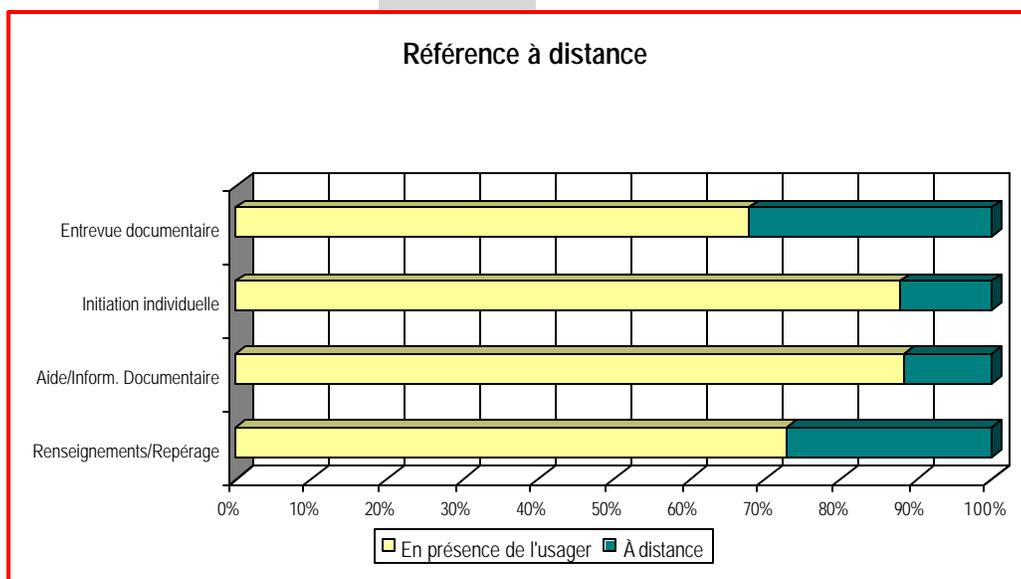


Tableau B.17

Visites d'accueil*

Secteur	Responsable	Nombre		Durée
		de groupes	d'étudiants	
Communication	Nicole Genest	1	30	1,5 heure
Musique (CEGEP Ste-Foy)	Suzanne Brouillard	6	90	0,5 heure
Rédaction technique	Adèle Bertrand	1	40	2 heures
Stagiaires français de l'IUFM	France Bilodeau	1	15	0,5 heure
Total :		9	175	

*) Ne sont comptabilisées ici que les interventions d'au moins 30 minutes s'adressant à 2 personnes ou plus.

Tableau B.18

Séances d'initiation offertes par le Bureau d'aide à la recherche*

Trimestre	Formation sans réservation avec pratique*	
	Nombre de séances	Nombre de participants
Automne	29	185
Hiver	17	58
Total :	46	243

*) Ces séances avec pratique limitées à dix participants à la fois, sont d'une durée de 90 minutes.

Trimestre	Séances d'initiation à la recherche documentaire*	
	Nombre de séances	Nombre de participants
Anglais écrit	2	65
Archivistique	1	12
Communications	15	242
Éducation	7	73
Études internationales	4	149
Géographie	2	45
Littérature	1	14
Rédaction professionnelle	3	75
Sociologie	1	26
Total :	36	701

*) Ces séances, sans pratique, sont offertes en réponse à la demande d'un professeur et durent 60 minutes.

Tableau B.19

Séances d'initiation*

Secteur	Conseillers	Nombre		Durée
		de groupes	d'étudiants	
Administration	Normand Pelletier	8	400	0,75 heure
	Normand Pelletier	1	20	1 heure
Aménagement du territoire	Gaston Quirion	1	33	1,5 heure
	Hélène Genest	1	23	2,5 heures
Anthropologie	Nicole Genest	6	166	1,5 heure
Architecture	Hélène Genest	4	80	0,67 heure
	Adèle Bertrand	4	83	1 heure
	Adèle Bertrand	1	83	1,5 heure
Arts visuels	Adèle Bertrand	3	17	2 heures
Communication	Nicole Genest	1	4	1,25 heure
	Nicole Genest	2	44	1,5 heure
	Nicole Genest	3	50	2 heures
CRIRES	France Bilodeau	1	17	1,5 heure
Droit	Christine Lachance	2	100	1 heure
Économique	Gaston Quirion	1	27	3 heures
Éducation	France Bilodeau	3	32	1,3 heure
	France Bilodeau	16	529	1,5 heure
Études anciennes	Annie Bérubé	1	8	1,5 heure
Français langue seconde	Marie-Claude Corriveau	4	40	1 heure
Géographie	Hélène Genest	1	49	0,75 heure
	Hélène Genest	1	45	1,5 heure
Littérature	Francine Rousseau	5	40	1,5 heure
Musique (CEGEP Ste-Foy)	Suzane Brouillard	6	90	0,5 heure
Philosophie	Christine Lachance	1	200	0,5 heure
Rédaction professionnelle	Marie-Claude Corriveau	2	30	1 heure
Relations industrielles	Gaston Quirion	6	251	1,5 heure
	Gaston Quirion	1	30	2 heures
Psychologie	Gaston Quirion	1	5	3 heures
Service social	Gaston Quirion	3	175	1,5 heure
Sociologie	Gaston Quirion	1	35	3 heures
Théologie	Annie Bérubé	2	31	6 heures
Total :		93	2737	

*) Ne sont comptabilisées ici que les interventions d'au moins 30 minutes s'adressant à 2 usagers ou plus.

Tableau B.20

Séminaires d'approfondissement

Secteur	Conseillers	Nombre		Durée
		de groupes	d'étudiants	
Aménagement du territoire	Hélène Genest	1	20	1 heure
	Christine Lachance	1	10	1,5 heures
	Hélène Genest	3	15	2,5 heures
Administration	Normand Pelletier	6	175	1,25 heure
Communication	Nicole Genest	1	27	1,75 heure
Droit	Christine Lachance	1	50	1 heure
	Christine Lachance	1	25	2,5 heures
	Denis Le May	4	n.d.	3 heures
Éducation	Yolande Taillon	5	110	3 heures
	Yolande Taillon	9	290	1,5 heure
	Christine Lachance	2	40	1,5 heure
Études internationales	Adèle Bertrand	1	6	1,5 heure
Histoire de l'art	Christine Lachance	1	25	1 heure
	Christine Lachance	5	50	1,5 heure
	Christine Lachance	1	30	2 heures
Science politique	Christine Lachance	3	41	3 heures
	Annie Bérubé	1	10	3 heures
	Total :		46	924

Tableau B.21

Cours crédités

Secteur	Conseillers	Nombre		Durée
		de groupes	d'étudiants	
Cours de 15 crédits				
Aménagement	Christine Lachance	1	10	1,5 heure
	Christine Lachance	1	50	1 heure
	Christine Lachance	1	25	2,5 heures
Droit	Suzanne Brouillard	3	90	0,5 heure
	Christine Lachance	1	25	1 heure
Musique	Christine Lachance	1	30	2 heures
	Christine Lachance	1	16	3 heures
	Christine Lachance	1	n.d.	3 heures
Science politique	Sous-total :	10	246	
Cours de 30 crédits				
Droit	Christine Lachance	1	40	1,5 heure
	Sous-total :	1	40	
Cours de 45 crédits				
Anthropologie	Nicole Genest	n.d.	n.d.	n.d.
Communication	Nicole Genest	n.d.	n.d.	n.d.
Études anciennes	Gilles Paradis	2	19	3 heures
Linguistique	Marie-Claude Corriveau	1	10	6 heures
Musique	Suzanne Brouillard	1	8	3 heures
Philosophie	Gilles Paradis	1	100	0,5 heure
	Gilles Paradis	2	19	12 heures
Service social	Jacynthe Guay	7	330	1,5 heure
	Jacynthe Guay	1	10	2 heures
Science politique	Christine Lachance	1	50	1,5 heure
Sociologie	Jacynthe Guay	2	50	1,5 heure
Psychologie	Gilles Paradis	4	130	4 heures
	Sous-total :	22	726	
	Total :	33	1012	

Tableau B.22

Développement des ressources documentaires
Dépenses et engagements

	Budgets		Total
	généraux	disciplinaires	
2001-2002			
Monographies	79 295 \$	1 162 588 \$	1 241 882 \$
Commandes permanentes	152 248 \$	596 785 \$	749 032 \$
Publications en série	133 597 \$	1 051 967 \$	1 185 564 \$
Total	365 139 \$	2 811 340 \$	3 176 479 \$
2002-2003			
Monographies	99 443 \$	1 142 159 \$	1 241 602 \$
Commandes permanentes	211 872 \$	591 109 \$	802 981 \$
Publications en série	196 804 \$	830 164 \$	1 026 968 \$
Total	508 119 \$	2 563 432 \$	3 071 551 \$
2003-2004			
Montant			
Monographies	141 524 \$	1 178 249 \$	1 319 774 \$
Commandes permanentes	181 770 \$	595 507 \$	777 276 \$
Publications en série	170 731 \$	858 888 \$	1 029 619 \$
Total	494 025 \$	2 632 644 \$	3 126 669 \$
Pourcentage selon chaque sous-poste budgétaire			
Monographies	28,6%	44,8%	42,2%
Commandes permanentes	36,8%	22,6%	24,9%
Publications en série	34,6%	32,6%	32,9%
Différence 2003-2004 versus 2002-2003			
Montant			
Monographies	42 081 \$	36 090 \$	78 171 \$
Commandes permanentes	-30 102 \$	4 397 \$	-25 705 \$
Publications en série	-26 073 \$	28 724 \$	2 652 \$
Total	-14 094 \$	69 212 \$	55 118 \$
Pourcentage			
Monographies	42,3%	3,2%	6,3%
Commandes permanentes	-14,2%	0,7%	-3,2%
Publications en série	-13,2%	3,5%	0,3%
Total	-2,8%	2,7%	1,8%

Tableau B.23

Développement des ressources documentaires
Évolution des dépenses (\$)

	Année		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Monographies	1 241 882 \$	1 241 602 \$	1 319 774 \$
Commandes permanentes	749 032 \$	802 981 \$	777 276 \$
Publications en série	1 185 564 \$	1 026 968 \$	1 029 619 \$
Total	3 176 479 \$	3 071 551 \$	3 126 669 \$

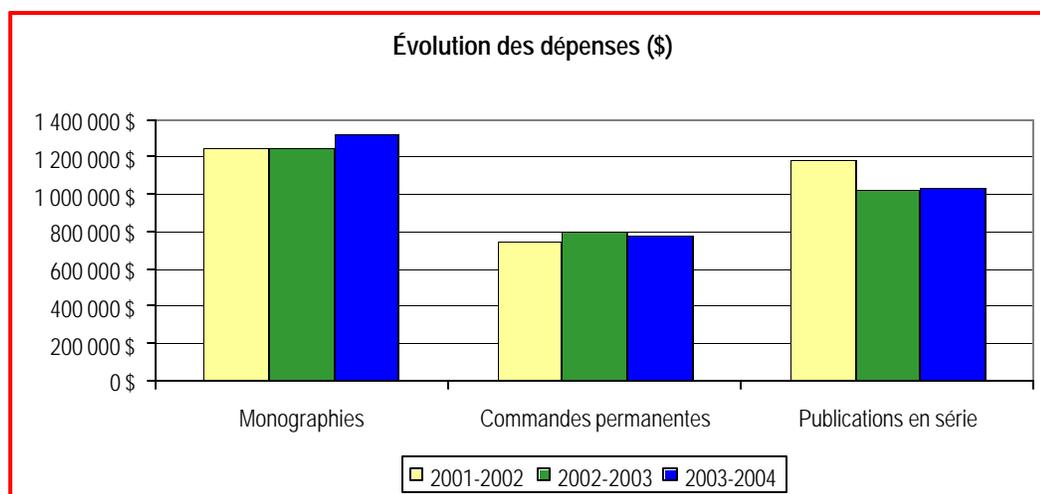


Tableau B.24

Développement des ressources documentaires
Évolution des dépenses (%)

Évolution des dépenses (%)	Année		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Monographies	39,10%	40,42%	42,21%
Commandes permanentes	23,58%	26,14%	24,86%
Publications en série	37,32%	33,43%	32,93%

Tableau B.25

Participations à des comités et groupes de travail*

Nom	Comité ou groupe de travail	Nombre de réunions
Isabelle Archambault	Bibliothèque	
	Comité directeur des ressources humaines	2
Adèle Bertrand	Comité de gestion de la BSHS	2
	Bibliothèque	
Anie Bérubé	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	5
	Comité ad hoc sur la signalisation à la BSHS	4
France Bilodeau	CREPUQ	
	Groupe de travail des responsables des bibliothèques en arts et architecture	1
Anie Bérubé	Bibliothèque	
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	10
	Autres organismes	
France Bilodeau	Comité aviseur du CROIR	3
	Comité d'organisation du congrès 2005 de l'ASTED	3
Judith Blais	Bibliothèque	
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	8
Alain Bourque	Comité de bibliothèque de Sciences de l'éducation	2
	Bibliothèque	
Suzanne Brouillard	Comité d'accueil des nouveaux employés	4
	Bibliothèque	
Marie-Claude Corriveau	Comité de coordination de la Bibliothèque	11
	Comité de gestion de la BSHS	18
Hélène Genest	Comité directeur des développements technologiques	6
	Comité directeur des ressources humaines	5
Nicole Genest	CREPUQ	
	Groupe de travail ad hoc sur les besoins en espace des b.u. québécoises	2**
Hélène Genest	Bibliothèque	
	Comité de bibliothèque de musique	1
Hélène Genest	Bibliothèque	
	Comité sur les portails thématiques	3
Hélène Genest	Bibliothèque	
	Comité sur les situations d'urgence	1
Hélène Genest	Groupe de gestion des serveurs d'informations	1
	UNICORN-Admin	6
Hélène Genest	UNICORN-Interface	8
	CREPUQ	
Hélène Genest	Sous-groupe de travail sur les données géospaciales	3
	Sous-groupe de travail sur les données numériques	4
Hélène Genest	Université Laval	
	Licenses ESRI	3
Nicole Genest	Bibliothèque	
	Comité de bibliothèque d'histoire	1

Alain Gendron	Bibliothèque Comité de gestion de la BSHS	3
Jacynthe Guay	Bibliothèque Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	8
Christine Lachance	Bibliothèque Comité de bibliothèque de droit	3
	Autres organismes Comité scientifique «Bicentenaire du code Napoléon»	1
Denis Le May	Université Laval Comité de refonte du protocole APAPUL_UL	5
France Morin	Bibliothèque Groupe de gestion des serveurs d'information	3
Normand Pelletier	Bibliothèque Comité de bibliothèque de sciences de l'administration Groupe d'accès aux ressources électroniques Module <i>Recherche</i> de WorkFlows	1 7 2
Gaston Quirion	Bibliothèque Bureau de régie interne CREPUQ Sous-groupe de travail sur les données numériques	5 2
Lucie Rompré	Bibliothèque Comité sectoriel de santé et sécurité au travail	3
Hélène Routhier	Bibliothèque UNICORN-Interface et recherche	14
Danielle St-Laurent	Bibliothèque Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	8
Chantal St-Louis	Bibliothèque Comité directeur des ressources humaines Comité directeur des développements technologiques Comité de gestion de la BSHS UNICORN-Admin UNICORN-Interface et Recherche CREPUQ Groupe de travail ad hoc sur les publications gouvernementales et intern.	5 6 15 5 8 2
Françoise Sorieul	Bibliothèque Comité directeur des ressources humaines Comité de gestion de la BSHS	3 15
Yolande Taillon	Bibliothèque Comité de bibliothèque de sciences de l'éducation	2

*) Ne sont pas comptabilisées ici les comités et groupes de travail internes aux CSHS sauf les participations au Comité de gestion

**) Les discussions ont eu lieu par voie téléphonique ou par courriel.

Tableau B.26

Autres contributions (publications, conférences*, etc.)

Nom	Comité ou groupe de travail	Sujet
Alain Bourque	Conférence Congrès de la CBPQ	LibQUAL+
Hélène Genest	Conférence Atelier sur l'Initiative de démocratisation des données	
Denis Le May	Conférence Congrès de l'Association canadienne des bibliothèques de droit Association des bibliothèques de droit de Montréal	Le droit québécois L'exhaustivité
Gilles Paradis	Conférence Idées fructueuses	Le secteur de la Philosophie
Normand Pelletier	Conférence Congrès de la CBPQ	Le mentorat (table ronde)
Gaston Quirion	Conférence Atelier sur l'Initiative de démocratisation des données Congrès de la CBPQ	L'IDD en classe Le mentorat (table ronde)
Yolande Taillon	Conférence Métho-Midi du CREIRES	ISI - Web of Science

**) Il s'agit des activités où le (la) conseiller(ère) fut conférencier(ère)*

Annexe C

Sommaires des principaux événements de l'année

- ♦ *Aide à la recherche*
- ♦ *Circulation*
- ♦ *Collections spéciales*
- ♦ *Consultation*