

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

Rapport annuel

2004–2005

Alain Bourque
Juillet 2005

Vendredi, le 22 juillet 2005

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

Objet : Rapport annuel 2004–2005 de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales (BSHS)

Monsieur le directeur,

Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport annuel 2004–2005 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 salutations les plus cordiales.

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

Table des matières

Préface

Préface	page 1
Organigramme de la division de la BSHS	page 2

Sommaire des principaux événements

La gestion de la division	page 3
Les priorités du Comité de gestion de la BSHS	page 3
La santé psychologique au travail	page 3
L'accueil des usagers	page 4
Les dossiers professionnels	page 5
Les dossiers multidisciplinaires	page 5
Les dossiers disciplinaires	page 6
Autres dossiers	page 7

Quelques statistiques significatives

Fréquentation	page 9
Transactions de prêts	page 9
Réserve des professeurs	page 10
Photocopies	page 10
Prêt entre bibliothèques	page 10
Renseignements et référence	page 11
Formation documentaire	page 11
Développement des ressources documentaires	page 11
Analyse-matière et classification	page 12
Contribution au développement de la BUL	page 12
Activités de formation	page 12

Dossiers prioritaires 2005–2006

La démarche en santé psychologique qu travail	page 14
L'accueil des usagers	page 14
L'implantation du logiciel VDX	page 15
La référence à distance	page 15
Les portails thématiques	page 15
L'aménagement des espaces et des locaux	page 15
Le programme de formation documentaire	page 16

Remerciements	page 17
---------------------	---------

Annexe A : Liste du personnel en poste au 31 mai 2005

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.

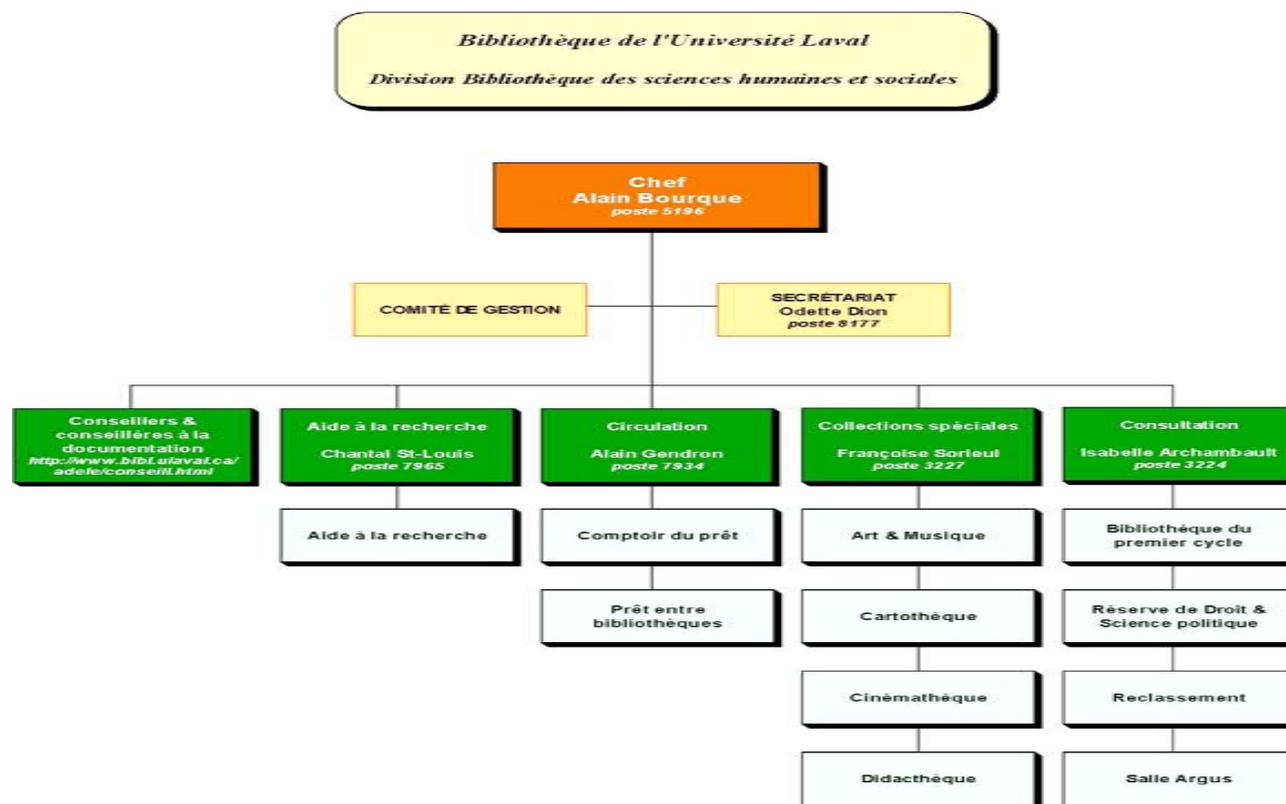
Située au pavillon Jean-Charles-Bonenfant, la BSHS regroupe les collections et les services — prêt des documents, prêt entre bibliothèques, réserves des professeurs, etc. — pour les usagers des facultés et écoles de sciences humaines et sociales, de lettres et d'arts. On y trouve aussi la section des 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 une 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 l'aide à la recherche); une cinquantaine de commis affectés aux services de première ligne et, enfin, cinq secrétaires et le chef de la division.

De plus, 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 2005.



Mis à jour le 10-11-05

Sommaire des principaux événements

A

NOUVEAU LA DERNIÈRE ANNÉE FUT BIEN REMPLIE À LA BSHS. Ce qui suit permettra d'ailleurs de prendre connaissance, même s'il s'agit d'une liste incomplète, des principaux événements de l'année 2004–2005.

La gestion de la division

PRIORITÉS DU COMITÉ DE GESTION DE LA BSHS

Deux dossiers furent prioritaires pour le Comité de gestion de la BSHS en 2004–2005¹ : a) la santé psychologique au travail et b) l'accueil des usagers.

• LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

On retiendra plus particulièrement à ce chapitre :

- La participation active, certains diront militante — dans le sens de «Qui milite activement pour défendre une idée, une opinion» — des gestionnaires de la BSHS au *Comité directeur des ressources humaines*.
- La mise sur pied par Isabelle Archambault, chef de la Consultation, de sessions d'exercices d'échauffement pour les équipes de jour (*Club Nescafé*) et de soir (*Club Cappuccino corsé*) auxquelles peut participer tout employé de la Bibliothèque. On notera en particulier l'activité du 12 mai du *Club Nescafé* où Mme Émilie Gagnon a présenté son étude sur le rôle du kinésiologue dans la prévention des lésions musculo-squelettiques chez les travailleurs de bureau. À cette occasion, Mme Darveau-Fournier, vice-rectrice aux ressources humaines, et M. Claude Mailhot, directeur du service des Ressources humaines, étaient

¹ Étant donné les liens très étroits existant entre ces deux priorités et la gestion courante de la division, le lecteur trouvera plus loin des points qui auraient été à leur place ici (... et vice-versa).

présents.

- La tenue des journées sur *Le plaisir de la différence pour mieux faire ensemble* — appelées plus familièrement les «Journées Tintin» — auxquelles la plupart des employé(e)s de la division ont participé.
- La contribution remarquable de Alain Gendron, chef de la Circulation, à la mise en route et au fonctionnement du comité

• L'ACCUEIL DES USAGERS

Soulignons plus particulièrement ici que :

- Un *Groupe de travail sur la politique d'accueil*, placé sous la responsabilité de Isabelle Archambault, a eu le mandat : a) de mettre à jour la *Politique d'accueil des usagers de la BSHS*, b) d'identifier les pistes d'action (programmes, activités, moyens, outils, etc.) favorisant l'application de la *Politique*, et c) de proposer les priorités à

GESTION COURANTE

Il est impossible d'aborder ce point sans rappeler à nouveau la place prépondérante qu'occupe la gestion des ressources humaines dans le travail quotidien des chefs de section de la BSHS. En fait, un observateur externe conclurait certainement que ce sont les chefs de section de la BSHS qui accordent le plus de temps et d'énergie à cette responsabilité à la Bibliothèque. Ceci dépend non seulement de facteurs liés à leur environnement de travail — taille des unités, contraintes des postes (permanence à assurer, postes uniques, horaires de travail, ...), spécialisation des fonctions, etc. — ou parce qu'il s'agit de problématiques souvent complexes mais aussi, plus simplement, parce que cela est une priorité importante pour les gestionnaires de la BSHS.

social de la Bibliothèque.

- La mise en place par les chefs de section de la BSHS de lieux d'échange pour les employés travaillant dans des unités semblables mais relevant de supérieurs immédiats différents (i.e. groupe de travail sur les réserves, comité de gestion pour le secteur du prêt, etc.)

mettre en œuvre.

- Maintenant que les tableaux des privilèges pour les usagers utilisant les services de la BSHS ont été mis à jour, le Comité de gestion de la BSHS a débuté une démarche visant à rédiger des déclarations de service pour ses différents points de service.

Ceci étant, d'autres points sont aussi à signaler :

- En collaboration avec le SIT, une journée de formation a été offerte au personnel de la Circulation afin de leur permettre de mieux utiliser *Eudora* qui est un moyen de communication très efficace pour des questions peu complexes ainsi que pour la transmission d'informations brèves.
- Afin de faciliter l'intégration des nouveaux commis au reclassement, un guide a été préparé à leur intention.
- Dans le cadre d'une entente avec Repro-Laval, les équipements d'impression à la Salle Argus ainsi qu'au 2^e étage ont été remplacés par des lecteurs-numériseurs. Cette implantation a été laborieuse autant pour les usagers que pour le personnel et un ajustement du mode de fonctionnement est à prévoir en 2005-2006.
- La réserve de Droit & Science politique a connu plusieurs transformations au cours

de la dernière année : un poste de technicien à la documentation y a été créé et le poste de commis à la documentation a été modifié. Cette démarche fut l'occasion d'allonger les heures d'ouverture et de revoir certaines méthodes de travail.

➤ En compagnie de Louise Delisle de la Bibliothèque scientifique et de Marielle Tardif du service des Ressources humaines, Chantal St-Louis, chef de l'Aide à la recherche, a travaillé à l'élaboration d'une banque de remplaçants pour les techniciens à la documentation.

➤ Deux visites pour le nouveau personnel de la BSHS ont eu lieu à l'automne 2004 (elles suppléaient à l'arrêt des visites organisées par la Bibliothèque suite au départ de la conseillère en communication à l'été 2004)

➤ L'implantation du logiciel VDX au p.e.b.

s'est poursuivie. Cette année, la BSHS a collaboré à la cueillette d'information en vue de la configuration du système. De plus, Alain Gendron, chef de la Circulation, a été très impliqué dans le sous-groupe travaillant aux rapports statistiques.

➤ Malgré les nombreuses embûches rencontrées, la réflexion sur la mise en place d'un service de référence virtuelle faisant appel au logiciel *QuestionPoint* s'est poursuivie. Elle fut faite entre autres dans le cadre de discussions tenues au sein du *Groupe de travail sur la référence à distance* (CREPUQ).

➤ Enfin, soulignons les formations offertes en cours d'année par des conseillers — Gaston Quirion, Denis LeMay, etc. — à des groupes d'employés de la BSHS (ajoutons qu'il s'agit là d'activités très appréciées).

Les dossiers professionnels

DOSSIERS MULTIDISCIPLINAIRES

➤ Suite à une étude réalisée par des conseiller(ère)s de la BSHS en concertation avec Véronique Paré, chef de la section des Acquisitions, la Librairie Zone et *Diffusion Dimedia*, une commande globale a été prise aux publications des *Presses universitaires de France*.

➤ Isabelle Archambault et Chantal St-Louis ont procédé à l'élagage de la collection de référence de la Bibliothèque du 1^{er} cycle ainsi que d'une partie des documents dans la classe Z.

➤ En réponse à une demande des conseiller(ère)s de la BSHS, Normand Pelletier a rédigé un document intitulé *Ressources électroniques: de l'acquisition à la diffusion ; points de repère à l'usage des conseillers et conseillères à la documentation*.

➤ Gaston Quirion a procédé à la mise à jour des bulletins STAT et du guide

d'utilisation des données de Statistique Canada.

➤ Deux conseillers de la BSHS, Marie-Claude Corriveau et Gilles Paradis, ont été très impliqués dans le dossier des portails thématiques. Jusqu'à présent, leur participation a exigé près d'une trentaine de réunions (... et d'autres suivront au cours des prochaines semaines !)

➤ Afin d'aider Alain Gendron, chargé de collection pour les publications gouvernementales et internationales, un groupe de travail a été créé.

➤ Afin de mieux répondre aux besoins des usagers, les séances d'initiation à la recherche documentaire offertes par l'Aide à la recherche ont été complètement repensées. Ainsi les séances en libre accès ont été subdivisées en deux sessions de 90 minutes chacune, assurant ainsi une plus longue pé-

riode de pratique. Celles de 60 minutes offertes à la demande des professeurs ont

aussi été restructurées.

DOSSIERS DISCIPLINAIRES

À titre indicatif, voici quelques dossiers disciplinaires ou sectoriels qui furent à l'ordre du jour en 2004–2005 à la BSHS.

➤ Une commande permanente a été prise pour les catalogues d'exposition du *Musée d'art contemporain de Montréal*. Un exemplaire est placé à la *Bibliothèque Gabrielle-Roy* et un autre à la BSHS.

➤ À la demande d'un professeur, plusieurs documents portant sur des artistes contemporains viendront enrichir la collection en arts visuels à la *Bibliothèque Gabrielle-Roy*.

➤ La Bibliothèque a reçu un don d'une qualité exceptionnelle — soit 110 titres de films de fiction sur support DVD — dont l'évaluation a été faite avec la collaboration d'un professeur en Cinéma.

➤ Trois documents portant sur le support DVD ont été préparés par Louise Ranger : a) *Utilisation des DVD* qui s'adresse à la clientèle ; b) *Les DVD : manipulation, entretien, entreposage* qui se veut un guide pour le personnel ; et c) *Comment ça marche le DVD vidéo ?* pour le personnel de la référence, du catalogage et de la préparation matérielle.

➤ L'Association des étudiants en architecture a versé un montant de 20 000\$ pour l'achat de documents pour la Salle d'architecture.

➤ En collaboration avec Mme Anne Beauchemin, professeure en histoire de l'art, un plan de classification portant sur la restauration et les techniques artistiques a été préparé.

➤ Une section «Nouveautés» a été aménagée pour la collection en arts visuels à la *Bibliothèque Gabrielle-Roy*.

➤ Le département de science politique a donné un montant de 7 500 \$ pour l'acquisition de publications universitaires

américaines.

➤ Le fonds de développement étudiant du Baccalauréat en éducation préscolaire et enseignement primaire et du Baccalauréat en enseignement secondaire a fait un don de 13 860\$ à la Didacthèque.

➤ Madame Charlotte Guérette, professeure à la faculté des Sciences de l'éducation, a donné 1 141 livres de littérature de jeunesse.

➤ La Didacthèque a reçu la visite d'un groupe d'étudiants provenant de l'*Institut universitaire de formation des maîtres de l'Académie de Versailles*.

➤ Du 15 mai au 15 août 2004, trente étudiants et étudiantes de l'*École Normale Supérieure de Libreville* (Gabon) sont venus rédiger leur essai de maîtrise à la faculté des Sciences de l'éducation. Toutes les disciplines en didactique étaient concernées : français, sciences de la vie, mathématiques, sciences de la terre, géographie et histoire.

➤ Le traitement et l'acheminement des volumes reçus en don pour le *Centre de Ressources et d'Orientation de l'Innovation Religieuse (CROIR)* est terminé. Commencé en 2003, cette opération a permis d'ajouter près de 850 documents aux collections de la Bibliothèque.

➤ On a procédé à l'acquisition des œuvres de plusieurs philosophes disponibles sur la base de données *PastMasters*.

➤ Un effort particulier a été apporté au développement de la collection dans le domaine de l'éthique publique et de l'éthique des affaires.

➤ La Cartothèque a procédé à l'acquisition d'un grand nombre de données géospa-

tiales : orthophotos couleur au 1:8000 de la Ville de Québec, cartes écoforestières, cartes topographiques du Ministère des ressources naturelles du Québec, spatiocartes, cartes de dépôts de surface, etc.

➤ Au cours de l'été 2004, une bonne partie de la collection du centre de documenta-

tion de l'École supérieure d'aménagement du territoire et de développement régional a été intégrée au catalogue Ariane.

➤ On a procédé à l'achat de la banque *Patrologia Græco-Latina* qui complète la banque *Patrologia Latina* à laquelle la BUL était déjà abonnée.

Autres dossiers

Plusieurs dossiers ou projets ont aussi été à l'ordre du jour à la BSHS au cours de la dernière année. On notera plus particulièrement :

➤ Sous le dynamique leadership de Denis Le May, la rédaction du *Manuel d'analyse documentaire à l'intention des bibliothécaires de l'Université Laval* (Mandibul) s'est poursuivie. Cela a non seulement consisté en la mise à jour du document qui intègre désormais les informations utiles aux formateurs à l'analyse-matière et à la classification mais aussi en la rédaction par Louise Ranger d'une première partie sectorielle pour les documents filmiques.

➤ Isabelle Archambault a pris le leadership et présidé le comité organisateur de la *Francofête 2005* qui s'est déroulée du 4 au 23 mars 2005 sous le thème *Le français : une langue branchée*. Pour cette première édition, une exposition mettant en vedette des ouvrages de référence terminologique et linguistique a été réalisée.

➤ Elle a aussi coordonné le comité organisateur de la *Journée mondiale du livre et du droit d'auteur* qui s'est déroulée du 21 au 27 avril 2005. Pour cette deuxième édition à la BSHS, on a eu droit à un entretien public avec l'auteur Jean Désy, à une exposition sur la lecture et le voyage, à un concours de proverbes, ainsi qu'à une pause café où Chantal St-Louis a décrit son expérience au Nunavut.

➤ Le programme des *Idées fructueuses* a maintenant atteint sa vitesse de croisière. La contribution de Denis Le May à cette

activité doit être particulièrement soulignée.

➤ Suite au stage en mai 2004 de Kim Frail de l'Université d'Alberta, Chantal St-Louis a co-écrit avec elle un article sur leur expérience. Cet article vient de paraître dans la revue *Argus* (vol. 30, #1 (printemps-été 2005), pp. 23–26)

➤ Alain Gendron assume la présidence du groupe de travail chargé de revoir le plan d'urgence de la Bibliothèque.

➤ Chantal St-Louis a dirigé un groupe de travail qui a rédigé un manuel sur la recherche dans WorkFlows.

➤ À l'invitation de la BSHS, un *Groupe de travail sur l'utilisation de vedettes libres ou semi-contrôlées* a été créé. En plus de préciser les modalités d'utilisation de vedettes libres, le groupe de travail a aussi fait des propositions concernant l'ajout des tables des matières aux notices bibliographiques.

➤ Le chef de la division a assumé la coordination du projet LibQUAL+ qui s'est déroulé au printemps 2005.

➤ Un groupe de conseillers a rédigé un rapport proposant la création d'un *Centre d'information géographique et statistique* qui veut être le guichet unique permettant de donner accès aux données statistiques, aux publications gouvernementales et internationales de même qu'aux données géospatiales.

➤ Pierre Guilmette — qui a remplacé temporairement ce printemps la conseillère en science politique — a rédigé deux documents. Le premier est une bibliographie sur l'histoire de la BUL alors que le second présente une démarche de veille documentaire en bibliothéconomie. Ajoutons que par la suite un groupe de professionnels a pris en charge un projet de veille documentaire en bibliothéconomie.

➤ À nouveau, Michel Pépin, commis au comptoir de prêt, a présidé et coordonné les activités tenues dans le cadre de *Laval en spectacle*. Signalons que le lancement de cette activité a eu lieu au Salon des nouveautés et que des œuvres d'employés de l'Université furent exposées dans la Salle d'exposition.

➤ Enfin, les conseiller(ère)s de la BSHS ont été impliqué(e)s dans plusieurs activités tenues hors des murs de la Bibliothèque. Signalons entre autres :

- La participation de Annie Bérubé au comité organisateur du congrès de l'Asted
- La conférence de France Bilodeau au congrès de la CBPQ sur le programme de formation documentaire de la BUL.

- La participation de Alain Bourque à la journée sur les services de référence dans les bibliothèques universitaires (CBPQ) ainsi qu'à la journée organisée sur les nouveaux outils de mesure (CREPUQ)
- La conférence de Alain Gendron lors de l'atelier sur les statistiques gouvernementales canadiennes (CREPUQ)
- L'implication de Richard Laverdière au sein du comité organisateur du congrès 2005 de *l'International Association of Technological University Libraries* (IATUL)
- Les participations de Denis Le May au colloque sur le *Code civil du Québec* et le bicentenaire du *Code civil des Français*, au colloque de *l'Association des bibliothécaires de droit de Montréal* ainsi qu'à l'atelier du *Groupe de travail sur les publications gouvernementales et internationales* (CREPUQ).

Quelques statistiques significatives

L NE SERA PAS FAIT MENTION ICI DE TOUTES LES DONNÉES RECUEILLIES EN 2004–2005 à la BSHS. Ce sera plutôt l’occasion de signaler les données 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.

Avant de débiter, rappelons cependant la remarque faite l’année dernière à l’effet que «... le passage de MultiLIS à UNICORN a pu entraîner des “changements invisibles” en ce qui regarde les statistiques fournies (... et ce même si la donnée porte le même nom !)... c’est probablement dans deux ou trois ans qu’il sera possible de juger de la validité des chiffres...». La comparaison de certains chiffres de 2004–2005 avec ceux des années précédentes semble confirmer la justesse de cet appel à la prudence.

FRÉQUENTATION

La diminution de la fréquentation observée depuis le milieu des années 90 se poursuit. Rappelons simplement qu’en 1995, plus de un million d’entrées étaient comptabilisées à la BSHS alors que l’année dernière, ce chiffre était de 675 610 entrées. Cette diminution touche particulièrement

la Bibliothèque de premier cycle (... ce qui n’est pas vraiment surprenant compte tenu des circonstances).

Ajoutons que le nombre d’entrées semble démontrer que l’estimé utilisé pour 2003–2004 sous-évalue la réalité.

TRANSACTIONS DE PRÊT

Le nombre de prêts a diminué de 15% passant de 549 268 à 466 986. Une tendance qui n’est cependant pas aussi prononcée pour les retours où la diminution est de

1,1% et pour les renouvellements (diminution de 4,3%).

Le nombre de réservations au cours des deux dernières années a augmenté de

plus de 35% passant de 21 909 en 2002–2003 à 29 472 en 2004–2005. Ajoutons que 96,5% des réservations ont été faites l'année dernière par les usagers (i.e. en «libre service»).

En 2004–2005, le nombre d'avis de retard fut de 32 953. Il s'agit d'une diminution de plus de 30% par rapport à 2003–04 où 47 272 avis furent émis. De même, le nombre de documents facturés est passé de 82 656 à 75 457. Ceci s'explique certainement par l'envoi des avis de courtoisie qui ont atteint 54 613 en 2004–2005.

RÉSERVES DES PROFESSEURS

Le nombre de documents placés à la réserve de la Bibliothèque de 1^{er} cycle fut de 4 156 en 2004–05. Ce chiffre étant de l'ordre de celui observé en 2002–03, on peut penser que l'estimé fourni pour l'année dernière — 3 649 documents — était une sous-évaluation de la réalité.

Quant au nombre de prêts, il s'est

Le nombre de membres de l'Association des diplômés de l'UL ayant un droit d'emprunt a atteint l'année dernière 37 212... mais peu de ceux-ci profitent de cette entente : 1 095 individus en 2004–2005.

Enfin le nombre total de prêts internes s'est établi à 353 646 l'année dernière comparativement à 397 123 en 2003–2004 alors que les prêts à distance furent de 812 par rapport à 982 (-17,3%).

établi à 9 740 en 2004–05 alors qu'il était de 23 685 en 2001–2002 ; ce qui représente une diminution de plus de 58% en trois ans.

Pour ce qui est des autres réserves — Art & musique, Droit & Science politique et Cartothèque — le nombre total de prêts a augmenté de 13,3% passant de 21 387 à 24 238.

PHOTOCOPIES

Le nombre de pages photocopées a été de 126 815 en 2004–2005, une augmentation de près de 41% comparativement à l'année précédente (... ce qui semble indi-

quer que si la «bibliothèque virtuelle» a eu un impact sur cette activité, ce ne fut pas de diminuer la quantité de papier produit !)

PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES

En 2004–2005, sur les 17 239 demandes reçues au prêt entre bibliothèques, 14 497, soit 84%, nous sont parvenues par courrier électronique (un pourcentage qui demeure constant depuis quelques années).

En ce qui regarde les documents expédiés, le nombre de copies demeure supérieur à celui des originaux : plus de 55% des documents expédiés étant des photocopies.

Pour ce qui est des emprunts, 2 506 articles de périodiques et 6 675 monographies furent obtenus d'une autre bibliothèque pour nos usagers. Le total de 9 181 documents est une augmentation de 27,3% par rapport à 2003–04 (7 210 documents).

Signalons aussi que le groupe de travail CREPUQ dont le mandat est l'implantation d'une structure collective pour VDX a poursuivi son travail. Le chef de la section de la Circulation, Alain Gendron, est très impliqué dans ce dossier.

Le p.e.b. de la BSHS est d'ailleurs l'une des unités qui participe présentement à des tests du logiciel avec d'autres bibliothèques universitaires québécoises.

RENSEIGNEMENTS ET RÉFÉRENCE

L'équipe de l'Aide à la recherche a réalisé l'année dernière 61 652 interventions de renseignements et de référence auprès des usagers. Ceci est équivalent au chiffre de l'année précédente qui était de 61 797 interventions. Quant aux autres comptoirs de service, le nombre de renseignements et de référence a été de 33 774 en 2004–2005.

Si on ajoute les chiffres 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.

En ce qui regarde cette contribution des conseillers et conseillères, les chiffres

FORMATION DOCUMENTAIRE

En 2004–2005, l'Aide à la recherche a privilégié une nouvelle formule pour les séances d'initiation. Elles se composent désormais de deux types de séances pratiques : la première étant une présentation des services de la Bibliothèque et d'ARIANE alors que la seconde est une introduction aux banques de données. L'année dernière, 75 séances de ces deux genres ont rejoint 400 étudiant(e)s.

Parallèlement on a continué à offrir des séances sans pratique afin de répondre

indiquent une stabilisation du nombre d'interventions au cours des dernières années (14 647 en 2002–2003, 14 835 en 2003–2004 et 14 044 en 2004–2005).

Pour ce qui est des interventions à distance (i.e. par téléphone, courriel, etc.), elles correspondent à 17,4% du total pour l'Aide à la recherche (... soit le même pourcentage qu'en 2003–04) alors qu'il est de 38,3% pour les conseillers et conseillères à la documentation (30,6% en 2003–2004).

Enfin, rappelons que les difficultés rencontrées au cours de la dernière année ont freiné le développement d'un service de référence à distance à la Bibliothèque.

aux demandes de certains professeurs. Celles-ci ont rejoint dix-huit (18) groupes, soit 298 étudiant(e)s.

Pour leur part, les conseillers et conseillères à la documentation ont : a) rencontré 101 groupes, soit 2 355 étudiant(e)s, dans le cadre de séances d'initiation documentaire ; b) offert 47 séminaires d'approfondissement à 930 étudiant(e)s ; et c) rejoint 717 étudiant(e)s, soit 21 groupes, dans le cadre de cours crédités.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Le montant total dépensé pour l'acquisition des ressources documentaires a été de 3 588 743\$ en 2004–2005 pour la BSHS. Il se répartit ainsi : 44,5% pour l'achat de monographies, 28,4% pour le paiement des commandes permanentes, et

27,0% pour les abonnements. Par rapport, à l'année précédente, on observe une augmentation de la part accordée aux commandes permanentes alors que le pourcentage alloué aux abonnements a diminué.

Cette situation s'explique principalement par le transfert de sommes vers les «budgets virtuels» afin de payer les abonnements en lot chez certains éditeurs.

Signalons aussi que l'implantation du module *Acquisitions* d'UNICORN a causé de nombreux inconvénients l'année dernière aux conseiller(ère)s à la documentation. Parmi les plus importants, on notera : a) l'impossibilité d'avoir un relevé à jour des engagements et dépenses ce qui rendait très difficile la gestion budgétaire et b) les problèmes majeurs en

ce qui regarde le contrôle des commandes permanentes. Heureusement que les indications dont on dispose présentement laissent prévoir que la situation est en voie d'être corrigée, ce qui voudrait dire que les difficultés de l'année dernière seraient choses du passé.

Pour d'autres informations sur le développement des ressources documentaires, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel 2004–2005 de la division du Traitement des fonds documentaires.

ANALYSE-MATIÈRE ET CLASSIFICATION

La plupart des conseillers et conseillères de la BSHS ont maintenant intégré cette activité à son travail régulier.

Ajoutons qu'à partir des données disponibles, on peut estimer : a) que les conseiller(ère)s de la BSHS accordent en moyenne une journée par semaine à ce programme, et b) que ceci leur permet de traiter «complètement» 7,7 documents et «partiellement» 5,2 documents.

Si maintenant on prend comme ordre de grandeur que le traitement partiel exige la moitié du temps nécessaire au traitement complet, cela voudrait dire que le traitement complet d'un document exige approximativement 42,5 minutes d'un(e)

conseiller(ère) de la BSHS alors que le temps requis pour un traitement partiel est de 21,5 minutes approximativement.

Sur un autre plan, rappelons les travaux du *Groupe de travail sur les vedettes libres ou semi-contrôlées* qui a formalisé l'utilisation de la zone 520 du format MaRC-21 — un champ prévu pour des notes — pour les vedettes libres (uniterme, expression ou phrase).

Pour des informations complémentaires sur le nombre de documents traités, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel 2004–2005 de la division du Traitement des fonds documentaires.

CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DE LA BUL

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 constatera en particulier que le personnel de la BSHS a participé en 2004–2005 à plus de 200 réunions «formelles».

ACTIVITÉS DE FORMATION

En ce qui regarde la formation du personnel, on note que 92 employé(e)s de

la BSHS — l'ensemble du personnel de la division en fait — a assisté à au moins une

activité de cette nature l'année dernière. Globalement, le personnel de la division a assisté à 218 activités de formation en 2004–2005, ce qui a exigé plus de 2 100 heures de participation.

Si ce résultat s'explique par la tenue des «Journées Tintin» auxquelles tout le personnel était invité à s'inscrire, il ne faut

pas oublier qu'il repose aussi sur la priorité accordée à la formation du personnel au sein de la division. Ce contexte explique d'ailleurs la surprise exprimée par les collègues des autres bibliothèques universitaires québécoises lorsqu'ils constatent la présence de technicien(ne)s de la BSHS à des ateliers CREPUQ

Dossiers prioritaires

2005–2006

PLUSIEURS DOSSIERS SERONT DES OPRIORITÉS DE LA BSHS EN 2005–2006. Pensons ici à : a) la démarche en santé psychologique au travail, b) l'accueil des usagers, c) l'implantation du logiciel VDX, d) la référence à distance : e) l'aménagement des espaces et des locaux, f) aux portails thématiques, et g) au programme de formation documentaire.

LA DÉMARCHE EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Le plan d'action de la Bibliothèque étant maintenant une réalité, il faut désormais qu'elle l'intègre dans ses façons de faire. Il est en effet primordial que les engagements qui ont été pris soient respectés si on ne veut pas voir réapparaître le scepticisme exprimé l'année dernière par plusieurs employés de la BUL lorsque la démarche a débuté.

Dans les circonstances, la pire erreur qui guette la Bibliothèque serait de croire

que cela se fera tout naturellement, sans efforts. Le rôle des gestionnaires de premier niveau, particulièrement les chefs de section, est particulièrement important à ce chapitre car c'est par leurs contacts quotidiens avec les personnes de leur unité et par les décisions qu'ils et elles prendront que le plan d'action de la Bibliothèque deviendra réalité.

L'ACCUEIL DES USAGERS

Tel que signalé précédemment, les tableaux des privilèges des usagers ont été mis à jour. Parallèlement, un comité formé d'employés a revu la politique d'accueil rédigée en 2004.

La prochaine étape sera la rédaction de «déclarations de services» qui préciseront ce à quoi un usager doit s'attendre (à titre d'exemples : heures d'ouverture du service, délai pour obtenir une réponse, etc.)

L'IMPLANTATION DU LOGICIEL VDX

Sans véritable surprise l'implantation de VDX a connu de nouveaux retards l'année dernière.

Présentement, le p.e.b. de la BSHS participe à des tests avec certaines bibliothèques universitaires québécoises. Si les résultats obtenus correspondent aux attentes exprimées, le système deviendra opérationnel cet automne entre les biblio-

thèques du réseau CREPUQ. Par la suite, de nouveaux partenaires s'ajouteront selon un échéancier qu'il reste à préciser.

Cette opération sera non seulement l'occasion de remplacer, certains diront «Enfin !», le logiciel, AVISO dont les déficiences sont de plus en plus évidentes mais aussi d'évaluer les façons de faire.

LA RÉFÉRENCE À DISTANCE

Voici un autre dossier qui a pris beaucoup de retard par rapport à l'échéancier prévu initialement. Ceci s'explique par le fait qu'il s'agit d'un projet pour lequel nous dépendons d'un fournisseur externe

(OCLC). Tant que celui-ci ne réussira pas à nous fournir un produit adapté aux besoins des bibliothèques universitaires québécoises de langue française, ce projet ne pourra pas vraiment progresser.

LES PORTAILS THÉMATIQUES

Maintenant qu'il a été convenu d'une échéance plus réaliste, soit janvier 2006, toutes les personnes concernées mettent «l'épaulement à la roue» dans ce dossier. C'est entre autres le cas des conseiller(ère)s à la documentation de la BSHS pour qui il s'agit de leur première priorité pour 2005–2006.

Il faut cependant ajouter qu'il n'est toujours pas possible en date d'aujourd'hui de prévoir la quantité de travail que ce chantier exigera. Heureusement qu'on peut compter sur un groupe d'implantation qui apporte une aide et un soutien appréciés de tous et toutes.

L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES ET DES LOCAUX

Un dossier qui exigera beaucoup de temps à la BSHS en 2005–06 est celui de l'aménagement des Collections spéciales. Déjà depuis plusieurs semaines, un groupe de réflexion regroupant des représentant(e)s des différentes unités concernées établit la liste des besoins à satisfaire. Ceci servira à la préparation d'un rapport qui sera remis à la Direction vers la mi-août. Par la suite, un professionnel du service des Immeubles verra à transposer sur un plan ces besoins. Si tout se déroule comme prévu, les travaux débiteront au prin-

temps 2006 et s'étendront sur sept à huit mois.

Ajoutons que le document qui sera remis à la Direction comprendra aussi des propositions d'aménagement pour les autres niveaux du pavillon Jean-Charles-Bonenfant.

La rentrée d'automne 2005 sera aussi l'occasion d'inaugurer le local 1343 en tant que salle de formation pratique pouvant accueillir 25 étudiant(e)s. Pour toutes les personnes qui ont à donner des formations, cela voudra dire qu'il ne sera plus

nécessaire de répéter aussi souvent certaines activités de formation, d'où un gain appréciable de temps.

Notons aussi qu'on évaluera aussi au cours de la prochaine année la possibilité de rendre ce local disponible aux étudiant(e)s hors des heures de formation. À cet effet, certains logiciels de bureautique ainsi que *End Note* seront installés sur les

micros de cette salle et un technicien en informatique (surnuméraire) supervisera cette utilisation.

Enfin la «priorité BSHS» pour la prochaine année au plan de l'ameublement sera la Salle Argus ; une partie du budget d'investissement 2005–2006 ayant été réservée à cette fin.

LE PROGRAMME DE FORMATION DOCUMENTAIRE

L'idée qu'au moins une unité d'enseignement en sciences humaines, sciences sociales ou lettres participe au programme de formation documentaire a été abordée en plusieurs occasions au cours de la dernière année.

Bien qu'il soit actuellement impossible de prévoir ce que seront les résultats des

contacts en cours auprès de certaines unités d'enseignement, on peut quand même s'attendre à ce que ce dossier prenne de plus en plus d'importance au cours des prochains mois (... et les prochaines années) pour les conseiller(ère)s de la BSHS.

Remerciements

A CHAQUE FOIS QUE J'AI EU À RÉDIGER LE BILAN DE L'ANNÉE À LA BSHS, j'ai toujours été très impressionné par la quantité et la qualité des activités et des réalisations qui y sont mentionnés. Et, comme le montre ce qui précède, 2004–2005 ne dément pas cette réalité, tout au contraire !

Et ce qui est encore plus remarquable, c'est de constater que leur impact n'est pas limité à la BSHS mais qu'au contraire ces actions ont souvent une influence importante sur l'ensemble, de la Bibliothèque. Ceci est vrai aussi bien au plan de la gestion qu'en ce qui regarde les dossiers professionnels. Dans toutes ces circonstances, la BSHS joue vraiment un rôle de «bibliothèque centrale» au sein de la BUL.

Mais si cela est possible, c'est que la division peut compter sur une équipe de collaborateurs exceptionnels qui proposent des projets (et parfois des rêves !), s'impliquent dans leur réalisation, collaborent, etc. Mon souhait est que ce dynamisme si présent au sein de la BSHS se poursuive — et, qui sait, s'accroisse — sous la «nouvelle administration» qui sera en place dans quelques mois.

En terminant, je désire remercier tous ceux et celles que j'ai côtoyés au cours des 31 merveilleuses années que j'ai passées à la Bibliothèque de l'Université Laval. Un merci particulier à ceux et celles qui ont occupé au cours de la dernière décennie un poste de chef de section à la BSHS ainsi qu'à Odette Dion. J'ai été choyé de vous avoir comme collaborateurs et collaboratrices.

À tous et toutes, n'abandonnez pas vos rêves, même les plus fous, et prenez bien soin de vous.

Alain Bourque
22 juillet 2005

Annexes

Annexe A

Liste du personnel en poste au 31 mai 2005

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

Bérubé, Annie	Laverdière, Richard
Bilodeau, France	Le May, Denis
Brouillard, Suzanne	Paradis, Gilles
Corriveau, Marie-Claude	Pelletier, Normand
Genest, Hélène	Plante, Michel
Genest, Nicole	Quirion, Gaston
Guay, Jacynthe	Ranger, Louise
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, Michel
Fays, Luc	Pépin, Michel
Forgues, Marie-Andrée	Plante, Lynne
Godin, Ginette	Shaienks, Claude
Hudon, Suzanne	Vallières, Justine
Jacques, François	

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	Samson-Deneault, Lise
Éloquin, Donald	Sirois, Jean

Reclassement des documents

Aubé, Michel	Legendre, Cécile
Breton, Denis	Lemelin, Robert
Duburger, Robert	Lévesque, Johanne
Fréchette, Laurent	Morasse, Stéphane
Gingras, Ginette	Racine, Jacques
Leblanc, Claude	Roy, Denys
Lefevre, Jocelyne	

Référence/Salle Argus

Genest, Nicole	Ruest, Christiane
----------------	-------------------

Réserve de droit et science politique

Langevin, Karine	Shehyn, Gordon
------------------	----------------

Collections spéciales

Sorieul, Françoise
(*chef de la section*)

Art et musique

Asselin, Denis	Pontbriand, Michèle
Brouillard, Suzanne	Riverin, Marie-Josée
Miville, Francine	

Cartothèque

Genest, Hélène	Larochelle, Rémi
Guay, Alexandre	Mercier, Odette

Cinémathèque

Boilard, Pierrette	Montminy, Manon
Jolin, Suzanne	Poulin, Hélène
Michel, Raymond	Ranger, Louise

Didacthèque

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

Annexe B

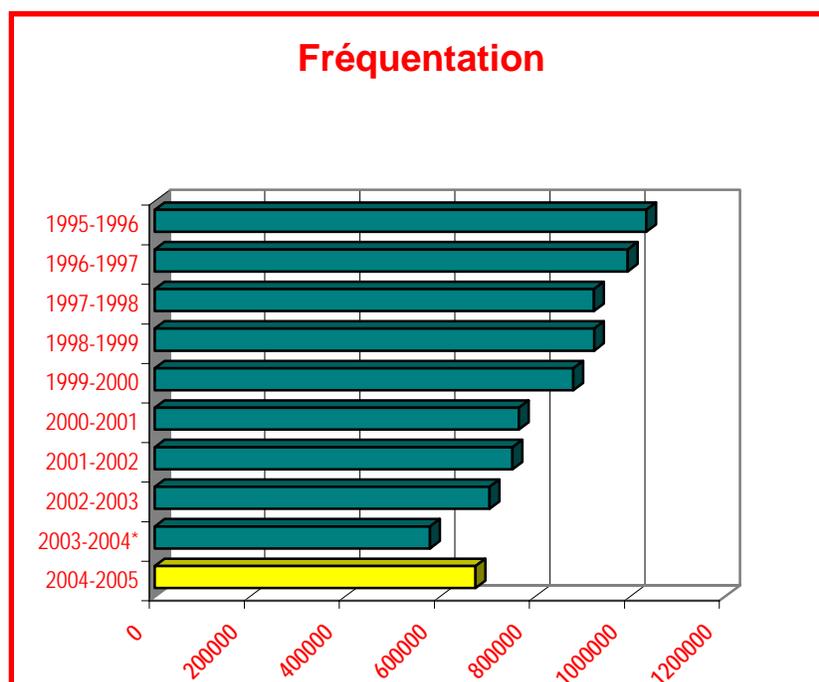
Tableaux

Tableau B.1

Fréquentation 1995-1996 à 2004-2005

Année	Fréquentation	Augmentation annuelle	Moyenne mensuelle
2004-2005	675610	16,5%	56301
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

*) Estimé à partir des données disponibles



*) Estimé à partir des données disponibles

Tableau B.2

Nombre de personnes comptabilisées aux sorties

Bibliothèque	2002-2003	2003-2004 (*)	Année 2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle** (2004-05)
... de 1 ^{er} cycle	86359	72062	73461	1,9%	9183
... générale	618735	507745	602149	18,6%	50179
Total:	705094	579807	675610	16,5%	56301

*) 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	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle** (2004-05)
Prêts*	355293	549268	466986	-15,0%	38916
Retours*	339912	498779	493119	-1,1%	41093
Renouvellements*	203744	284449	272088	-4,3%	22674
Réservations					
-- nombre total	21909	25204	29472	16,9%	2456
-- réservations libre-service	17461	n.d.	28449	n.d.	n.d.
-- % libre-service vs. total	79,7%	n.d.	96,5%	n.d.	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	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle** (2004-05)
... d'avis émis					
- courtoisie*	n.a.	20342	54613	168,5%	
- retard	25206	47272	32953	-30,3%	2746
... de documents réclamés	63985	n.d.	68559	n.d.	5713
... de documents facturés	6913	n.d.	2107	n.d.	176
... d'amendes payées**	55976	82656	75457	-8,7%	6288
Revenu des amendes**	\$74 771	\$109 132	\$83 757	-23,3%	6 980 \$
Coût moyen d'une amende***	\$1,34	\$1,32	\$1,11	-15,9%	

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

**) Pour 2004-05, comprend l'ensemble des amendes (BSHS + BS + ...)

Tableau B.5

Emprunteurs spéciaux

Catégorie	Année			Différence 04-05/03-04 (%)
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	
Ass. des diplômés de l'UL (ADUL)				
- inscrits	25432	31530	37212	18,0%
- actifs*	n.d.	904	1095	21,1%
- % actifs versus inscrits	n.d.	2,87%	2,94%	
Anciens de Laval	29	4	6	50,0%
CREPUQ	290	276	249	-9,8%
Ententes spéciales	258	256	326	27,3%
Autres	217	148	155	4,7%
Total :	26226	32214	37948	17,8%

*) Ayant fait au moins un emprunt !

Tableau B.6

Prêts internes

	Année			Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
	2002-2003	2003-2004	2004-2005		
Bibliothèque du 1er cycle	30371	30759	24145	-21,5%	2012
Bibliothèque générale					
- Compactus	29661	25376	18868	-25,6%	1572
- Magasin des livres*	364681	213361	179498	-15,9%	14958
- Référence	44161	37111	40855	10,1%	3405
- Salle Argus	57099	18459	n.d.	n.d.	n.d.
- Droit/Sc. politique	7036	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total :	502638	294307	239221	-18,7%	19935
Collections spéciales					
- Art et musique	15386	24301	21486	-11,6%	1791
- Cartothèque	25413	28041	28502	1,6%	2375
- Cinémathèque	6149	5459	6180	13,2%	515
- Didacthèque	40355	14256	34112	139,3%	2843
Total :	87303	72057	90280	25,3%	7523
Grand total :	620312	397123	353646	-10,9%	29471

*) 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

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Demandes par ...					
courrier/ téléphone	383	199	135	-32,2%	11
courriel	979	934	758	-18,8%	63
Total :	1362	1133	893	-21,2%	74
Demandes satisfaites	1308	982	812	-17,3%	68
- % satisfaites	96,0%	86,7%	90,9%	4,9%	

Tableau B.8

Réserve de la BPC

Nombre de	2002-2003	Année 2003-2004 (*)	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
... cours	436	370	465	25,7%	39
... documents	4182	3649	4156	13,9%	346
... titres	3674	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
... Prêts***	15966	10132	9740	-3,9%	812

*) 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.

***) À partir de 2003-04 : Données obtenues à partir de WorkFlows. Pour les années antérieures : Données prises manuellement.
N.B. En 2004-05, le nombre de prêts obtenu de WorkFlows est de 9740 alors que le relevé manuel indique 16600 prêts !

Tableau B.9

Circulation des ouvrages en réserve

	2002-2003	Année 2003-2004 (*)	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Art et musique					
-- secteur «arts»	5870	4870	3661	-24,8%	305
-- secteur «musique»	4286	2978	2492	-16,3%	208
Total :	10156	7848	6153	-21,6%	513
Bibl. de 1er cycle*	15966	10132	9740	-3,9%	812
Cartothèque	1338	3156	4068	28,9%	339
Droit/Science politique*	16109	10383	14017	35,0%	1168
Grand total	43569	31519	33978	7,8%	2832

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

N.B. En 2004-05, le nombre de prêts obtenu de WorkFlows est de 9740 alors qu la donnée manuelle est de 16600 !

Tableau B.10

Photocopies Nombre de pages

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005*	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Division**	85081	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
PEB	23311	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
-- % PEB versus Total	21,51%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total :	108392	90060	126815	40,8%	10568

*) Estimé à partir des données de la période du 1er juin 2004 au 4 juillet 2005

*) Cette donnée n'est plus compilée depuis 2003.

Tableau B.11

Prêt entre bibliothèques Demandes de prêt

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Demandes reçues	20056	18429	17239	-6,5%	1437
-- par courrier électronique	16809	15498	14497	-6,5%	1208
-- % par courrier électronique	83,8%	84,1%	84,1%		
Documents expédiés					
-- copies	8707	8559	6948	-18,8%	579
-- par ARIEL	6616	6206	5641	-9,1%	470
-- % par ARIEL	76,0%	72,5%	81,2%		
-- originaux	6616	6206	5641	-9,1%	470
Total (copies + originaux)	15323	14765	12589	-14,7%	1049

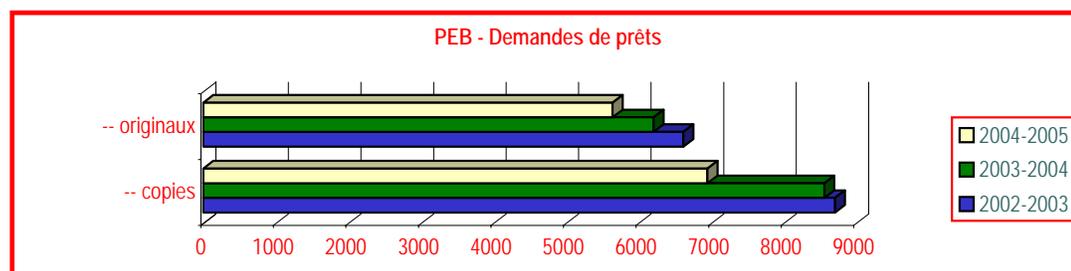


Tableau B.12

Prêts entre bibliothèques Demandes d'emprunt

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Demandes reçues					
-- non traitées*	1214	1247	1330	6,7%	111
-- traitées	9405	9327	12245	31,3%	1020
Total :	10619	10574	13575	28,4%	1131
Demandes transmises					
	11474	11909	15632	31,3%	1303
Demandes satisfaites					
-- copies	2962	2012	2506	24,6%	209
-- par ARIEL	2486	1678	2149	28,1%	179
-- % ARIEL	83,9%	83,4%	85,8%		
-- originaux	4569	5198	6675	28,4%	556
-- totales (copies + originaux)	7531	7210	9181	27,3%	765

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

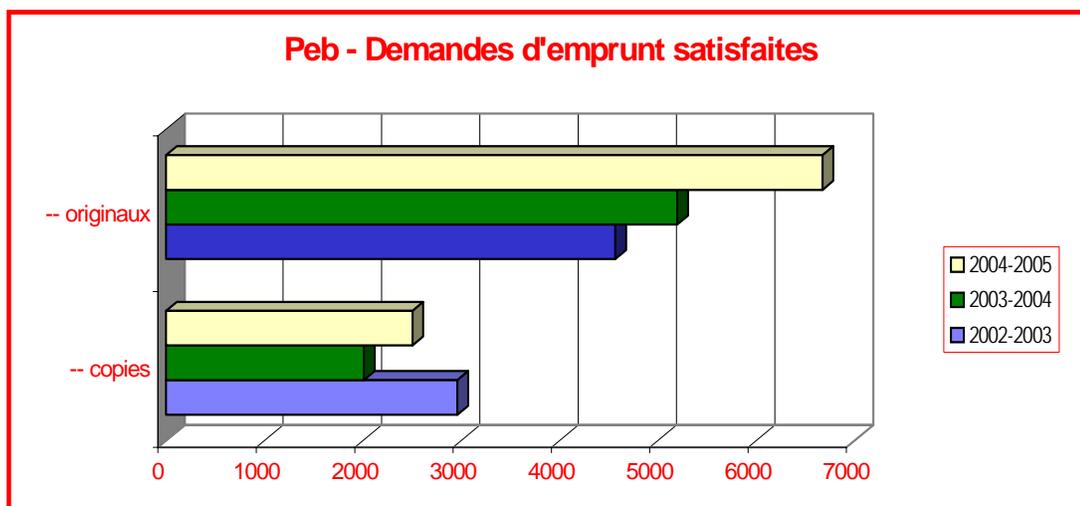
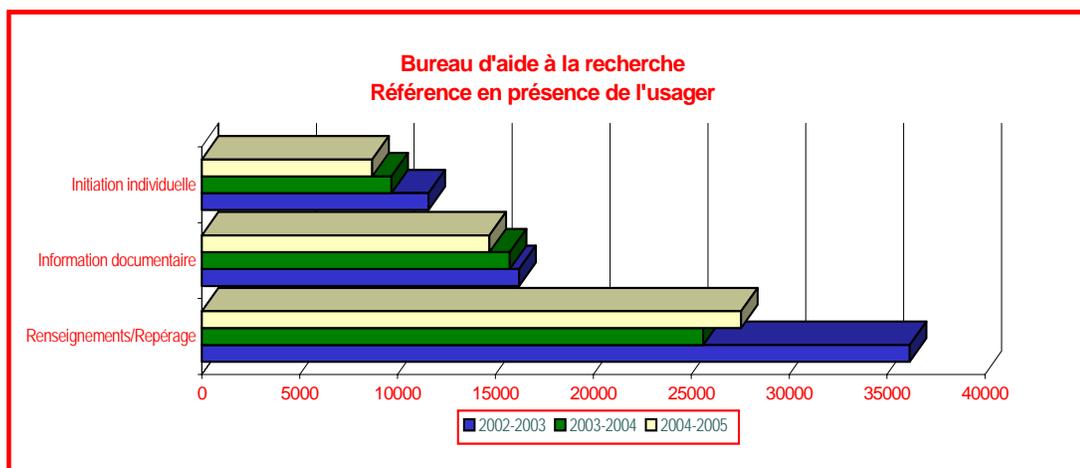


Tableau B.13

Renseignements et référence Bureau de l'aide à la recherche

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
En présence de l'utilisateur					
Renseignements/Repérage	36162	25614	27542	7,5%	2295
Information documentaire	16205	15732	14683	-6,7%	1224
Initiation individuelle	11579	9685	8700	-10,2%	725
Sous-total	63946	51031	50925	-0,2%	4244
À distance*					
Renseignements/Repérage	7596	9105	9303	2,2%	775
Information documentaire	739	1087	968	-10,9%	81
Initiation individuelle	607	574	456	-20,6%	38
Sous-total :	8942	10766	10727	-0,4%	894
Total					
Renseignements/Repérage	43758	34719	36845	6,1%	3070
Information documentaire	16944	16819	15651	-6,9%	1304
Initiation individuelle	12186	10259	9156	-10,8%	763
Grand total :	72888	61797	61652	-0,2%	5138

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



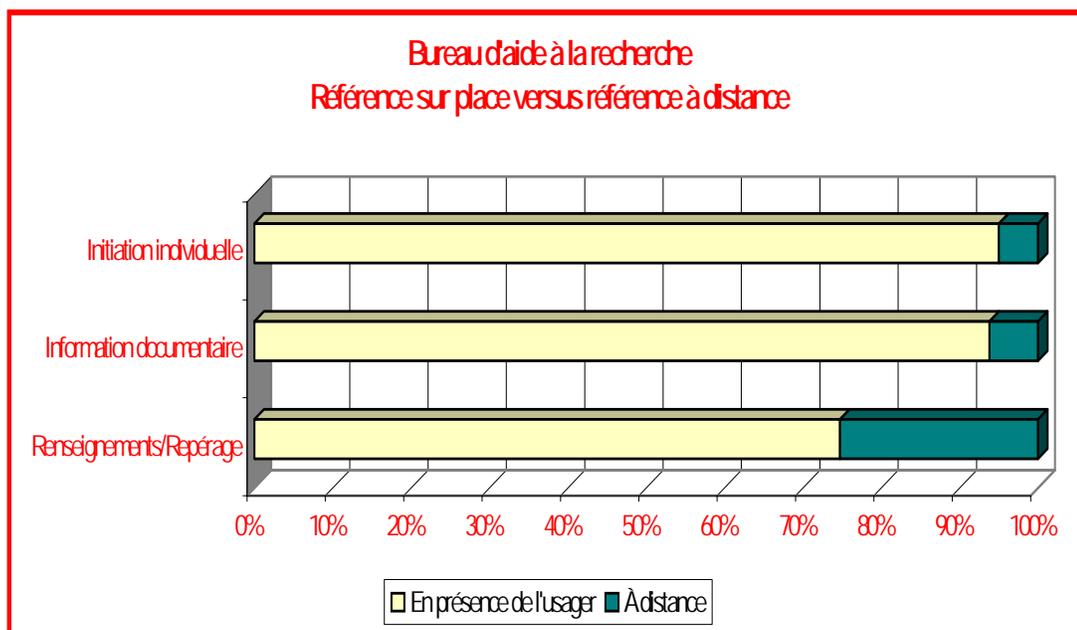
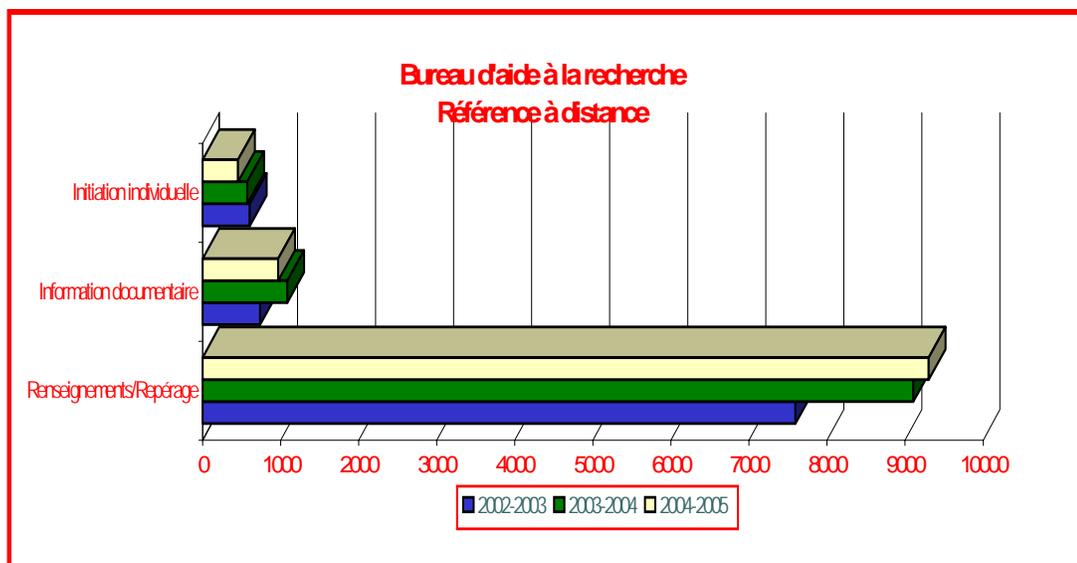


Tableau B.14

Renseignements et référence* Autres comptoirs de service

	2002-2003	2003-2004 (**)	Année 2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
Collections spéciales					
Art et musique	3522	3541	2767	-21,9%	231
Cartothèque	10170	12202	11962	-2,0%	997
Cinémathèque	746	666	605	-9,2%	50
Didacthèque	2444	1840	427	-76,8%	36
Total :	16882	18249	15761	-13,6%	1313
Bibliothèque générale					
Bibliothèque du 1er cycle**	4814	2802	7005	150,0%	876
Réserve de Droit/Sc. pol.**	1802	2465	4608	86,9%	384
Salle Argus	10176	7219	6400	-11,3%	533
Grand total :	50609	30735	33774	9,89%	2815

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

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

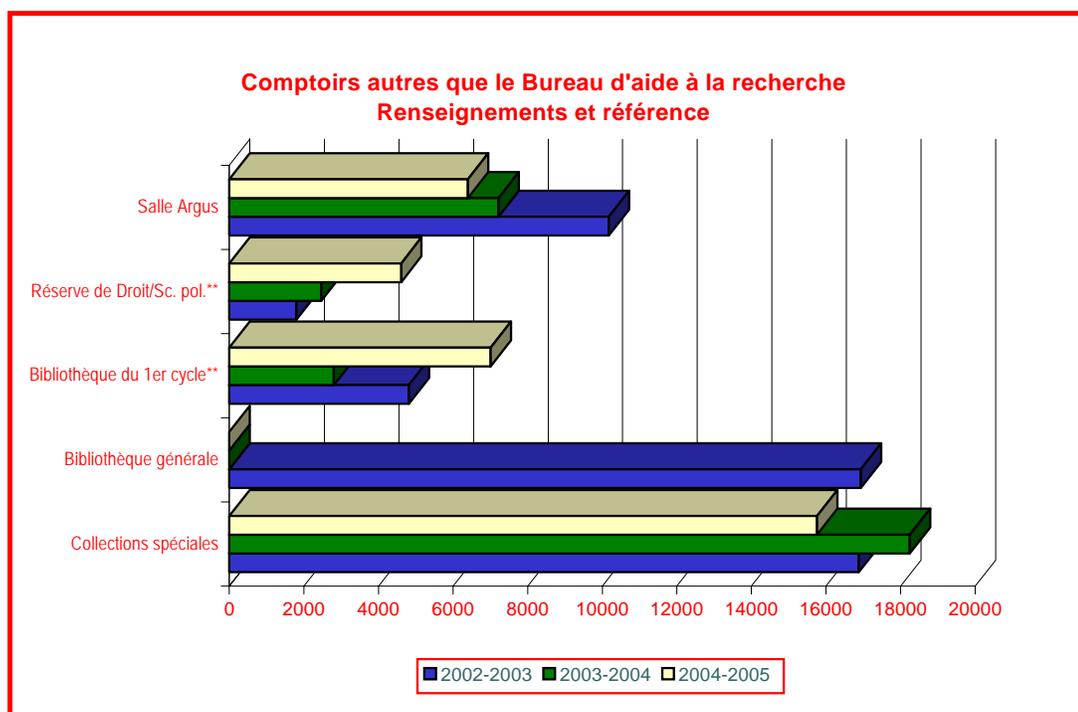


Tableau B.15

Bureaux des conseillers/conseillères Renseignements et référence*

	2002-2003	Année 2003-2004	2004-2005	Différence 04-05/03-04 (%)	Moyenne mensuelle (2004-05)
<i>En présence de l'utilisateur</i>					
Renseignements/Repérage	1552	1992	2862	43,70%	239
Aide à la recherche	2107	1169	1978	69,20%	165
Information documentaire	1929	2774	1362	-50,92%	113
Initiation individuelle	1780	2053	1188	-42,14%	99
Entrevue documentaire	1734	2092	1271	-39,26%	106
Sous-total :	9102	10080	8661	-14,08%	722
<i>À distance**</i>					
Renseignements/Repérage	2531	1237	2275	83,94%	190
Aide à la recherche	937	376	1044	177,74%	87
Information documentaire	1621	1103	1334	20,90%	111
Initiation individuelle	246	1049	432	-58,82%	36
Entrevue documentaire	211	990	298	-69,88%	25
Sous-total :	5546	4755	5383	13,22%	449
<i>Total</i>					
Renseignements/Repérage	4083	3229	5138	59,11%	428
Aide à la recherche	3044	1545	3022	95,61%	252
Information documentaire	3550	3877	2695	-30,48%	225
Initiation individuelle	2026	3102	1620	-47,78%	135
Entrevue documentaire	1945	3082	1569	-49,09%	131
Total :	14648	14835	14044	-5,33%	1170

*) 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 2004-05	En présence de l'utilisateur	À distance*	Total
Bureau d'aide à la recherche			
Renseignements/Repérage	27542	9303	36845
Aide/Inform. Documentaire	14683	968	15651
Initiation individuelle	8700	456	9156
Entrevue documentaire	0	0	0
Total :	50925	10727	61652
Bureaux des conseiller(ère)s			
Renseignements/Repérage	2862	2275	5138
Aide/Inform. Documentaire	3340	2378	5717
Initiation individuelle	1188	432	1620
Entrevue documentaire	1271	298	1569
Total :	8661	5383	14044
Total			
Renseignements/Repérage	30404	11578	41983
Aide/Inform. Documentaire	18023	3346	21368
Initiation individuelle	9888	888	10776
Entrevue documentaire	1271	298	1569
Grand total :	59586	16110	75696

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

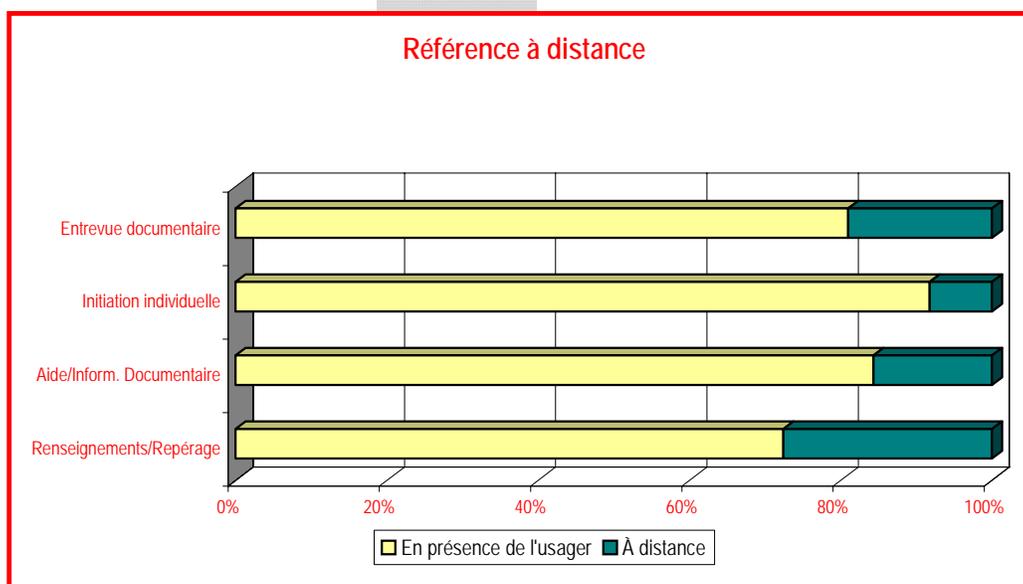


Tableau B.17

Visites d'accueil*

Secteur	Responsable	Nombre de groupes d'étudiants		Durée
Communication	Nicole Genest	1	26	1,5 heure
Musique	Suzanne Brouillard	5	75	1 heure
Profs non francophones	France Bilodeau	2	20	0,75 heure
Stagiaires français de l'IUFM	France Bilodeau	1	13	0,5 heure
Total :		9	134	

*) 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

Formation sans réservation avec pratique*			
Trimestre	Nombre de séances	Nombre de participants	Moyenne**
Automne			
- Services & Ariane	20	161	8,1
- Banques de données	20	171	8,6
Total :	40	332	8,3
Hiver			
- Services & Ariane	15	37	2,5
- Banques de données	15	31	2,1
Total :	30	68	2,3
Total			
- Services & Ariane	35	198	5,7
- Banques de données	35	202	5,8
Grand total :	75	400	5,3
Séances d'initiation à la recherche documentaire***			
	Nombre de séances	Nombre de participants	Moyenne
Administration	1	20	20,0
Anthropologie	2	33	16,5
Éducation	4	74	18,5
Francisation	1	4	4,0
Géographie	3	37	12,3
Histoire	1	15	15,0
Linguistique	3	45	15,0
Science politique	2	40	20,0
Sociologie	1	30	30,0
Total :	18	298	16,6

*) Séances d'une durée de 90 minutes

**) Le nombre maximal de participants est limité à 10.

***) Séances, sans pratique, offertes en réponse à la demande d'un professeur (durée : 60 minutes).

Tableau B.19

Séances d'initiation*

Secteur	Conseillers	Nombre de groupes d'étudiants		Durée
Administration	Normand Pelletier	6	300	0,75 heure
Aménagement et géographie	Hélène Genest	3	22	1,5 heure
Anthropologie	Marie Goulet	2	40	1,5 heure
Architecture	Hélène Genest	7	120	0,5 heure
	Adèle Bertrand	5	92	1 heure
	Adèle Bertrand	1	92	1,5 heure
Arts	Adèle Bertrand	4	52	1,5 heure
Communication	Nicole Genest	8	129	1,5 heure
Counseling & orientation	Yolande Taillon	2	80	1,5 heure
Économie agro-alimentaire	Gaston Quirion	1	50	3 heures
Éducation	F. Bilodeau/Y. Taillon	6	177	1,5 heure
	France Bilodeau	2	120	1,5 heure
	F. Bilodeau/Y. Taillon	1	24	1,5 heure
	F. Bilodeau/Y. Taillon	1	35	1,5 heure
	Adèle Bertrand	1	12	1,5 heure
Éducation physique	Richard Laverdière	4	72	1,5 heure
Études anciennes	Annie Bérubé	1	10	1,5 heure
	Nicole Genest	1	11	1,5 heure
	Nicole Genest	1	28	2,75 heures
Études anglaises	Marie-Claude Corriveau	2	50	1 heure
Études hispaniques	Marie-Claude Corriveau	1	28	1 heure
Externe (CEGEP Ste-Foy)	Suzanne Brouillard	2	55	1 heure
Français langue seconde	Marie-Claude Corriveau	2	47	1 heure
Géographie	Hélène Genest	2	62	1,5 heure
Linguistique	Marie-Claude Corriveau	1	10	2 heures
Littérature	Francine Rousseau	2	10	1,5 heure
	Francine Rousseau	4	56	2 heures
Relations industrielles	Gaston Quirion	10	265	1,5 heure
	Gaston Quirion	1	35	3 heures
Psychologie	Gaston Quirion	1	9	3 heures
Santé et sécurité au travail	Gaston Quirion	1	15	3 heures
Service social	Richard Laverdière	12	195	1,5 heure
Sociologie	Marie Goulet	2	55	1,25 heure
Théologie	Annie Bérubé	2	30	5 heures
Toxicomanie	Richard Laverdière	1	22	3 heures
Total :		103	2410	

*) 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 et géographie	Hélène Genest	6	41	3 heures
	Normand Pelletier	3	175	0,75 heure
Administration	Normand Pelletier	10	272	1,25 heure
	Adèle Bertrand	1	15	2 heures
Architecture	Nicole Genest	1	8	1,25 heure
Communication	Denis Le May	6	60	3 heures
Droit	Yolande Taillon	1	5	2 heures
Éducation	Yolande Taillon	5	99	3 heures
	Jacynthe Guay	2	20	3 heures
Externe (CLSC)	Suzanne Brouillard	2	55	1 heure
Externe (CEGEP Ste-Foy)	Richard Laverdière	8	152	1,5 heure
Service social	Richard Laverdière	2	30	3 heures
	Annie Bérubé	1	8	2 heures
Théologie	Marie-Claude Corriveau	1	45	1,5 heure
Traduction				
Total :		49	985	

Tableau B.21

Cours crédités

Secteur	Conseillers	Nombre		Durée
		de groupes	d'étudiants	
Cours de 1 crédit				
Musique	Suzanne Brouillard	6	100	0,5 heure
Sous-total :		6	100	
Cours de 3 crédits				
Communication	Nicole Genest	n.d.	n.d.	n.d.
Droit	Denis Le May	5	n.d.	1 heure
Géographie	Nicole Genest	1	40	1,5 heure
	Nicole Genest	1	40	3 heures
Linguistique	Marie-Claude Corriveau	1	11	3 heures
Musique	Suzanne Brouillard	1	6	3 heures
Philosophie	Gilles Paradis	2	300	0,5 heure
Psychologie	Gilles Paradis	1	180	1,5 heure
	Gilles Paradis	3	40	4,5 heures
Sous-total :		15	617	
Total :		21	717	

Tableau B.22

Développement des ressources documentaires Dépenses et engagements

	Budgets		Total
	généraux	disciplinaires	
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			
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 \$
2004-2005			
Montant			
Monographies	165 698 \$	1 432 866 \$	1 598 564 \$
Commandes permanentes	323 343 \$	696 972 \$	1 020 315 \$
Publications en série	176 501 \$	793 363 \$	969 864 \$
Total	665 542 \$	2 923 201 \$	3 588 743 \$
Pourcentage selon chaque sous-poste budgétaire			
Monographies	24,9%	49,0%	44,5%
Commandes permanentes	48,6%	23,8%	28,4%
Publications en série	26,5%	27,1%	27,0%
Différence 2004-2005 versus 2003-2004			
Montant			
Monographies	24 173 \$	254 617 \$	278 790 \$
Commandes permanentes	141 573 \$	101 465 \$	243 039 \$
Publications en série	5 770 \$	-65 525 \$	-59 756 \$
Total	171 516 \$	290 557 \$	462 073 \$
Pourcentage			
Monographies	17,1%	21,6%	21,1%
Commandes permanentes	77,9%	17,0%	31,3%
Publications en série	3,4%	-7,6%	-5,8%
Total	34,7%	11,0%	14,8%

Tableau B.23

**Développement des ressources documentaires
Évolution des dépenses (\$)**

	Année		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Monographies	1 241 602 \$	1 319 774 \$	1 598 564 \$
Commandes permanentes	802 981 \$	777 276 \$	1 020 315 \$
Publications en série	1 026 968 \$	1 029 619 \$	969 864 \$
Total	3 071 551 \$	3 126 669 \$	3 588 743 \$

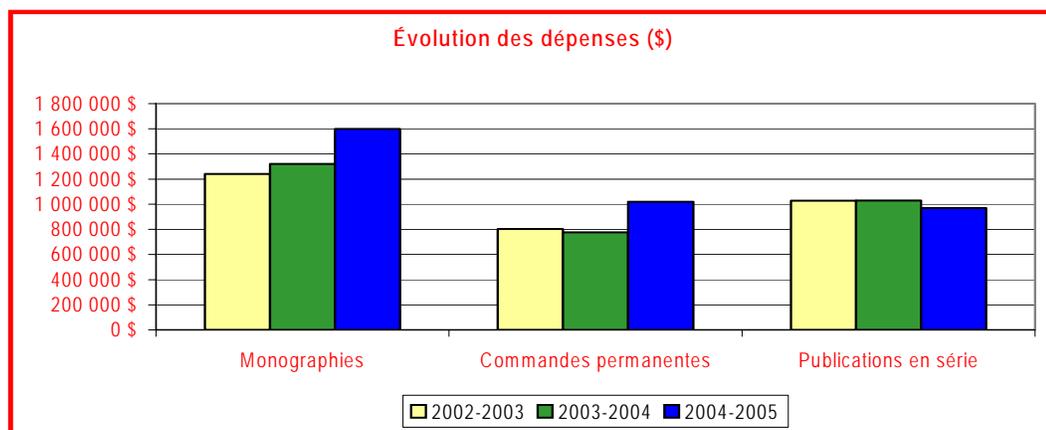


Tableau B.24

**Développement des ressources documentaires
Évolution des dépenses (%)**

Évolution des dépenses (%)	Année		
	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Monographies	40,42%	42,21%	44,54%
Commandes permanentes	26,14%	24,86%	28,43%
Publications en série	33,43%	32,93%	27,03%

Tableau B.25

Dons

	Année*	
	2002-2003	2003-2004
Volumes ajoutés et nouvelles localisations	204	0
Nouveaux titres	3902	3267
Total :	4106	3267

*) Les données de la dernière année, 2004-2005, ne sont pas fournies par le Traitement des fonds documentaires. Pour des données plus complètes, consultez le Rapport annuel de la division du TFD.

Tableau B.26

Participations à des comités et groupes de travail*

Nom	Comité ou groupe de travail	Nombre de réunions
Isabelle Archambault	Bibliothèque	
	Comité de gestion de la BSHS	16
	Groupe de réflexion sur l'aménagement des Collections spéciales	4
	Groupe de travail des réserves	4
	Comité directeur des ressources humaines	7
	Comité directeur des ressources humaines / Plan d'action BUL	3
Bernadette Bernard	UNICORN-Admin	3
	Bibliothèque	
Adèle Bertrand	Comité d'accueil des nouveaux employés	0
	Bibliothèque	
Anie Bérubé	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	1
	Bibliothèque	
France Bilodeau	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	1
	Autres organismes	
	Activités organisées par la Fondation de l'UL	n.d.
Alain Bourque	Comité d'organisation du congrès 2005 de l'ASTED	n.d.
	Bibliothèque	
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire	3
Suzanne Brouillard	Comité de bibliothèque de sciences de l'éducation	1
	Groupe de réflexion sur l'aménagement des Collections spéciales	6
	Bibliothèque	
	Comité de coordination de la Bibliothèque	3
	Comité de gestion de la BSHS	14
	Groupe de réflexion sur l'aménagement des Collections spéciales	5
Marie-Claude Corriveau	Groupe de travail sur les vedettes libres ou semi-contrôlées	9
	Comité directeur des développements technologiques	4
	Comité directeur des ressources humaines	6
	CREPUQ	
	Groupe de travail ad hoc sur la référence à distance	2
Hélène Genest	Bibliothèque	
	Comité de bibliothèque de musique	
Alain Gendron	Comité de gestion des serveurs d'information	4
	Comité sur les portails thématiques	21
	Bibliothèque	
	Comité sur les données numériques et géospatiales	13
	Comité sur les portails thématiques	2
	Groupe de gestion des serveurs d'informations	1
	UNICORN-Interface et recherche	4
	UNICORN-Interface et recherche / Manuels <i>WorkFlows</i>	4
	CREPUQ	
	Sous-groupe de travail SHERLOCK	2
Sous-groupe de travail sur les données géospatiales	2	
Alain Gendron	Bibliothèque	
	Comité de coordination	2
	Comité de gestion de la BSHS	16
	Comité de révision du plan d'urgence	4
	Comité directeur des développements technologiques	6
	Comité directeur des ressources humaines	6
	Comité social de la BUL	6
	Comité sur le traitement des publications gouvernementales	1
	UNICORN-Admin	3
	CREPUQ	
	Groupe de travail sur l'implantation de VDX	1
	Groupe de travail sur l'implantation de VDX / Rapports statistiques	1
	Sous-groupe de travail sur les publications gouvernementales et internet.	3
Sous-groupe de travail SHERLOCK	2	

Jacynthe Guay	Bibliothèque		
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire		4
Richard Laverdière	Autres organismes		
	IATUL - Comité d'organisation		9
	IATUL - Comité scientifique		6
Denis Le May	Bibliothèque		
	MANDIBUL		n.d.
	Veille documentaire en bibliothéconomie		1
	CREPUQ		
	Groupe de travail des bibliothèques de droit et sciences juridiques		3
	Autres organismes		
	APAPUL / Comité de négociation		n.d.
	APAPUL / Comité des règlements		n.d.
France Morin	Bibliothèque		
	Groupe de gestion des serveurs d'information		6
	«Journée du livre et du droit d'auteur»		4
Gilles Paradis	Bibliothèque		
	Comité sur les portails thématiques		21
Normand Pelletier	Bibliothèque		
	Comité de bibliothèque de sciences de l'administration		1
	Groupe d'accès aux ressources électroniques		9
	UNICORN-Interface et recherche / Manuels <i>WorkFlows</i>		8
	Obtenir@Laval		3
Michel Plante	Bibliothèque		
	Groupe de travail sur les vedettes libres ou semi-contrôlées		9
	MANDIBUL		n.d.
Gaston Quirion	Bibliothèque		
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire		3
	Comité sur les données numériques et géospatiales		13
	CREPUQ		
	Sous-groupe de travail sur les données numériques		2
Lucie Rompré	Bibliothèque		
	Comité sectoriel de santé et sécurité au travail		3
Hélène Routhier	Bibliothèque		
	UNICORN-Interface et recherche		5
	UNICORN-Interface et recherche / Manuels <i>WorkFlows</i>		7
Danielle St-Laurent	Bibliothèque		
	Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire		1
Chantal St-Louis	Bibliothèque		
	Comité de gestion de la BSHS		16
	Comité directeur des développements technologiques		7
	Comité directeur des ressources humaines		7
	Comité directeur des ressources humaines / Sous-groupe «Formation»		1
	UNICORN-Admin		4
	UNICORN-Interface et Recherche		5
	UNICORN-Interface et recherche / Manuels <i>WorkFlows</i>		7
	Veille documentaire en bibliothéconomie		1
	CREPUQ		
	Groupe de travail sur la référence à distance		2
Françoise Sorieul	Bibliothèque		
	Comité de gestion de la BSHS		14
	Comité directeur des ressources humaines		6
Yolande Taillon	Bibliothèque		
	Comité de bibliothèque de sciences de l'éducation		1
	Groupe de travail sur les vedettes libres ou semi-contrôlées		9

**) N.B. Ne sont pas comptabilisées ici ni les comités et groupes de travail internes à la BSHS sauf les participations au Comité de gestion ni les activités où la personne ne fut qu'auditrice (exemple : avoir assisté au congrès de l'ASTED)*

Tableau B.27

Autres contributions (publications, conférences*, etc.)

Nom		Sujet
France Bilodeau	Conférence Congrès de la CBPO (19 mai 2005)	Formation documentaire à la BUL
Alain Bourque	Conférence CREPUQ - De nouveaux outils de mesure... (11 février 2005) CBPO - Les services de référence en milieu universitaire (11 mars 2005)	LibQUAL+ Évolution de la référence
Alain Gendron	Conférence CREPUQ - Publications gouvernementales et internationales (12 mai 2005) Idées fructueuses (24 mai 2005)	Statistiques gouvernementales Moteurs de recherche
Denis Le May	Conférence Groupe des gens d'affaire de la Rive-Sud Idées fructueuses (28 septembre 2004)	Innovation en entreprise Code civil du Québec
	Publication Bibliographie sur le code civil du Québec et le code français (<i>Les cahiers de droit</i>)	
Normand Pelletier	Conférence Idées fructueuses (14 décembre 2004)	Mentorat
Gaston Quirion	Conférence Idées fructueuses (14 décembre 2004) Atelier CREPUQ (15 et 20 décembre 2004) Atelier IDD (28 et 29 avril 2005)	Mentorat Sherlock IDD
Chantal St-Louis	Conférence Idées fructueuses (9 novembre 2004) Idées fructueuses (14 décembre 2004)	Trésors de la référence Mentorat

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

Tableau B.28

Activités de formation suivies par le personnel de la BSHS

	... de personnes	Nombre ... d'activités	... d'heures	Durée moyenne d'une activité (heures)
Chefs de section et de division	5	40	419,5	10,5
Conseiller et conseillères à la documentation	18	76	869,0	11,4
Techniciens et techniciennes à la documentation	16	46	349,0	7,6
Commis et secrétaires	53	76	492,0	6,5
Total :	92	238	2129,5	

Annexe C

Sommaires des principaux événements de l'année

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

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

Aide à la recherche

*Sommaire
des principaux événements
2004–2005*

Chantal St-Louis
Juillet 2005

FAITS SAILLANTS

- ✓ D'octobre 2004 à février 2005, l'équipe a dû composer avec des absences pour maladie de deux de ses membres. Il a été difficile de trouver des remplaçants pour effectuer le travail au comptoir. Après quelques essais, nous avons finalement pu compter sur une technicienne temporaire qui a été très efficace, Marie Lecours, et sur l'appui de Marielle Roy, de la section du catalogage, qui est venue nous prêter main forte.
- ✓ Afin de pallier ces absences, les cinq autres techniciennes de l'équipe ont dû effectuer un plus grand nombre de séances d'initiation à la recherche documentaire ; le personnel remplaçant n'étant pas en mesure d'offrir ces séances.
- ✓ Les séances d'initiation à la recherche documentaire offertes par la Section ont été complètement repensées afin de mieux répondre aux besoins des usagers. Les séances en libre accès (90 minutes) ont été divisées pour permettre une plus longue période de pratique alors que celles offertes à la demande des professeurs (60 minutes) ont été restructurées. Nous avons conçu un nouveau document *PowerPoint* et des questionnaires en appui à ces présentations. Ces formations, qui sont maintenant annoncées dans le calendrier des activités universitaires, ont connu un grand succès. Par ailleurs, nous avons également fait des réaménagements à l'horaire de l'équipe pour permettre une plus grande utilisation de la salle 1353.
- ✓ Malgré tous nos efforts, le service de référence virtuelle n'a pas encore pu être lancé cette année, OCLC n'ayant pas pu nous fournir une version française satisfaisante du logiciel *QuestionPoint*. Nous sommes toujours en contact avec les producteurs du logiciel.

RENSEIGNEMENTS ET RÉFÉRENCE

La principale tâche du personnel de la section de l'Aide à la recherche est de répondre – sur place et à distance – aux demandes des usagers qui doivent effectuer des recherches à la Bibliothèque.

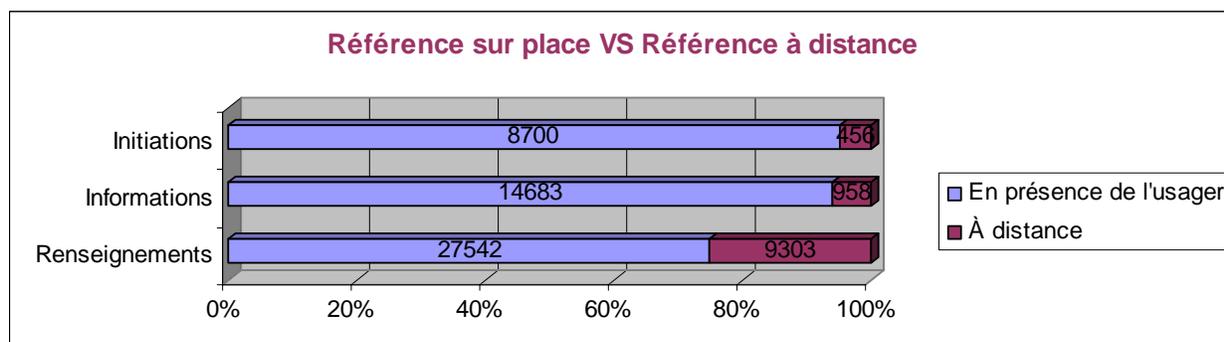
Cette année encore, on constate une diminution du nombre total de demandes adressées au comptoir d'aide à la recherche. La différence avec l'année précédente est cependant beaucoup moins grande que par les années passées. C'est le nombre d'initiations individuelles qui connaît la plus importante diminution. Au contraire de la dernière année, par contre, le nombre de demandes du type « Renseignement / Repérage » (que ce soit en présence de l'utilisateur ou à distance) a connu une augmentation appréciable (6,1%).

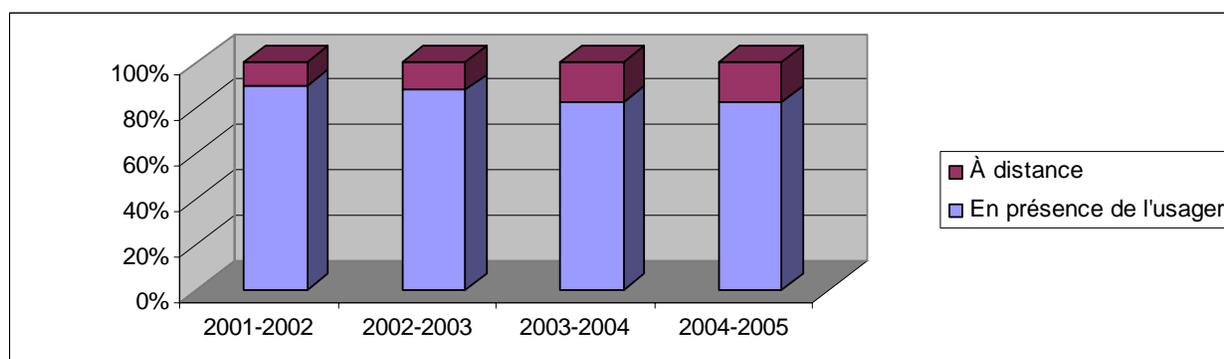
Soulignons cependant que les membres de l'équipe ont l'impression que les interventions sont plus longues et plus complexes en raison de la diversité des outils documentaires et des problèmes connus avec l'interface web d'Ariane. Enfin, il est important de noter que tout au cours de l'année, l'équipe a accueilli du personnel temporaire, ce qui a pu modifier la prise de statistiques.

Tableau statistique des demandes d'aide à la recherche 2004-2005

	Année			Différence 04-05/03-04	Moyenne mensuelle 04-05
	2002-2003	2003-2004	2004-2005		
En présence de l'utilisateur					
Renseignements/Repérage	36162	25614	27542	7,5%	2295
Information documentaire	16205	15732	14683	-6,7%	1224
Initiation individuelle	11579	9685	8700	-10,2%	725
Sous total :	63946	51031	50925	-0,2%	4244
À distance*					
Renseignements/Repérage	7596	9105	9303	2,2%	775
Information documentaire	739	1087	958	-11,9%	80
Initiation individuelle	607	574	456	-20,6%	38
Sous total :	8942	10766	10717	-0,5%	893
Total					
Renseignements/Repérage	43758	34719	36845	6,1%	3070
Information documentaire	16944	16819	15641	-7,0%	1303
Initiation individuelle	12186	10259	9156	-10,8%	763
Grand total	72888	61797	61642	-0,3%	5137

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





INITIATION À LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Pour l'année scolaire 2004-2005, l'équipe a révisé le contenu des séances avec pratique offertes aux nouveaux usagers de la Bibliothèque en mettant la priorité sur les exercices pratiques. Nous offrons maintenant deux types de séances : *les Services de la bibliothèque et le catalogue Ariane* et *les Banques de données : par où commencer ?* qui ont obtenu un très grand succès. Nous avons même dû offrir quatre séances supplémentaires à l'automne. Les séances, d'une durée de 90 minutes, ont eu lieu du 7 septembre au 21 octobre 2004 et du 17 janvier au 9 février 2005, à raison de deux séances par jour, du lundi au jeudi. Ces formations ont été offertes dans la salle 1353 à un maximum de dix personnes à la fois.

Session	Nombre de séances	Nombre de participants
Automne 2004	Services de la BUL et Ariane : 20	161
	Les banques de données : 20	171
Hiver 2005	Services de la BUL et Ariane : 15	37
	Les banques de données : 15	31
Total	70	400

Moyenne 2005-2006 : 6 participants par séance

Moyenne 2003-2004 : 5 participants par séance

À la demande des professeurs, l'équipe offre également des séances d'initiation à la recherche documentaire pour des groupes d'étudiants. Ces présentations sont d'une durée de 60 minutes, sans pratique.

Discipline	Nombre de séances	Nombre de participants
Administration	1	20
Sciences politique	2	40
Histoire	1	15
Linguistique	3	45
Anthropologie	2	33
Géographie	3	37
Sociologie	1	30

Étudiants étrangers en francisation	1	4
Cours complémentaire « Identité et concept de soi » (Éducation)	4	74
Total	18	298

RÉFÉRENCE À DISTANCE

Malgré tous les efforts fournis pendant l'année 2004, la Bibliothèque n'a pas été en mesure de mettre sur pied le service de référence virtuelle étant donné tous les problèmes causés par le logiciel *QuestionPoint*. Le projet pilote, d'abord prévu pour mai 2004, puis pour octobre 2004, a dû être repoussé à une date ultérieure. La version française du logiciel promise pour septembre 2004, a été livrée en octobre. Encore une fois, cette version n'a pas été jugée satisfaisante par le Comité directeur des développements technologiques qui a choisi de retarder le projet.

Au cours de l'année, le logiciel *QuestionPoint* a été fusionné avec un autre logiciel majeur dans le domaine, *24/7 Reference*, ce qui a un impact majeur sur la structure du logiciel qui devrait être plus performant. La traduction française de cette nouvelle version est promise pour l'automne 2005 (!)

Malgré ces difficultés, la Bibliothèque de l'Université Laval a fait part à OCLC Canada de sa volonté d'offrir dans les meilleurs délais possible un service de référence virtuelle à sa clientèle, et de son intérêt à continuer sa collaboration avec OCLC dans ce dossier.

COMITÉS ET GROUPES DE TRAVAIL AUXQUELS PARTICIPENT LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

La présence des membres de l'équipe à plusieurs comités internes bénéficie à toute la Bibliothèque étant donnée leur connaissance profonde des besoins et des capacités de la clientèle. En retour, cette présence leur permet également d'acquérir de nouvelles connaissances sur les activités et le fonctionnement de la Bibliothèque et d'en faire profiter la clientèle et les collègues.

Participation des membres de la Section à des comité ou groupes de travail 2004-2005

Comité ou groupe de travail	Participante	Nombre de réunions
Service d'aide à la recherche : réunions d'équipe	Toutes	3
Unicorn interface et recherche	Hélène Routhier	5
Unicorn interface et recherche : sous-groupe de travail manuels WorkFlows	Hélène Routhier	7
Comité d'animation et de soutien à la formation documentaire (CAFDOC)	Danielle Saint-Laurent	1
Comité d'accueil des nouveaux employés	Bernadette Bernard	0
Comité Santé et Sécurité au travail (Bibliothèque)	Lucie Rompré	4

Comité sur la signalisation dans la BSHS	Lucie Rompré	3
Comité des serveurs de l'information	France Morin	6
Groupe de travail sur la politique d'accueil de la clientèle	Judith Blais	4
Comité Journée du Livre et du droit d'auteur	France Morin	4

FORMATIONS SUIVIES PAR LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Afin d'assurer le meilleur service possible au comptoir de l'aide à la recherche, les membres de l'équipe mettent régulièrement à jour leurs connaissances, tant par des formations formelles que par des présentations offertes par le personnel de la Bibliothèque.

Formations suivies par le personnel de la Section 2004-2005

Titre de la formation	Date de l'activité
Le design pédagogique en formation documentaire (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais)	3-4 juin et 7-8 juin
La documentation en droit par Denis LeMay (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc)	13 octobre
Élaborer des outils de communication imprimés (F. Morin)	14 octobre
L'Année philologique par N. Genest (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc)	9 novembre
Stress et santé (F. Morin)	13 décembre
Formation Regain (F. Morin, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc, M. Lecours)	15 décembre
Les nouvelles fonctionnalités de SFX (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc)	7 janvier
Les statistiques gouvernementales canadiennes CREPUQ (J. Blais et C. LeBlanc)	12 mai
<i>Cambridge Scientific Abstract</i> (B. Bernard)	12 mai
Le nouveau site Web de la Bibliothèque par Pierre Chicoine (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc)	16 mai
Stress et santé (D. St-Laurent)	24 mai
Utilisation de Jahia (F. Morin, L. Rompré, D. St-Laurent, H. Routhier, J. Blais, B. Bernard, C. LeBlanc)	26 et 31 mai

AUTRES RÉALISATIONS À SIGNALER

- ✓ Les techniciennes ont continué leur travail de soutien auprès des conseillers de la BSHS en effectuant de multiples recherches et vérifications. Cette partie de la tâche des membres de l'équipe, bien que s'effectuant dans l'ombre, est essentielle aux conseillers à la documentation qui bénéficient ainsi d'une aide précieuse.

- ✓ En collaboration avec Hélène Bédard, secrétaire à la BSHS, l'équipe a continué la saisie des fiches papier du *Fichier biographique des francophones contemporains (Fichier Robidas)* dans une base de données Access (environ 5700 fiches saisies à ce jour).
- ✓ Hélène Routhier a participé à l'élaboration d'un *Manuel consacré à la recherche dans WorkFlows*. Par la suite, elle a fait partie du groupe de travail qui a fait la révision d'un guide qu'elle avait élaboré pour l'équipe au sujet de l'acquisition des documents dans WorkFlows. Ce manuel devrait être disponible pour tout le personnel des services à la clientèle au cours de l'été 2005.
- ✓ Dans le but de faire connaître les nouveautés de la collection de référence aux membres de l'équipe, mais aussi pour organiser une exposition avec ces ouvrages (prévue pour décembre prochain), Judith Blais effectue chaque semaine une sélection dans les nouveaux arrivages et prépare une fiche d'information contenant les vedettes-matière rattachées à l'ouvrage ainsi qu'une critique. Près de 150 documents ont été ainsi signalés aux membres de l'équipe.
- ✓ France Morin a participé à la mise sur pied des activités pour souligner la tenue de la *Journée internationale du livre et du droit d'auteur* (23 avril).
- ✓ France Morin a participé aux activités de la Bibliothèque dans le cadre de la *Journée de Bienvenue*, tenue le 23 mai.
- ✓ Accueil de deux stagiaires en technique de la documentation du Cégep F.-X. Garneau : Steve Vallières, les 2, 3, 6, 7 décembre et Tina Latulippe, les 20, 21, 24, 25 janvier.

Chantal St-Louis
19 juillet 2005

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

Circulation

*Sommaire
des principaux événements
2004–2005*

Alain Gendron
Mai 2005

Dossiers qui ont marqué l'année 2004-2005 à la section de la Circulation :

- Gestion du personnel
- Santé psychologique au travail
- Implantation de VDX
- Révision du Plan d'urgence de la BUL
- Création d'un club social BUL
- Dossier PGI

Gestion du personnel et santé psychologique au travail

MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- ✓ Bien que le personnel régulier ait atteint un niveau de stabilité supérieur à l'année dernière et que, de ce fait, les mouvements de personnel ont été moins nombreux, plusieurs demandes de remplacement ont généré de la formation de personnel supplémentaire. Les absences au travail ont été motivées pour des raisons de maladie ou des demandes de vacances.
- ✓ Nous avons formé une vingtaine de personnes au comptoir de prêt. Au PEB quatre personnes ont été formées pour trois postes différents.
- ✓ Justine Vallières a accepté un poste temporaire à la reliure. Nynon Roy la remplace au poste de commis à la facturation depuis le 25 octobre 2005.
- ✓ Michel Pépin a obtenu le poste de commis à la documentation et aux équipements au comptoir de prêt. Il l'occupe depuis le 3 janvier 2005.

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

- ✓ Suite à des consultations menées auprès du personnel, un plan d'action BUL a été établi afin de répondre aux attentes signifiées. Des mesures concrètes ont été mises de l'avant dans la section de la circulation. On notera la mise en place d'un comité de gestion dans le secteur du comptoir de prêt afin d'améliorer les processus de travail. Ce comité est formé des chefs d'équipe du comptoir de la BSHS et du chef d'équipe du comptoir de la BS. On prévoit tenir des réunions de manière plus régulière l'an prochain. De plus, la diffusion de l'information a été revue et améliorée dans les deux secteurs.
- ✓ Enfin, la très grande majorité des employées et employés de la section ont participé à l'activité de formation Regain.

Implantation de VDX (secteur du PEB)

- ✓ L'implantation de VDX a débuté à l'automne 2003. Cette année, notre implication a été plus significative.

- ✓ Nous avons collaboré aux cueillettes d'informations pour la configuration du système :
 - Tests sur les cibles Z39,50 et les attributs. Suite à ces tests, des demandes de correction ont été acheminées à SIRSI.
 - Envoi des données-usager au serveur VDX. Dans le but de respecter la confidentialité des renseignements personnels de nos usagers et considérant que le serveur en question sera localisé aux États-unis, nous avons été particulièrement vigilant dans ce dossier.
 - Localisations et services.
- ✓ De plus, nous nous sommes impliqués dans le sous-comité d'implantation au niveau de la gestion des rapports statistiques. Conjointement avec le groupe de travail sur les statistiques du Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ, nous analyserons les fonctionnalités du système déjà existantes et proposerons des solutions pour l'automatisation de la collecte de données.
- ✓ Enfin, nous avons accepté l'invitation de madame Lyse Pérusse, chargée de projet pour l'implantation de VDX à la CREPUQ, à participer, avec quatre autres institutions, à la phase de test pour l'ensemble du réseau.

Révision du plan d'urgence de la BUL

- ✓ Le plan d'urgence actuel n'ayant pas été révisé depuis 1994, nous avons convenu de mettre en place un comité de travail sur la révision de ce plan. Le chef de la section de la circulation en assure la présidence.
- ✓ Devant l'ampleur de la tâche, ce comité poursuivra ses travaux en 2005-2006.

Création d'un club social BUL

- ✓ Dans le cadre du projet- de la santé psychologique au travail, il a été décidé au Comité directeur des ressources humaines de mettre en place un comité social à la BUL. C'est chose faite, le comité social Ébullition est une réalité. Le chef de la section de la Circulation en assume la présidence.

Dossier PGI

- ✓ Le chef de la section de la circulation agit, depuis le mois d'août 2004, comme chargé de collection dans le domaine des publications gouvernementales et internationales (PGI). À ce titre, il représente la BUL à la CREPUQ.

Alain Gendron
27 mai 2005

PLAN D'ACTION 2004-2005

OBJECTIFS	MOYENS/ACTIONS	OUTILS DE MESURE	RESSOURCES	ÉCHÉANCE
Implanter VDX au secteur du PEB	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation auprès du personnel. • Participation aux comités ad hoc de la CREPUQ. • Révision des procédures de travail dans ce secteur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grille d'évaluation de VDX 	<ul style="list-style-type: none"> • Équipe du PEB • CREPUQ 	Juin 2005

BILAN

- Un groupe d'implantation local a été créé. La première réunion a eu lieu le 23-06-05
 - Membres du comité : Doris Gervais, Guy Breton, Jocelyne Poirier ou Madeleine Savard, Louise Delisle, Alain Gendron
 - Dans un premier temps, le mandat consiste à faire le point sur la période d'implantation en mode *Beta*. Après cette période, nous suivrons ensemble les étapes d'implantation en mode production.
- Il n'a pas été nécessaire d'établir une grille d'évaluation de VDX.
- J'ai répondu à des demandes d'informations techniques, en collaboration avec Pierre Lemieux, sur les points suivants :
 - Renseignements sur les données-usagers. Cette partie a été particulièrement difficile considérant le souci de la Direction de protéger les renseignements personnels et confidentiels des usagers.

- Renseignements sur les services.
- Cibles Z39,50
- En plus de ma participation « régulière » au comité d'implantation de la CREPUQ, j'ai pris en charge, avec un collègue de Sherbrooke, Miguël Escobar, de la portion « rapports statistiques » de VDX. Nous avons travaillé de concert avec le sous-comité des statistiques de la CREPUQ pour établir le mandat et les priorités d'action. Les travaux de ce sous-comité se poursuivront l'an prochain.
- La révision des procédures de travail dans le secteur PEB est commencée. Les tâches du commis à la documentation qui s'occupe de la station Ariel et des photocopies (François Théberge) sont en voie de révision afin d'assurer une meilleure répartition de la charge de travail entre les membres de l'équipe. La révision des autres procédures de travail sera réalisée au fur et à mesure de l'implantation de VDX.

OBJECTIFS	MOYENS/ACTIONS	OUTILS DE MESURE	RESSOURCES	ÉCHÉANCE
Contribuer au programme de santé psychologique au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres individuelles et de groupes avec les membres de la section. • Mettre en place une structure de communication efficace. • Mettre en place une structure de consultation d'aide à la prise de décision 	<ul style="list-style-type: none"> • Absentéisme au travail • Grille d'évaluation de la structure et des moyens mis en place. • Grille d'évaluation de la structure et des moyens mis en place. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de gestion • CDRH • Équipe 	Mai 2005

BILAN

- Deux rencontres de groupe ont été tenues au cours de l'année, une au début de la session d'automne, une autre à la fin de la session d'hiver.
 - Automne 2004. Cette rencontre s'inscrivait dans le cadre des travaux du Plan d'action BUL en santé psychologique au travail. Au cours de celle-ci, chaque membre du personnel a pu exprimer ses insatisfactions et les moyens jugés nécessaires pour y remédier.
 - Hiver 2005. Un dîner de service a été organisé. Bien qu'il n'y avait pas d'ordre du jour formel pour les discussions, nous avons tout de même échangé sur nos modes de fonctionnement.
- Afin d'assurer une communication efficace dans le service, nous avons convenu d'utiliser de manière systématique le courrier électronique. À cette fin et dans le but de mettre à niveau l'ensemble du personnel sur l'utilisation d'Eudora pour l'échange de courriel, une formation a été organisée et dispensée par le SIT.
- Bien que je n'aie pas mis en place une structure de consultation formelle dans mon secteur, j'ai pris soin de consulter le personnel avant de procéder à quelque changement que ce soit.
- J'ai participé activement aux travaux du CDRH. De plus, j'ai mis en place, avec la collaboration de collègues, un Club social BUL que je préside.

OBJECTIFS	MOYENS/ACTIONS	OUTILS DE MESURE	RESSOURCES	ÉCHÉANCE
Rédiger un guide de formation à l'intention des nouveaux employés au comptoir de prêt	<ul style="list-style-type: none">• Collecte des informations• Révision des procédures et politiques	<ul style="list-style-type: none">• Rendement du personnel nouvellement formé.	<ul style="list-style-type: none">• Équipe du comptoir• Technicienne en documentation (à confirmer)	Décembre 2004

BILAN

- J'ai d'abord suivi une formation d'une journée et demie sur la rédaction de procédures.
- J'ai ensuite conçu le canevas de base, une liste des attentes vis-à-vis des membres de l'équipe du comptoir et la procédure à suivre pour mener à bien cette opération. Je souhaite que tous les membres de l'équipe du comptoir participe à ce projet.
- La rédaction des procédures débutera en juin 2005 et se poursuivra au cours de l'année 2005-2006

OBJECTIFS	MOYENS/ACTIONS	OUTILS DE MESURE	RESSOURCES	ÉCHÉANCE
Prendre en charge le dossier des publications des organismes internationaux et des publications officielles du Québec et du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture des dossiers existants • Priorisation des organismes <ul style="list-style-type: none"> ○ OMS ○ OMC ○ UNEP/PNUE² • Révision des procédures et politiques (au besoin) • Rédaction des procédures et politiques 		<ul style="list-style-type: none"> • Conseillers BSHS • Chantal St-Louis 	Juin 2005

BILAN

- Le dossier a été pris en charge en fonction de mes disponibilités. Je n'ai pas eu beaucoup de temps à y consacrer, mais j'ai tout de même été en mesure de répondre aux attentes significatives.
- J'ai participé aux réunions et travaux du groupe de travail PGI de la CREPUQ. En plus de prendre part aux réunions, j'ai collaboré à l'organisation de deux ateliers de formation.
 - L'Union européenne : de l'acier à l'espace, du traité à la Constitution ; introduction à l'univers documentaire UE : institutions, publications. (23-02-05)
 - Les statistiques gouvernementales canadiennes, un univers à découvrir : des publications au portails, des données agrégées aux microdonnées. J'ai présenté l'atelier portant sur les statistiques au sein des ministères et organismes gouvernementaux. (12-05-05)
- Nous avons tenté, au niveau CREPUQ, d'établir une entente de groupe pour UN-COMTRADE. Malheureusement, le nombre d'institutions universitaires intéressées par l'offre n'était pas suffisant. L'entente n'a pas été conclue. Elle aurait permis d'économiser 25% sur nos coûts d'abonnement. Je crois bien que cette offre sera présentée à nouveau en 2005-2006.
- Une entente locale a été signée avec *Macromedia* pour l'acquisition des séries complètes des microfiches *Microlog*.

² United Nations Environment Programme/Programme des Nations Unies pour l'Environnement

- À la demande du groupe des conseillers, un groupe de travail a été formé afin de présenter des propositions sur le traitement des PGI dans une langue autre que le français. Ce groupe a déjà tenu 3 réunions et sera prêt à présenter une proposition à cet effet en septembre 2005. Toutefois, les échanges extrêmement riches et variés ont permis l'émergence d'une multitude d'avenues qu'il nous faudra explorer au cours de l'année 2005-2006. Un mandat élargi sera donc présenté au groupe des conseillers.
- Grâce à la précieuse collaboration de France Morin et de Denise Bonnelly, les liens web que l'on retrouve dans les pages du DÉPo et du POING ont été actualisés.

OBJECTIFS	MOYENS/ACTIONS	OUTILS DE MESURE	RESSOURCES	ÉCHÉANCE
Révision des pages Web relatives à la section Circulation.	•		<ul style="list-style-type: none"> • Pierre Carrier • Pierre Chicoine • Équipe SIT 	Décembre 2004

BILAN

- Les pages web de la section Circulation ont été révisées. Toutefois, il faudrait en revoir complètement l'architecture et le contenu en fonction du nouveau site web de la BUL

BILAN DES RESPONSABILITÉS ET ACTIVITÉS QUI NE S'INSCRIVAIENT PAS DANS LE PLAN DE TRAVAIL 2004-2005

➤ Révision du plan d'urgence

Un comité chargé de la révision du plan d'urgence de la BUL a été formé. Il est composé de : Robert Blanchet, Louise Delisle, Martine Lemieux, Danielle Gagné et Al Mantah. J'en assure la présidence. Voici le sommaire des réalisations en 2004-2005 :

- Étude du plan d'urgence réalisé en 1994
- Élaboration d'un plan de travail avec priorisation et répartition des tâches
- Création d'un espace web pour notre comité
- Élaboration d'un plan cadre pour la rédaction des procédures
- Étude et recommandation au Comité de coordination de la BUL pour le dossier « Urgence Neige »
- Revue de la littérature sur le sujet

Le Comité poursuivra ses travaux l'an prochain et recommandera très certainement le maintien de ce comité sur une base permanente.

➤ **Analyse des problèmes d'alarme des portes du pavillon Jean-Charles-Bonenfant**

Suite à des plaintes formelles reçues au Comité de santé et sécurité au travail, on m'a demandé de produire des statistiques sur le déclenchement des alarmes reliées aux portes du BNF. L'équipe du comptoir de prêt a participé à cette opération qui a permis de cibler précisément les portes les plus problématiques. Un rapport et des recommandations ont été soumis à la Direction.

➤ **Participation à un atelier dans le cadre des « Idées fructueuses »**

Présentation d'un atelier sur les moteurs de recherche.

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

Collections spéciales

*Sommaire
des principaux événements
2004–2005*

Françoise Sorieul
Juillet 2005

L'année 2004-2005 dans la Section des collections spéciales de la BSHS a été marquée par des dossiers majeurs : la gestion humaine des ressources, la santé psychologique au travail et au quotidien, tout cela à travers les activités des différents secteurs, à la croisée des disciplines.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Mouvement de personnel

- ✓ La section des Collections spéciales a vu partir à la retraite quatre collègues : Adèle Bertrand, Francis Loubier, Céline Juneau et Nellie Langevin.
- ✓ Prestations exceptionnelles des « remplaçants » en Art et musique, Daniel Beaudoin, Marie Goulet et Diane Roy-Bédard ou à la Cinémathèque, François Jacques et Edith Trempe.
- ✓ Renouvellement quasi-complet du secteur art avec l'arrivée en novembre de Marie-Josée Riverin, en avril de Michelle Pontbriand et la sélection en mai d'une nouvelle conseillère en documentation (histoire de l'art, architecture, arts visuels et muséologie).
- ✓ À la Cartothèque, plusieurs nouveaux collègues ont été formés: Odette Mercier dès août et Alexandre Guay, en mars après le bref passage de Paule Garon et de Marco Ménard.
- ✓ Retour au travail progressif de Manon Montminy et de Suzanne Brouillard .Absences prolongées de Francine Miville et Raymond Michel.
- ✓ Apport essentiel du programme Études-Emploi : cinq étudiant/e/s dans trois secteurs cet hiver.

FORMATION ET SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

- ✓ La chef de section a bénéficié de deux formations exceptionnelles: *Responsabilisation des personnes à la santé psychologique au travail*, par Jean Cloutier (novembre 2004) et à partir de février du *Programme de formation des gestionnaires de l'Université Laval* : formation expérientielle regroupant trois catégories professionnelles et visant à développer des compétences-clés en matière de gestion.
- ✓ Accompagnement attentif des collègues de retour au travail, de concert avec le Service des ressources humaines.
- ✓ Appréciation par les « équipes naturelles » de la formation Regain sur *Le Plaisir de la différence pour mieux faire ensemble*.
- ✓ Accent sur la formation par les pairs: groupes de travail sur les réserves et les périodiques initiés par Isabelle Archambault.

- ✓ Clarification des *Responsabilités et des tâches en Art et musique* préparée avec la majorité des collègues. Espace physique de la référence plus clairement délimité dans ce secteur.
- ✓ Partage des connaissances entre collègues de secteurs voisins facilitant la réponse aux situations imprévues, notamment entre la Cartothèque et la Cinémathèque ainsi qu'entre le secteur Art et musique et la Didacthèque.
- ✓ Meilleure information des usagers: *Tableau des privilèges pour les usagers utilisant les services de la BSHS*, préparé en commun.
- ✓ Grande implication des techniciens/nes dans les activités d'encadrement: deux stagiaires du CEGEP Garneau accueillis cette année et plusieurs nouveaux collègues.
- ✓ Participation accrue aux comités «maison»: Accueil des usagers, plan d'accueil, plan d'urgence, santé et sécurité au travail. Rôle majeur des conseillères dans les groupes de travail BUL ou les comités CREPUQ.
- ✓ Participation accrue aux formations continues, largement dispensées (initiative CREPUQ souvent): Accès à l'information géographique, Atelier sur la DDI, Design pédagogique de la formation documentaire, Indexation-matière en vocabulaire contrôlé, Sherlock, Statistiques gouvernementales canadiennes.
- ✓ Large réponse des collègues aux offres de formation « locale »: Atelier sur le logiciel *ArcView*, Comment composer avec les différentes personnalités de votre entourage, Habiletés de négociation, Introduction à *SPSS*, au logiciel *ArcView 8.X*, à *ArcGis 9.0*, Stress et santé.
- ✓ Dix parutions de *Spécialement Vôtre* ont souligné les faits saillants et les liens remarquables de la section.

DES SECTEURS À LA CROISÉE DES DISCIPLINES

Les rapports de chacune des mes collègues, conseillères, rendent compte de la vitalité de leur secteur et de la motivation de chacun.

Sous le signe du travail d'équipe s'est déroulée l'année: complémentarité et complicité autour d'objectifs communs dans tous les secteurs et entre les secteurs de la bibliothèque.

Art, architecture, muséologie et arts visuels

- ✓ Départ regretté d'Adèle Bertrand qui a su créer une bonne synergie avec la Faculté d'architecture, l'École des arts visuels et la Bibliothèque Gabrielle-Roy. La conseillère de ces domaines consacre en effet une journée au Séminaire et depuis 2004 une journée à Gabrielle-Roy au service des étudiants en arts visuels.
- ✓ *Guide des services offerts à la clientèle de l'École des Arts visuels* diffusé à l'automne.
- ✓ Intérim assuré par Marie Goulet qui, avec ses talents d'anthropologue, a démontré avec sérénité son professionnalisme et son aisance au travail d'équipe.

- ✓ Liens interdisciplinaires: formation en histoire de l'art donnée aux étudiants en enseignement préscolaire.

Diathèque

- ✓ Initiation accélérée de la nouvelle technicienne au traitement des diapositives, à UNICORN, aux RCAA et au Marc 21 par son prédécesseur Daniel Beaudoin.
- ✓ Dynamisation de la Diathèque par sa responsable en jumelant l'approche de gestion documentaire et la mobilisation de l'équipe au complet: création d'un diagramme très précis de la salle, nouvelle signalisation, reclassement de 69 fonds d'artistes et trois cabinets de travail. Validation de nouveaux bordereaux: *Demande de production de diapositives* par les professeurs et *Inventaire des cabinets*.
- ✓ Création de 2 565 diapositives dans l'année pour un coût de 3 298,18\$.
- ✓ Élagage de 709 diapositives.
- ✓ Vingt-trois réserves numérisées (sites WEB accessibles uniquement aux étudiants inscrits au cours), le dernier site créé sur les cartes anciennes (240 diapos numérisées); quatre sites complètement mis à jour (*Arts visuels I et II*, *Postmodernité* ainsi que *l'Histoire du mouvement moderne en Amérique du Nord*).
- ✓ 3 500 images numérisées et contrôlées dans l'année.
- ✓ Soixante-six cabinets bénéficiaires du nettoyage de printemps.
- ✓ À souligner le travail de Stéphane Lalonde qui, une journée par semaine, coordonne la préparation des réserves numériques et contrôle la qualité du travail.
- ✓ Apport essentiel des étudiants dans ces opérations.

Cartothèque

- ✓ *Projet pour la création du Centre d'information géographique et statistique (CIGS)* présenté en avril 2005 par S. Biondo, H. Genest et G. Quirion: convergence disciplinaire innovatrice dans un travail d'équipe alliant formation continue et formation par les pairs à la conquête de nouvelles clientèles.
- ✓ Évidence de la pluridisciplinarité: l'offre de services en données géospatiales concerne de nombreuses disciplines, la géographie et l'aménagement ne représentant pas 50% des demandes; Parution du guide *Documents cartographiques sur la Ville de Québec disponibles à la cartothèque de l'Université Laval* préparé par Hélène Genest et Rémi Larochelle et répondant aux besoins des étudiants en architecture, histoire, génie.
- ✓ Validation par les professeurs de la collection de périodiques.
- ✓ Coopération avec la Bibliothèque nationale du Québec pour la conversion des notices NMC des cartes anciennes (Banque Champlain).
- ✓ Formation à l'année longue du personnel dans ce secteur.
- ✓ Présentation des *Données géospatiales*, de concert avec S. Biondo, dans le cadre des Idées fructueuses, par la conseillère, par ailleurs membre de neuf comités.

Cinémathèque

- ✓ Instauration du dépôt légal des films québécois le 10 décembre dernier, les règlements précisant les modalités de ces dispositions légales non encore adoptés.
- ✓ Approfondissement d'Unicorn et propositions de solutions pour améliorer les outils (liste de nouveautés).
- ✓ Mise à jour de la filmographie 2004.
- ✓ Leadership reconnu de la conseillère : rédaction du *Manuel d'analyse documentaire à l'intention des bibliothécaires de l'Université Laval : Collections filmiques* (Mandibul S) et se manifestant aussi par des dons exceptionnels et par sa participation appréciée aux lancements des nouveautés filmiques (*Radio-Canada* et *Télé-Québec*).
- ✓ Belle coopération avec les services techniques où le traitement des films en retard a été terminé.
- ✓ Avec toute l'équipe, Louise Ranger a mis au point trois outils pédagogiques reliés au support DVD; le dernier en date, *Comment ça marche un DVD Vidéo ?* permet aux collègues de s'informer et de répondre aux nombreuses questions des clientèles.
- ✓ 41 sections de 13 tablettes tassées pour récupérer deux sections: problème d'espace « criant » comme partout aux Collections spéciales.
- ✓ Cependant persistance d'irritants majeurs: manque de transparence du catalogue Ariane quant au statut réel du document filmique (disponible dans Ariane mais réservé dans le module CVT, souvent). Devenir des banques de données créées sur Edibase ?

Didacthèque

- ✓ Nouvelle politique de prêt: Ouvrages en littérature de jeunesse: prêt de 5 documents pour 7 jours, manuels scolaires disponibles pour le prêt : 10 pour la même période.
- ✓ Leadership de la conseillère en matière de formation documentaire (CAFDOC, programme de formation documentaire, communication au congrès de l'ASTED ; plusieurs présentations). Implication de la technicienne dans ce volet d'activités.
- ✓ Réaménagement grâce à Denis Breton d'une partie du fonds de la littérature jeunesse. Variété des expositions thématiques préparées par Solange Cousin et Lucie Jacques.
- ✓ Laboratoire très prisé des enseignants: trois professeurs y ont donné leur cours (Éducation préscolaire et Littérature de jeunesse).

Musique

- ✓ Nouvelle politique de prêt des disques compacts (3 disques, 3 jours), depuis janvier 2005, permettant de servir toute la clientèle étudiante.
- ✓ Travail remarquable fait par Jocelyne Campagna et son équipe ainsi que par Josée Lepire, étudiante en musique pour pallier à l'absence pour cause de maladie de la conseillère.
- ✓ Coopération de Denis Asselin appréciée des clientèles.

- ✓ Amélioration de la gestion des périodiques.
- ✓ Abonnement à la ressource électronique *classical.com* (*Classical Music Library*)
- ✓ Accroissement important de la collection en musique populaire

Thèses et Livres rares

- ✓ Collaboration à des expositions: *Le Code Civil* en septembre à l'Assemblée nationale et avec le futur musée de l'Éducation de l'UQAM en mai dernier.
- ✓ Manque de place pour les thèses récentes.

STATISTIQUES

- ✓ Les statistiques fournies ci-après (Annexe A) sont compilées manuellement.
- ✓ L'année 2004-2005 a été particulière, marquée par la mobilisation étudiante.
- ✓ On remarque une stabilité de la fréquentation à la Didacthèque et à la Cartothèque, un accroissement de celle-ci en Art et musique. La consultation interne de documents connaît une croissance notable à la cinémathèque (13,2%), elle est stable à la Cartothèque et décroît en Art et musique.
- ✓ Les documents de la réserve professorale ont été moins consultés, diminution de près de 25% en arts et de 16% en musique. Le nombre de cours mis en réserve a fléchi: 13 cours en musique et 16 en art, au début de l'automne 2004.
- ✓ Pour mieux cerner les activités des secteurs, il serait intéressant de tenir compte des statistiques annuelles de reclassement (à la Didacthèque, un total de 41 222 documents en 2003-2004) et des prêts externes - à la Cinémathèque 34 723 visionnements extérieurs dans l'année. En art et musique, 5726 diapositives et 3899 disques compacts ont fait l'objet d'un prêt externe (compilation manuelle).
- ✓ Les prêts externes de la Didacthèque fournis informatiquement et enregistrés au comptoir de prêt se répartissent ainsi: le fonds de la littérature de jeunesse 19 171 opérations, celui des manuels scolaires 14 941 opérations. Ces chiffres additionnent les prêts, les retours, les renouvellements ainsi que les réservations.

CONCLUSION

L'accent porté cette année sur le travail d'équipe prépare à relever, avec brio, deux nouveaux défis mobilisateurs: le réaménagement des Collections spéciales en 2005 et la refonte du site WEB de la bibliothèque avec l'ouverture de portails thématiques.

Merci au chef de division pour la qualité de son écoute et sa disponibilité, merci aussi à tous et toutes mes collègues pour le fabuleux travail accompli, sourire aux lèvres.

Françoise Sorieul
20 juillet 2005

Annexe

Statistiques

	Fréquentation			
	Année		Différence	
	2003-04	2004-05	Nombre	%
Art et musique	13412	15880	2468	18,4%
Cartothèque	15492	16449	957	6,2%
Didacthèque	5978	5916	-62	-1,0%
Thèses & Livres rares	3292	2984	-308	-9,4%
Total	38174	41229	3055	8,0%

	Prêts internes			
	Année		Différence	
	2003-04	2004-05	Nombre	%
Art et musique	24301	21486	-2815	-11,6%
Cartothèque	28041	28502	461	1,6%
Cinémathèque	5459	6180	721	13,2%
Didacthèque				
- Littérature de jeunesse	14256	19171	4915	34,5%
- Manuels scolaires	n.d.	14941	n.d	n.d
Total	72057	75339	3282	4,6%

	Circulation des documents en réserve			
	Année		Différence	
	2003-04	2004-05	Nombre	%
Art et musique				
- secteur Arts	4870	3661	-1209	-24,8%
- secteur Musique	2978	2492	-486	-16,3%
Cartothèque	3156	4068	912	28,9%
Total	11004	10221	-783	-7,1%

	Renseignements et référence			
	Année		Différence	
	2003-04	2004-05	Nombre	%
Art et musique	3541	2767	-774	-21,9%
Cartothèque	12202	11962	-240	-2,0%
Cinémathèque	666	605	-61	-9,2%
Didacthèque*	1740	427	-1313	-75,5%
Total	18149	15761	-2388	-13,2%

*) Statistiques par échantillonnage en 2004-2005

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

Consultation

*Sommaire
des principaux événements
2004–2005*

Isabelle Archambault
Juillet 2005

SOMMAIRE

La section de la Consultation assure l'accès et la conservation des ressources documentaires afin de répondre aux besoins d'information et de recherche de la clientèle. Chaque fois qu'un client repère un livre sur les rayons, qu'un étudiant emprunte un document mis à la réserve par son professeur ou qu'un chercheur trouve de l'information pertinente conservée sur microfilm, l'équipe de la Consultation apporte sa contribution. L'année 2004-2005 fut remplie de nouveautés à la Consultation. Plusieurs nouveaux collègues se sont joints à l'équipe, de nouveaux groupes de travail ont été formés, de nouvelles méthodes de travail ont été adoptées, et de nouveaux projets ont été proposés. Tout cela en même qu'on apprenait à connaître la nouvelle chef de Section...

2004-2005 marque le début d'une préoccupation plus marquée en santé psychologique au travail. Des rencontres avec le personnel de la Section en juin et décembre ont permis de présenter le plan d'action de la BUL et de recueillir les commentaires et suggestions des membres de l'équipe. Les discussions et l'information compilée sous forme de sondage ont permis de faire ressortir les préoccupations propres à l'équipe de la Consultation. Il ressort du bilan 2004-2005 dans la Section, que l'élément s'étant le plus amélioré est la communication et que l'ergonomie est celui pour lequel il reste le plus d'efforts à déployer.

Cette année, la Consultation a fait bouger la BUL ! Tout d'abord implantées à l'intention de l'équipe des commis au reclassement, les séances d'exercice d'échauffement ont été proposées à l'ensemble des employés du Bonenfant. Que ce soit le *Club Nescafé : pour bien commencer la journée* ou le *Club Cappuccino corsé : pour mettre du pep dans votre soirée*, ces séances offrent aux personnes intéressées l'occasion de faire des exercices d'échauffement en groupe. Le *Club Nescafé* est en activité depuis novembre 2004. La fréquentation moyenne est de 12 personnes par matin. Tout aussi important pour ceux qui y participent, Le *Club Cappuccino corsé*, mis sur pied en janvier 2005, accueille, en moyenne, trois personnes par après-midi. L'assiduité et le dynamisme des participants à cette activité ont même suscité la curiosité de d'autres services sur le campus.

RÉSERVES

La réserve de Droit & Science politique a connu plusieurs transformations au cours de l'année. Un poste de technicien à la documentation a été créé et un poste de commis à la documentation a été réaménagé (reclassement et réserve). Cette réorganisation a entraîné une augmentation des heures d'ouverture ainsi qu'une révision des méthodes de travail : les opérations de prêt ont été réajustées, plusieurs procédures ont été révisées et documentées, les collections de la réserve permanente ont été réaménagées, la gestion des fascicules a été améliorée, etc. Un guide de procédure a aussi été rédigé pour la Réserve de la Bibliothèque du 1^{er} cycle.

Afin de consolider l'esprit de collaboration qui s'était développé entre les personnels des réserves lors de l'implantation d'Unicorn, un groupe de travail a été mis sur pied : il s'agit d'un lieu de partage des expériences des différentes réserves à la BUL. À partir d'une longue liste de projets, les membres du Groupe ont décidé, comme premier chantier, de rédiger un guide d'utilisation du *module Réserve* de WorkFlows.

Statistiques des réserves

Réserve de la Bibliothèque du 1^{er} cycle				
	Été 2004	Automne 2004	Hiver 2005	Total
Nombre de cours	12	220	233	465
Nombre de mises à la réserve	439	2043	1674	4156
Renseignements				7005
Prêts				16 600
Réserve de Droit & Science politique				
	Été 2004	Automne 2004	Hiver 2005	Total
Nombre de cours	n.a.	47	45	92
Nombre de mises à la réserve	n.a.	335	276	611
Renseignements				4608
Prêts				14 017

RECLASSEMENT

En 2004-2005, l'équipe du reclassement a rangé 756 485 documents à la BSHS. Le début de la session d'automne aura été particulièrement éprouvant. La pression du lundi matin se faisant sentir plus intensément durant cette période de l'année. Afin de faciliter l'intégration du nouveau personnel, un guide a été rédigé pour les aider à comprendre le fonctionnement des cotes.

En cours d'année, certains ont été en mesure d'effectuer des détassemements et des réaménagements dans leur section. On pense notamment aux travaux à la Didacthèque et au 2^e étage. Les besoins en espace étant toujours aussi criants, on ne peut que se réjouir des agrandissements annoncés aux 3^e et 4^e étages.

Cette année, des rencontres d'équipe ont été organisées afin de faciliter le partage d'information au sein de l'équipe du reclassement. L'expérience s'étant avérée positive, les rencontres se poursuivront l'an prochain.

SALLE ARGUS

Entre le 1^{er} juin 2004 et le 31 mai 2005, le personnel de la Salle Argus a répondu à plus de 6400 demandes de renseignement et initié quelques 2 460 usagers à l'utilisation des appa-

reils de la Salle. Ce sont 31 010 microformes qui ont été rangées après leur réception ou leur consultation. En ce qui concerne les périodiques de l'année courante, il faut compter la réception de 13 760 exemplaires, le classement de 20 910 numéros consultés et l'envoi à la reliure de 2 760 volumes.

L'événement marquant de 2004-2005 à la Salle Argus est sans contredit l'implantation, en collaboration avec Repro-Laval, de nouveaux lecteurs-numériseurs. L'implantation a été laborieuse autant pour les usagers que pour le personnel. Un ajustement du mode de fonctionnement des appareils est à prévoir en 2005-2006. Soulignons, à nouveau, l'appréciation exprimé par les clients pour le soutien apporté par le personnel durant cette difficile période de transition.

Afin de répondre plus adéquatement aux attentes de la clientèle, la section des Acquisitions, nous a aidé à améliorer la disponibilité des quotidiens consultés à la Salle Argus. Plusieurs modifications ont été apportées : installation d'une chute à journaux à l'entrée du pavillon, nouvelle procédure de réclamation, changement de distributeur, affiche sur les heures de livraison, etc. Cela a eu comme résultat de permettre à la clientèle de la fin de semaine d'avoir accès aux quotidiens publiés le samedi et le dimanche et de stabiliser la réception des journaux la semaine.

Comme le fait ressortir le sondage *LibQUAL+* réalisé en 2005, les usagers sont sensibles à l'atmosphère et au confort de la Bibliothèque. Les collections de la Salle Argus étant dédiées à la consultation sur place, il nous semble important d'offrir un espace plus convivial. C'est pourquoi un projet de réaménagement vise à améliorer cet espace autant pour les usagers que pour le personnel.

BIBLIOTHÈQUE DU PREMIER CYCLE

Le changement de vocation de la Bibliothèque du premier cycle (BPC) est espéré avec une certaine impatience par plusieurs. Il faudra néanmoins attendre 2005-2006 pour connaître l'orientation retenue. Sans attendre le plan définitif, nous avons procédé à l'élagage et de la collection de référence, de la collection des *Que-sais-je ?* et à certains autres titres déjà disponibles à la BSHS.

EN SOMME...

Assurément 2004-2005 aura été riche en apprentissages de toutes sortes. Il est évident que le bilan positif de cette année est tributaire de la contribution du personnel de la Section. On ne peut que souligner la qualité de leur travail, leur implication dans les différents projets, la bonne communication et l'esprit d'entraide qui règne dans l'équipe.

L'année 2005-2006 s'annonce déjà pleine de rebondissements! Le Groupe de travail des réserves devra modifier les guides en rédaction pour les adapter à la nouvelle version d'Unicorn. Il y aura beaucoup d'effervescence dans l'équipe du reclassement quant à la planification et à la réalisation des déménagements aux niveaux 3 et 4. Souhaitons que le

changement du mode de fonctionnement des lecteurs-numériseurs améliorera le service offert aux clients et que nous pourrons également leur offrir un cadre plus accueillant. La santé psychologique demeure au centre de nos préoccupations ...tout simplement parce qu'on y croit.

FORMATION CONTINUE

Date	Formation	Nombre d'employés
Octobre 2004 1 jour	Droit international (Denis Le May) / Québec	1
Octobre 2004 ½ jour	Statistique Canada (Gaston Quirion) / Québec	4
Novembre 2004 1 jour	Ergonomie au travail (SRH) / Québec	1
Janvier 2005 1 jour	Droit américain (Denis Le May) / Québec	
Février 2005 1 jour	Union Européenne (CREPUQ) / Montréal	1
Mars 2005 2 jours	Secourisme (SRH) / Québec	1
Avril 2005 2 jours	Révision et correction des documents administratifs (SRH) / Québec	1
Avril 2005 1 jour	Composer avec les différentes personnalités de votre entourage (SRH) / Québec	1
Avril 2005 1 jour	Transiger avec un client hostile (SRH) / Québec	1
Mars 2005 1 jour	Plaisir d'être ensemble (Regain) / Québec	16
Mai 2005 1 jour	Statistiques gouvernementales canadiennes, un monde à découvrir : des publications aux portails des données agrégées aux micros-données (CREPUQ) / Montréal	1

MOUVEMENT DU PERSONNEL

<i>Juin 2004</i>	Retour de Gordon Shehyn (Réserve de Droit et Science politique)
<i>Juillet 2004</i>	Départ de Ghislaine Huard (Réserve de Droit et Science politique)
<i>Août 2004</i>	Départ à la retraite de Serge Plamondon (Reclassement) Départ de Robert Bouchard (Salle Argus) Arrivée de Jocelyne Lefebvre (Reclassement) Arrivée de Johanne Lévesque (Reclassement)
<i>Septembre 2004</i>	Arrivée de Stéphane Morasse (Reclassement)

Octobre 2004 Arrivée de Daniel Tremblay (Réserve de Droit et Science politique)
Arrivée de Jean Sirois (Reclassement)
Changement de poste pour Gordon (Reclassement et Réserve de
Droit et Science politique)

Novembre 2004 Départ de Daniel Tremblay (Réserve de Droit et Science politique)
Arrivée de Karine Langevin (Réserve de Droit et Science politique)

Janvier 2005 Confirmation en poste Laurent Fréchette

Mars 2005 Départ et retour de Christiane Ruest (Salle Argus)

Isabelle Archambault
19 juillet 2005