

Repenser la relation bibliothécaires-professeurs : l'intégration physique d'un bibliothécaire dans un département universitaire

MARIE-ÈVE RUEST

Responsable, Division du développement des collections et de l'accès à l'information
Bibliothèque Paul-Émile Boulet
Université du Québec à Chicoutimi
Marie-Eve1_Ruest@uqac.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Il y a environ huit ans, la bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) a adopté l'approche de la délocalisation, soit l'intégration physique d'un bibliothécaire dans un département universitaire. La délocalisation s'est imposée comme une solution pour se rapprocher des usagers. En s'intégrant au département, le bibliothécaire devient un membre de cette communauté, ce qui favorise la collaboration et les partenariats entre les deux milieux. Le présent article présente le principe de délocalisation tout en partageant l'expérience vécue à l'UQAC ; il décrit l'implantation d'un projet de délocalisation, les freins communs à éviter et les défis à relever.

Rethinking the Librarian-Professor Relationship : The Integration of the Librarian in a University Department

About eight years ago, the Bibliothèque Paul-Émile Boulet of the Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) adopted a new approach to the librarian-professor relationship and physically located a librarian within a university department. This delocalisation was seen as a means to bring users and the librarian into closer contact. In doing so, the librarian becomes part of the community, fostering a closer partnership between the library and the department. This article outlines the principle of delocalisation as well as the experience of the UQAC : the implementation of such a project, the difficulties to avoid as well as the challenges are discussed.

Replanteo de la relación entre los bibliotecarios y los profesores : la integración física de un bibliotecario en un departamento universitario

Hace aproximadamente ocho años, la biblioteca Paul-Émile-Boulet de la Universidad de Quebec en Chicoutimi (UQAC) adoptó el método de deslocalización, es decir, la integración física de un bibliotecario en un departamento universitario. La deslocalización se presenta como una solución para acercarse a los usuarios. Al integrarse al departamento, el bibliotecario se convierte en un miembro de esta comunidad, lo que favorece la colaboración y las asociaciones entre los dos medios. Este artículo presenta el principio de deslocalización compartiendo la experiencia de la UQAC. Asimismo, describe la implementación de un proyecto de deslocalización, los obstáculos típicos que deben evitarse y los desafíos que se deben superar.

Introduction

LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES vivent actuellement de profondes mutations. L'émergence des technologies de l'information a modifié considérablement les habitudes informationnelles des usagers. Ceux-ci ont accès à une tonne d'information à partir d'Internet et ils peuvent effectuer leurs recherches d'où ils le désirent. Plusieurs études ont d'ailleurs démontré que les étudiants privilégient à sa qualité la facilité d'accès à l'information (McClure & Clink 2009). De plus, dans une étude menée par le Pew Internet and American Life Project, les répondants ont indiqué préférer utiliser Internet plutôt que la bibliothèque pour combler leurs besoins informationnels (Estabrook, Witt, & Rainie 2007). Les usagers changent, obligeant ainsi la bibliothèque à se transformer. On retrouve de plus en plus de collections numériques ou de services virtuels offerts par le site Web, le courriel, la messagerie instantanée, etc. La baisse de fréquentation a amené les bibliothécaires à repenser leur rôle et les méthodes traditionnelles employées pour desservir les différentes catégories d'usagers. De nombreuses initiatives ont vu le jour dans la dernière décennie afin de tenter des rapprochements avec ces usagers pour les inciter à venir à la bibliothèque.

Une idée a alors germé et s'est propagée dans le milieu : si les usagers ne viennent plus ici, nous irons à eux. Après tout, le bibliothécaire peut offrir son expertise n'importe où, tant qu'il a un ordinateur et un accès à Internet. On décide alors d'aller à la rencontre des étudiants dans les salles de classe, de se rendre dans les bureaux et d'assister aux réunions pour participer au développement des curriculums, comme le suggérait déjà Leonard en 1994.

En 1998, de nouvelles orientations ont été mises de l'avant à la bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) afin d'adopter des stratégies favorisant la présence des conseillers en information documentaire dans le quotidien de ses usagers. Plus encore, on ressentait une nécessité d'accentuer la

formation aux compétences informationnelles. Or, l'implication des professeurs et leur soutien devenaient indispensables afin d'intégrer la formation aux compétences informationnelles aux cours réguliers. Il devenait donc essentiel de procéder à une sensibilisation auprès des professeurs et de s'assurer de leur maîtrise des compétences informationnelles pour atteindre cet objectif. C'est dans ce contexte qu'a été mis en place le premier projet de délocalisation d'un conseiller en information documentaire au sein d'un département.

Le présent article présente le principe de délocalisation et décrit l'expérience vécue à l'UQAC.

Définition de la délocalisation

Le Grand dictionnaire terminologique définit le terme « délocalisation » comme un « *changement du lieu d'implantation d'une entreprise ou d'une unité de production* ». Dans un milieu documentaire, la délocalisation équivaut à déplacer un bibliothécaire dans un autre lieu de travail. En anglais, l'expression « *embedded librarian* » se répand depuis quelques années dans la littérature, les forums de discussion et les congrès. Le concept est emprunté au journalisme ; « *embedded journalist* » est intégré à une unité militaire afin de couvrir un conflit ou une mission avec un point de vue de l'intérieur (Drewes & Hoffman 2010). Comme le mentionne Siess (2010), le journaliste intégré à une unité militaire permet l'accès à des sources d'informations privilégiées pour suivre un événement, de la même façon que le bibliothécaire délocalisé offre un meilleur accès aux ressources de la bibliothèque, dont lui-même.

On trouve dans la littérature professionnelle de langue anglaise plusieurs autres appellations désignant des initiatives de bibliothécaires travaillant près de leurs usagers : « *field librarian* », « *informationist* », « *librarian-in-context* », « *client-embedded services librarian* », « *project information specialist* », « *embedded librarian* », « *liaison librarian* », « *blended librarian* », « *outreach librarian* », « *diffuse librarian* », « *disembodied librarian* », « *librarians without walls* », « *librarian in residence* », « *roving reference* » et « *librarians on location* ».

Le phénomène prend une telle ampleur que la Special Library Association (SLA) accorde une bourse en 2007 à David Shumaker et Mary Talley afin de l'étudier. Pour réaliser leur étude, Shumaker et Talley ont invité tous les membres de la SLA à remplir un questionnaire en ligne. Ils ont obtenu 402 réponses. Parmi les répondants, 308 se sont identifiés comme étant des bibliothécaires délocalisés. L'étude démontre également que bien que l'engouement soit nouveau, le phénomène au contraire n'est pas récent. En effet, plus de 60 % des répondants offrent des services délocalisés depuis plus de dix ans (Shumaker & Talley 2010).

David Shumaker définit le « *embedded librarian* » en partant de l'idée qu'une partie de sa tâche implique de travailler dans un groupe, une communauté ou une

Un des objectifs principaux de la délocalisation est de faciliter l'accès aux services de la bibliothèque. Pour cela, le bibliothécaire doit se rendre là où les usagers se trouvent pour leur faire économiser du temps.

unité organisationnelle composée principalement de non-bibliothécaires et qu'une partie de son activité est de fournir de l'information à ce groupe. Pour Shumaker, le nom « *embedded librarian* » a été choisi « *because the librarian becomes a member of the customer community rather than a service provider standing apart* » (2009).

L'intégration du bibliothécaire dans le quotidien de ses usagers peut se faire sous différentes formes. Elle peut être physique ou virtuelle, et peut être associée à un ou plusieurs cours (Kraemer, Keyse & Lombardo 2003 ; Hall 2008 ; Manus 2009), à un département (Bartnik 2007 ; Freiburger & Kramer 2009 ; Manus 2009 ; Matava *et al.* 2010), à un service particulier de l'université ou à un lieu populaire de l'université (Davis & Weber 2002 ; Kraemer, Keyse & Lombardo 2003 ; Dewey 2004).

Un des objectifs principaux de la délocalisation est de faciliter l'accès aux services de la bibliothèque. Pour cela, le bibliothécaire doit se rendre là où les usagers se trouvent pour leur faire économiser du temps. L'un de leurs premiers prétextes est souvent qu'ils n'ont pas le temps de se déplacer à la bibliothèque pour aller y consulter les ressources ou y obtenir de l'aide. Ainsi, le fait de voir le bibliothécaire ou de passer en face de son bureau les amène parfois à s'arrêter pour poser une question. L'autre fait à considérer est soulevé par Kuhlthau : « *Seeking assistance from the librarian was seen as taking "the easy way out" and not as a legitimate approach to researching a topic or as an integral part of the research process.* » (Kuhlthau 1993). Les clientèles universitaires sont très autonomes et ne demandent souvent de l'aide qu'en dernier recours. La peur du jugement ou de révéler une certaine incompétence les empêcherait bien souvent de consulter un bibliothécaire (Lee, Hayden *et al.* 2004). Alors que les usagers ne sont pas toujours à l'aise pour demander de l'aide, il semble que la possibilité de le faire dans un cadre quotidien minimise cette peur. La délocalisation favorise ainsi l'utilisation des ressources de la bibliothèque.

En parallèle, la proximité favorise le rapprochement avec l'usager qui finit par considérer le bibliothécaire comme un partenaire et un collaborateur. Il s'agit également d'un moyen de marketing afin de mieux faire connaître la bibliothèque et ses services. La délocalisation permet donc d'aider un plus grand nombre d'usagers à mieux répondre à leurs besoins et de les

accompagner dans le développement de leurs compétences informationnelles (Reeves, *et al.* 2003).

Dans le cas de l'intégration physique dans un département, le rapprochement permet au bibliothécaire de travailler en collaboration étroite avec les professeurs et de développer de nouveaux partenariats. Bien que nous soyons à l'ère d'Internet et des communications rapides, les rencontres en face à face ont encore leur place et restent un moyen privilégié pour les bibliothécaires de nouer des liens avec leurs usagers (Wagner 2004). La facilité d'accès fait en sorte que les professeurs font appel aux services du bibliothécaire sur une base plus régulière et que les types de demandes se diversifient avec le temps : aide à la recherche d'une source précise, demande d'achat de documentation, aide pour utiliser des ressources, collaboration dans le cadre d'un cours, participation à la création d'une page de cours, etc. Cette nouvelle relation qui s'établit en raison du contact quotidien favorise la compréhension des besoins et permet au bibliothécaire de fournir des services plus adaptés et personnalisés.

Le principe d'intégration du bibliothécaire à un groupe d'utilisateurs s'est d'abord répandu dans le secteur de la santé. Dans les années 1970, le terme « *clinical librarianship* » a fait son apparition pour désigner le nouveau mouvement des bibliothécaires qui intégraient des équipes cliniques afin de soutenir les chercheurs et leur offrir un support immédiat. Les « *clinical informationalists* » sont devenus de plus en plus nombreux et leurs offres de services se sont diversifiées, jusqu'au soutien aux médecins dans les services aux patients basés sur l'évidence (Brown 2004).

On trouve une description des premières tentatives de délocalisation physique de bibliothécaires dans des départements universitaires dans Blewett (1995), Nims (1998) et Wagner (2004). Ces différentes initiatives avaient toutes pour but d'offrir quelques heures de présence dans un département. C'est à Virginia Tech que l'on associe l'une des premières délocalisations à temps plein de bibliothécaires dans un milieu universitaire (Stemmer and Tombarge 1997 ; Schillie *et al.* 2000 ; Seamans and Metz 2002). Depuis, ces initiatives foisonnent au Canada et aux États-Unis.

Mise en contexte

La bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'UQAC a une équipe de huit conseillers en information documentaire composée à la fois de bibliothécaires et de chercheurs. La bibliothèque fonctionne par approche disciplinaire ; toutes les disciplines enseignées sont réparties entre des équipes formées d'un conseiller en information documentaire et d'un technicien en documentation. Les équipes sont regroupées physiquement près des collections qui correspondent à leurs disciplines. Les équipes disciplinaires effectuent principalement les tâches de référence, de développement des

collections, de traitement documentaire et de formation documentaire. La structure organisationnelle favorise donc la délocalisation physique.

L'intégration physique des conseillers en information documentaire dans les départements permet aux usagers d'avoir accès aux services disciplinaires à deux endroits : le technicien est à la bibliothèque et le conseiller est au département. L'impact immédiat de la délocalisation est donc atténué par le fait que les services disciplinaires demeurent disponibles à la bibliothèque. Ainsi, les usagers, qui se rendent habituellement à la bibliothèque pour obtenir des services, ne sont pas défavorisés.

Expériences de délocalisation à l'UQAC

C'est en avril 2002 que le conseiller en documentation du secteur « administration et économie » de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet de l'UQAC inaugure le projet de délocalisation. Après entente entre le directeur de la bibliothèque et le directeur du département, il est décidé que le conseiller occupera un bureau à proximité de ceux des professeurs, chargés de cours et étudiants diplômés de ce secteur. À l'époque, il assure une présence d'une demi-journée par semaine au département des sciences économiques et administratives. Un ordinateur portable est acheté par la bibliothèque pour permettre au conseiller de se déplacer au département tout en gardant accès à ses dossiers. En plus des heures de présence fixes, le conseiller se rend également au département à la demande d'un usager.

En juin 2006, une étude est menée par la bibliothèque auprès des professeurs du département des sciences économiques et administratives afin d'évaluer le projet de délocalisation. La principale recommandation du département est d'étendre l'expérience de délocalisation des ressources professionnelles aux différents programmes et départements de l'établissement et d'augmenter le nombre d'heures de délocalisation du conseiller. À la suite de cette étude, le conseiller allonge petit à petit, chaque trimestre, ses présences au département pour y être finalement délocalisé à temps plein à l'automne 2008.

L'expérience se révélant positive, tant du point de vue du département que de celui de la bibliothèque, un deuxième conseiller entame l'expérience de délocalisation en 2007. L'ouverture d'une extension du doctorat en médecine de l'Université de Sherbrooke à l'UQAC permet alors la création d'un poste de conseiller en information documentaire pour les sciences de la santé, et il est décidé que ce conseiller travaillera à partir de la nouvelle unité de formation. Un nouveau pavillon devant être construit, l'emplacement du bureau du conseiller est prévu sur les plans lui assurant une place parmi les professeurs et près des services (photocopieurs, secrétariat, etc.). Il s'agit du premier conseiller à être délocalisé en permanence.

Progressivement, l'impact de la délocalisation se fait sentir et d'autres projets voient le jour. Ainsi, le conseiller en information documentaire associé au département des arts et lettres entame une délocalisation d'une demi-journée par semaine en 2008. À compter de 2009, la fréquence de ses présences augmente à trois jours par semaine. Enfin, à l'automne 2010, le conseiller est délocalisé en permanence au département.

En dehors de ces trois expériences positives, nous devons relever une expérience de délocalisation qui a été mise sur la glace. Au département des sciences de l'éducation et de psychologie, le conseiller a expérimenté la délocalisation à l'hiver 2009 et y a mis fin au printemps suivant.

En huit ans, la bibliothèque a donc mené quatre expériences de délocalisation. Trois ont été couronnées de succès. Nous discuterons dans les prochains paragraphes des conditions favorisant la réussite ou l'échec d'un tel projet.

Démarrer un projet de délocalisation : éléments à considérer

Avant tout, il est important de s'assurer des besoins de la clientèle visée. Tous les départements étant différents, un type de service n'est pas nécessairement la solution pour tous. Un des éléments primordiaux à considérer est la personne qui sera délocalisée. Le démarrage d'un tel projet demande beaucoup de motivation, d'implication et de temps de la part du bibliothécaire. Il est important de s'assurer d'avoir la personne possédant les compétences adéquates pour favoriser la réussite (Shumaker & Talley 2009).

Le projet étant basé sur l'établissement d'une collaboration entre un département et le service de la bibliothèque, il est important que les deux directions en établissent ensemble les bases. D'un côté comme de l'autre, les besoins doivent être exprimés afin de s'assurer que les deux services tirent un profit équivalent de leur projet commun (Shumaker 2009).

Il faut ensuite trouver l'endroit idéal pour installer le bibliothécaire. L'emplacement doit être un lieu achalandé, près de la clientèle visée, ce qui assurera une bonne visibilité (Lee, Hayden *et al.* 2004 ; Wagner 2004). On retrouve souvent les bibliothécaires délocalisés près de la machine à café, de l'imprimante, du photocopieur, du secrétariat, près du corridor central, près de l'ascenseur, près du laboratoire informatique, etc. Trouver un tel endroit n'est pas toujours facile, mais plus encore, il faut s'assurer que le lieu choisi soit mis à la disposition du bibliothécaire au moment où il prévoit être délocalisé. Idéalement, le lieu devrait être occupé uniquement par le conseiller en documentation afin de minimiser le déplacement de matériel entre son bureau de la bibliothèque et celui du département. Par contre, comme ce ne peut pas toujours être le cas, il est important de s'assurer

que le lieu soit propice aux rencontres avec les usagers et aux entrevues de référence.

Il faut ensuite prévoir un processus d'intégration du bibliothécaire au département. Même si la personne choisie est très proactive, il est important qu'elle puisse bénéficier d'un coup de main au démarrage. Le bibliothécaire doit pouvoir disposer des ressources disponibles au département : imprimante, photocopieur, télécopieur, ordinateur, etc. De plus, l'ajout de son courriel à la liste de diffusion départementale lui permet de mieux connaître le département, mais également de participer à la vie départementale (repas d'anniversaire, réunions, etc.). La communication est la clé de son intégration (Shumaker 2009). Pour faciliter l'intégration, le bibliothécaire doit pouvoir compter sur l'appui des deux directions. Le directeur du département est celui qui aura la plus grande influence sur la poursuite du projet. Non seulement il libère l'espace et l'équipement dont disposera le bibliothécaire, mais son implication aura un impact direct sur le comportement du personnel envers le conseiller en documentation. Le directeur du département est le mieux placé pour favoriser les collaborations entre les professeurs et groupes de travail du département et le bibliothécaire. Du côté de la bibliothèque, le support se traduira par l'encadrement, l'encouragement, la flexibilité et l'autonomie accordés au bibliothécaire.

Freins communs à éviter

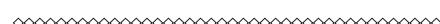
Bien que la délocalisation soit appréciée par les départements et les conseillers qui y participent, il y a plusieurs raisons pour lesquelles le concept ne peut pas s'appliquer partout.

Certaines difficultés vécues dans nos projets de délocalisation étaient liées à l'emplacement. Il est fréquent qu'aucun bureau ne soit disponible ou que l'emplacement proposé soit situé dans un lieu non propice. Plus encore, lors d'embauche ou de mouvement de personnel au département, le bibliothécaire peut être déplacé dans un autre bureau, car la priorité est accordée aux employés du département. Comme la création d'habitudes chez les usagers est un long processus, plus le conseiller sera déplacé ou difficile à trouver, moins il sera consulté. De même, les départements peuvent occuper plusieurs étages voire plusieurs pavillons sur un même campus. L'étalement des groupes d'usagers rend la tâche du conseiller délocalisé plus difficile et il est parfois préférable, dans ce cas, de rester à la bibliothèque et de considérer une approche d'intégration virtuelle.

La concrétisation et la réussite d'un projet de délocalisation sont également influencées par le facteur humain. Kesselman et Watstein se sont penchés sur l'importance du facteur humain qu'ils identifient comme étant tout aussi important que l'emplacement. Pour eux, le succès dépend des connaissances,

La délocalisation implique d'apprivoiser un nouveau milieu de travail et de se retrouver, plus que jamais, dépendant des usagers.

Le quotidien du bibliothécaire délocalisé est fait d'imprévus.



des compétences, des habiletés et des valeurs du bibliothécaire :

« Wherever or however embedded librarians are deployed, a strong service ethic is central to the successful management and practice of embedded librarianship. Advanced knowledge of the client or customer's domain, regardless of the setting, is a fundamental component of this service ethic » (2009).

La valeur du service à la clientèle doit donc être très développée chez le bibliothécaire délocalisé (Kesselman & Watstein 2009). Il doit adapter son travail à la clientèle et chercher continuellement de nouvelles façons de mieux servir. Il doit investir beaucoup de temps à la connaissance et à la compréhension de ses usagers. Ce nouvel environnement de travail « sur le terrain » ne correspond pas à la vision traditionnelle du bibliothécaire. Certains bibliothécaires seront portés à travailler dans leur bureau au département comme ils le faisaient à la bibliothèque. Si le bibliothécaire est une personne timide et introvertie qui ne franchit jamais sa porte pour aller à la rencontre des usagers, la délocalisation sera un échec.

Un élément du facteur humain qui s'est avéré décisif à l'UQAC est l'implication. Le bibliothécaire délocalisé doit investir beaucoup de temps dans son service. Il est important qu'il soit vu et qu'il participe activement aux activités départementales. Le bibliothécaire peut vite se retrouver surchargé (Shumaker 2009) ou se décourager en considérant l'envergure du travail demandé. La délocalisation implique d'apprivoiser un nouveau milieu de travail et de se retrouver, plus que jamais, dépendant des usagers. Le quotidien du bibliothécaire délocalisé est fait d'imprévus. Il faut donc lui permettre de délaisser plusieurs de ses tâches afin d'accorder le plus de temps possible pour faire connaître ses services et créer des liens qui pourront devenir des collaborations fructueuses tout en répondant aux nombreuses demandes des usagers. Il aura donc besoin de flexibilité et d'encouragement afin de développer ou d'adapter les services aux besoins et de persévérer dans cette voie.

Enfin, comme le bibliothécaire délocalisé passe la majeure partie de son temps à son bureau au département, il ne doit pas être coupé de l'équipe de la bibliothèque pour autant. Il est important que des occasions

soient créées ou que des projets l'amènent à travailler avec ses collègues pour conserver l'esprit d'équipe.

Défis

Nous avons présenté différents éléments à considérer pour démarrer un projet de délocalisation. Un grand nombre de facteurs influencent la réussite du projet. Voici une liste, basée sur notre expérience, des défis qui devront être relevés pour réussir une délocalisation.

1. Patience

Une file d'attente ne se forme pas à la porte du bureau du conseiller en documentation lorsqu'il annonce son arrivée au département. C'est avec le temps que le service prend son envol et que les usagers se présentent. De plus, le département intégré possède sa propre culture organisationnelle et les initiatives ne s'y développent pas nécessairement au même rythme qu'à la bibliothèque. Il faut prendre le temps et ne pas brusquer les choses.

2. Proactivité et leadership

Le bibliothécaire ne peut attendre les usagers dans son bureau en faisant les mêmes tâches qu'à la bibliothèque. Il lui faut aller voir les usagers, discuter avec eux, prendre le temps de les connaître et de se faire connaître. Il lui faut établir une relation qui pourra faire naître des collaborations. Il lui faut identifier les groupes où il peut être utile et proposer sa participation.

3. Écouter

Le bibliothécaire doit écouter les usagers et démontrer son intérêt. Cela leur fera prendre conscience que leurs besoins sont importants et qu'ils sont une priorité puisque le conseiller s'est déplacé jusqu'à eux et qu'il a délaissé ses tâches habituelles pour aller les voir.

4. Créer un réseau social

Pour bien s'intégrer, il faut être aux faits de la vie départementale. Il faut donc aller aux sources d'informations qui se trouvent souvent dans les départements. Plus encore, il faut identifier les professeurs influents et s'en faire des alliés. S'ils sont convaincus de l'intérêt du projet, ils en feront la promotion et cela influencera les autres. Le bibliothécaire doit explorer le département et nouer des liens.

5. Communiquer et faire du marketing

Il faut se faire connaître et vendre ses services. Le meilleur moment est lors de réunions départementales ou modulaires. Ce sont les meilleures occasions

pour rencontrer l'ensemble du corps professoral et pour communiquer des informations ou prendre les commentaires. De courtes interventions fréquentes permettront de faire connaître l'éventail des services et d'avoir des rétroactions. Il faut développer des moyens de communication efficaces, sans pour autant devenir importun.

6. Participer et s'impliquer

Tout n'est pas gagné d'avance et le succès repose sur le désir de s'impliquer dans le département et de nouer des liens avec les membres du département. Il faut sortir du bureau tous les jours et créer les moments de rencontre. Il faut participer aux diners, soupers, cafés, fêtes, etc.

7. Se dévouer

Les usagers peuvent demander beaucoup. Il faut leur accorder du temps et avoir à cœur d'offrir des services de qualité adaptés aux besoins.

8. Imagination et créativité

Il faut ajuster les services ou développer des programmes en fonction des besoins exprimés ou perçus. La connaissance des usagers permettra de mieux comprendre leur réalité.

9. Faire valoir ses compétences

Il est important pour le bibliothécaire de faire connaître ses compétences aux usagers et de leur démontrer son utilité au département. Les professeurs et les chercheurs ont de plus grandes connaissances de leur domaine que lui, mais ses connaissances sur l'organisation et la diffusion de l'information du domaine peut leur être un grand atout. Par ailleurs, plusieurs peuvent être tentés de profiter de la présence du conseiller pour lui faire accomplir des tâches normalement faites par une secrétaire. Il est important de bien expliquer aux usagers quel est le rôle du conseiller en documentation et ne pas exécuter les requêtes qui ne font pas partie de ses tâches.

10. Connaissances des créneaux de recherche et des domaines d'enseignement

En côtoyant les usagers, le bibliothécaire s'informe sur leurs intérêts de recherche. Cela lui permettra de faire de la veille, de leur suggérer des sources d'information et d'orienter le développement des collections. Éventuellement, cela peut mener à une collaboration pour la recherche et la publication des professeurs.

11. Offrir des mises à jour des connaissances et des formations spécialisées

L'offre de formations spécialisées aux professeurs favorise une meilleure utilisation des outils offerts par la bibliothèque. Il faut également proposer des mises à jour individuelles. Ces initiatives permettent de recevoir des invitations à participer à des cours, car les professeurs désireront que leurs étudiants bénéficient de ces informations.

12. Être disponible

La priorité doit être accordée aux usagers. Lorsqu'ils ont besoin du conseiller, il lui faut mettre de côté toute autre tâche pour leur accorder toute l'attention. Les demandes arrivant souvent à la dernière minute, il faut être disposé à y répondre.

Conclusion

Après huit années et plusieurs expériences de délocalisation, nous avons pu observer que la délocalisation des bibliothécaires entraîne une utilisation plus grande et plus régulière des services. Entre 2004 et 2009, il y eu une hausse de 15 % du nombre de questions de référence pour le département des sciences économiques et administratives.

Au-delà de l'utilisation des services, l'objectif d'amélioration des compétences informationnelles chez les professeurs et les étudiants s'est concrétisé. Les professeurs ont été sensibilisés aux compétences informationnelles, ce qui nous a permis d'intégrer la formation à celles-ci dans les cours. Plusieurs modules d'enseignement dans les départements ayant des conseillers en information documentaire délocalisés ont intégré un programme de formation de 15 heures dans les baccalauréats, permettant ainsi à tous les étudiants de recevoir une formation uniforme aux compétences informationnelles. Pour le département des sciences économiques et administratives, le nombre de formations offertes dans les classes a augmenté de 358 % et le nombre d'étudiants touchés de 228 % pour la période de 2004 à 2009.

Dans les trois départements où nous avons des conseillers délocalisés en permanence, les conseillers sont impliqués et invités à participer aux projets départementaux. Les professeurs de ces départements sont également davantage portés à s'impliquer dans les projets de la bibliothèque et deviennent à leur tour des promoteurs de la bibliothèque auprès des étudiants. L'expérience s'avère positive et nous encourage à poursuivre dans cette voie.

Par contre, il est important de mentionner que même si la délocalisation physique du bibliothécaire s'avère difficile ou impossible pour les raisons mentionnées précédemment, il est tout de même essentiel et très

approprié d'établir et de maintenir une relation privilégiée avec les départements et leurs professeurs. Ce lien assure une sensibilisation et une communication département-professeurs-étudiants qui permet de pénétrer ce milieu afin de partager nos connaissances, notre disponibilité et notre expertise et d'intégrer, au rythme du département et de ses enseignements, une formation sur les compétences informationnelles adaptée aux besoins du milieu.

Le principe essentiel de la délocalisation, qu'elle soit physique ou virtuelle, est que les enseignants et les étudiants puissent localiser facilement leur bibliothécaire et compter sur son expertise pour répondre rapidement à leurs requêtes. Le bibliothécaire doit être connu et reconnu pour l'énorme soutien qu'il peut apporter et son implication doit être tout aussi importante, qu'il soit en délocalisation permanente ou partielle.

Pour développer cette synergie entre le bibliothécaire et ses usagers, il faut définir le moyen approprié, que ce soit par une délocalisation permanente, occasionnelle ou virtuelle. Les nombreux modes de communication et les technologies permettent de développer un grand nombre d'initiatives adaptées aux moyens et besoins du milieu.

Comme nous avons pu le constater dans la littérature, les expériences de délocalisation sont de plus en plus nombreuses et prennent différentes formes. Les bibliothécaires se retrouvent maintenant dans les classes, les laboratoires informatiques et les départements. Mais qu'en est-il de ces initiatives au Québec ? Alors que les cas vécus dans les universités américaines ou canadiennes sont plutôt bien documentés, peu de textes font référence à de telles initiatives chez nous. Nous pensons que le mouvement d'intégration des bibliothécaires dans un autre milieu s'est sans doute répandu aussi dans les institutions québécoises. Au Québec, de prochaines études pourront se pencher sur les différents cas de « *embedded librarianship* » et leurs répercussions. ☐

Sources consultées

- Tous les sites Internet ont été consultés le 10 février 2010.
- Bartnik, L. 2007. The embedded academic librarian : The subject specialist moves into the discipline college. *Kentucky Libraries* 71(3) : 4-9.
- Blewett, D. K. 1995. The librarian is in. *College and Research Libraries News* 56(10) : 701-703.
- Brown, H.-A. 2004. Clinical medical librarian to clinical informationist. *Reference Services Review* 32(1) : 45-49.
- Davis, S. R. et L. Weber. 2002. High tech, high touch : Providing personalized service on users' turf. *Behavioral and social sciences librarian* 21(1) : 53-60.
- Dewey, B.I. 2004. The embedded librarian : strategic campus collaborations. *Resource Sharing and Information Networks* 17(1/2) : 5-17.
- Drewes, K. et N. Hoffman. 2010. Academic Embedded Librarianship : An Introduction. *Public Services Quarterly* 6(2) : 75-82.
- Estabrook, L., E. Witt et L. Rainie. 2007. *Information Searches that Solve Problems*, PEW Internet and American Life Project. <www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2007/Pew_UI_LibrariesReport.pdf.pdf>.
- Freiburger, G. et S. Kramer. 2009. Embedded librarians : One library's model for decentralized service. *Journal of the Medical Library Association* 97(2) : 139-142.
- Hall, R.A. 2008. The « embedded » librarian in a freshman speech class : Information literacy instruction in action. *College & Research Libraries News* 69(1) : 28-30.
- Kesselman, M.A. et S.B. Watstein. 2009. Creating opportunities : Embedded librarians. *Journal of Library Administration* 49(40) : 383-400.
- Kraemer, E.W., D.J. Keyse et S. Lombardo. 2003. Beyond These Walls : Building a Library Outreach Program at Oakland University. *The Reference Librarian* 39(82) : 5-17.
- Kuhlthau, C.C. 1993. *Seeking Meaning : A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood, NJ : Ablex Publishing.
- Lee, J.K., A. Hayden et D. MacMillan. 2004. « I Wouldn't Have Asked for Help if I had to go to the Library » : Reference Services On Site. *Issues in Science and Technology Librarianship* Fall (41).
- Leonard, W.P. 1994. Libraries without walls--field service librarianship. *Journal of Academic Librarianship* 20(1) : 29-30.
- Manus, S.J. Beutter. 2009. Librarian in the classroom : An embedded approach to music information literacy for first-year undergraduates. *Notes* 66(2) : 249-261.
- Matava, T., D. Coffey et J. Kushkowsky. 2010. Beyond Library Walls : Embedding Librarians in Academic Departments. *Public Services Quarterly* 6(2) : 165-173.
- McClure, R. et K. Clink. 2009. How do you know that ? : An investigation of student research practices in the digital age. *portal : Libraries and the Academy* 9(1) : 115-132.
- Nims, J. K. 1998. Meeting students on their own turf. *Research Strategies* 16(1) : 85-89.
- Office québécois de la langue française. [s.d.] *Grand dictionnaire terminologique*. En ligne <granddictionnaire.com>
- Reeves, L., C. Nishimuta, J. McMillan et C. Godin. 2003. Faculty Outreach : A Win-Win Proposition. *The Reference Librarian* 39(82) : 57-68.
- Schillie, J.E., et al. 2000. Outreach through the college librarian program at Virginia Tech. In *New Technologies and References Services*. (ed. by B. Katz), pp. 71-78. New York : Haworth.
- Seamans, N.H. et P. Metz. 2002. Virginia Tech's innovative college librarian program. *College and Research Libraries* 63(4) : 324-332.
- Shumaker, D. 2009. Who Let the Librarians Out ? Embedded Librarianship and the Library Manager. *Reference & User Services Quarterly* 48(3) : 239-242.
- Shumaker, D. et M. Talley. 2009. *Models of embedded librarianship : Final report* Chicago, IL : Special Libraries Association. <www.sla.org/pdfs/EmbeddedLibrarianshipFinalRptRev.pdf>.
- Siess, J. 2010. Embedded Librarianship. *Evaluation* (January/February) : 39-46.
- Stemmer, J.K. et J.W. Tombarge. 1997. Building a virtual branch. *College and Research Libraries News* 58(4) : 244, 246-248.
- Tumbleson, B., et J. Burke. 2010. Embedded Librarianship Is Job One : Building on Instructional Synergies. *Public Services Quarterly* 6(2) : 225-236.
- Wagner, A.B. 2004. On-site reference services and outreach : Setting up shop where our patrons live. Sci-Tech Contributed Papers for the 2004 SLA Conference. <units.sla.org/division/dst/Annual%20Conference%20Contributed%20Papers/2004papers/2004%20Outreach%20Conpaper.pdf>.