CPI congrès des professionnel.le.s de l'information

organisé par la Fédération des milieux documentaires (FMD)

AGIR ENSEMBLE VERS DE MEILLEURS SERVICES

La collaboration entre bibliothécaires et technicien·ne·s en documentation: défis, opportunités et bonnes pratiques dans les services de référence

André Bilodeau
Technicien en documentation à la référence et à la formation des usagé·e·s, Bibliothèque d'aménagement de l'Université de Montréal
Carolyne Ménard
Bibliothécaire et cheffe du Service de la référence, Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec

Bibliothèque d’aménagement de l’Université de Montréal

Bibliothèque de l’Assemblée nationale du Québec

Plan de la présentation

- Identifier les défis actuels qui freinent la coopération interprofessionnelle;

- Mettre en lumière les bonnes pratiques existantes;

- Transformer les défis en opportunités en s'inspirant des bonnes pratiques.

N.B. Afin d'alléger le texte, le féminin sera utilisé tout au long de cette présentation. ☺

Les défis

Répartition du travail

Utilisation des connaissances

Méthodes de gestion privilégiées

Répartition du travail entre bibliothécaires et techniciennes

- Conséquences: tensions, ressentiment, confusion.

- Cloisonnement des tâches sur lequel s’est basé le développement de la profession (Applegate, 2011);
- Surchage de travail chez les bibliothécaires, manque de diversification des tâches des techniciennes (Hill, 2014);
- Biais intergroupe (Fragola, 2009).

Utilisation des connaissances et des compétences de l'ensemble du personnel de référence

- Conséquences: perte de productivité et de potentiel, manque de reconnaissance.

- 27% des techniciennes seraient détentrices d'un diplôme universitaire et 64% aurait poursuivi une forme de cursus universitaire (Bilodeau-Poirier, 2012);
- Collège de Maisonneuve – Au moins 20% des nouvelles étudiantes en TechDoc ont un diplôme universitaire (Ratté, 2014);
- Cégep Garneau – Seulement 7% des étudiantes en TechDoc proviennent du secondaire (2020).

Méthodes de gestion privilégiées

- Conséquences: manque d’autonomie, problèmes de retention et de recrutement .

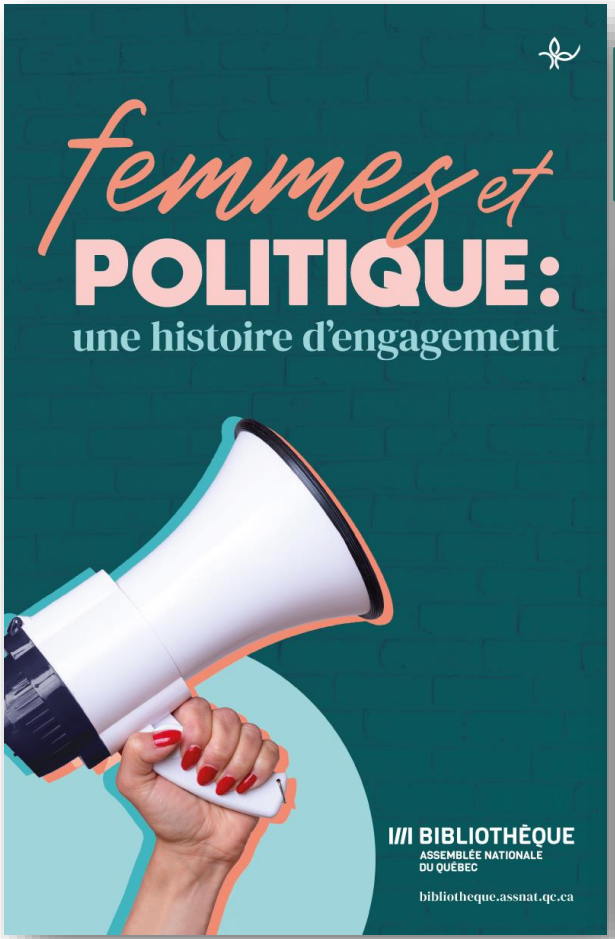
- Expériences de microgestion qui nuisent à la reconnaissance et à l’autonomie du personnel;
- Questionnement et réflexion à entreprendre sur les démarcations imposées au travail du personnel;
- Importance de déléguer certaines taches pour plus d’efficacité au sein du service.

Les bonnes pratiques

©Tesson 2014

- Projets communs
- Partage des savoirs
- Développement de collection

Réalisation de projets communs – Exemples à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec



Réalisation de projets communs

Quelques exemples d'autres milieux

- Service de veilles informationnelles au CIUSSS de Lanaudière (Gadoury, 2019);
- Rédaction conjointe de notes de synthèse des connaissances en santé, à l'Université de Toronto (Bradley-Epworth, 2020);
- Réseau des bibliothèques UdeM : projets technologiques, expositions, formations, etc.

Partage des savoirs relatifs au travail de référence

Quelques exemples de divers milieux

- Implantation de communautés de pratique dans différents milieux (Rowe, 2022);
- Club d'échanges savants des bibliothèques de l'UdeM (Clar-Mourid-Ménard, 2018);
- Partage des questions reçues, ressources utilisées et réponses fournies relatives au travail de reference à la bibliothèque d'aménagement de l'UdeM

Développement de collection conjoint

Quelques expériences de divers milieux

- Bibliothèque de l'Université Laval – *Pool* de techniciennes assignées au développement de collection et élaboration d'un tableau de critères de sélection;
- Bibliothèque de l'Assemblée nationale – Corpus de documents;
- Bibliothèque d'aménagement de l'UdeM – Prise en considération des demandes de référence reçues par les techniciennes.

Tableau des critères à appliquer – Expérience de la Bibliothèque de l'Université Laval

Filtres	Éléments à conserver	Exceptions (à exclure)	Éléments à exclure	Exceptions (à conserver)	Commentaires / Notes
Langues	Français Anglais		Toutes les autres langues		N'importe quelle langue demandée par un professeur
Formats	Monographies		Agendas, calendriers, affiches, etc.		Attention au format "poche" que nous avons souvent déjà en format régulier.
	Électronique		Albums d'expositions		
	Ouvrages de référence		Bandes dessinées, mangas, romans graphiques	Éditions de la Pastèque	
	Autres formats qui ne sont pas dans la liste des exclustions		Documents de moins de 100 pages	Écrits d'artistes et sources primaires	
			Documents jeunesse		
			Numéros de revue		
Éditeurs	Actes Sud	Collection Photo-poche	Assouline		
	Gallimard	Découvertes Gallimard	Beaux-arts éditions		
	Éd. du Patrimoine	Documents de moins de 100 pages (peu importe le monument : cathédrales, chateaux, etc.)	Beaux-arts magazine (ne pas confondre avec Beaux-arts de Paris)		
	Tous les éditeurs qui ne sont pas dans la liste des exclusions		Bec en l'air		
			Belin		
			Beta-Plus		
			Braun		
			Cerf		
			Chêne		
			Connaissance des arts		
Sujets			D. Carpentier Photographie : livres pratiques (pour les nuls, réussir ses photos de mariage, enfants, animaux, etc.)	• Photographie artistique (exposition par un artiste, mongraphie, recueil, etc.) • Histoire générale de la photographie	
			Photographie : livre de photos d'une région, photos d'une population, etc. (ex : les plus beaux paysages de Suisse, photos des habitants de New York, etc.)		
			Photoreporter, Agence Magnum		
			Tissus, textiles	• Tapisseries (tenture médiévale) • Lien avec les arts visuels	
Zones géographiques			Art non-occidental : Afrique, Océanie, etc.	• Architecture • Japon (artistes connus, techniques, etc.) • Livres généraux d'histoire (ex. Art africain des origines à nos jours) • Art contemporain	
			Aspect très régional d'un sujet hors Canada (ex. gravure des panneaux de la mairie de Besançon)	• Cathédrales • Châteaux (surtout les plus connus)	
Coût					Lors d'un achat, mentionner les documents de plus de 100 $ à la bibliothécaire.

©Audrey Leblond

Transformer les défis en opportunités

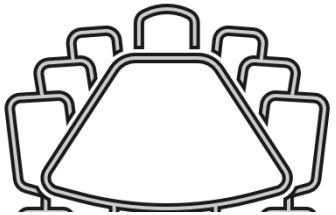
©Tesson 2014

Répartition du travail

- Diversification des tâches (Bilodeau-Poirier, 2012; Ratté, 2014)
- Formation croisée (*cross-training*) (Kowlaski, 2017)
- Développement professionnel (Thacker, 2021)

Utilisation des connaissances

- Banque de données sur l'expertise
- Échanges mutuels et programme de jumelage (Fragola, 2009; Hill, 2014)



Méthodes de gestion

- Moins hiérarchiques (Erickson, 2018)
- Changement à venir des rôles (James-Shamchuk-Koch, 2015)
- Cascade de tâches

Études citées

Applegate, R. (2010). **Clarifying Jurisdiction in the Library Workforce: Tasks, Support Staff, and Professional Librarians**. *Library Trends*, 59, 288-314.

Bilodeau, A. & Poirier, M. (2012). **Profession : technicien en documentation**. *Documentation et bibliothèques*, 58(4), 176–186.

Bradley-Ridout, G., & Epworth , A. (2020). Library technicians collaborating with librarians on knowledge syntheses: a survey of current perspectives. Journal of the Canadian Health Libraries Association / Journal De l'Association Des bibliothèques De La Santé Du Canada, 41(3). https://doi.org/10.29173/jchla29459

Clar, M., Mourid, A. & Ménard, M. (2018). **Creating and Sustaining a Library Journal Club at a French-Language University.** *Conférence CAPAL-ACBAP.*

Erickson, Norene. (2018). **The Other "Librarian": Work Identity of Library Paraprofessionals from Preparation to Practice.** Thesis: Doctor of Philosophy, University of Alberta. https://doi.org/10.7939/R38W38J4V

Fragola, M. (2009). **Intergroup Dynamics: Librarians and Paraprofessionals in the Workplace**. *Library and Leadership Management*, 23, 17-25.

Gadoury, N. (2019). **Développer un service de veilles informationnelles en santé et services sociaux.** *Documentation et bibliothèques*, 65(4), 25–33.

Hill, C. (2014). **The professional divide: examining workplace relationships between librarians and library technicians.** *The Australian Library Journal*, 63(1), 23-34.

James, N., Shamchuk, L., & Koch, K. (2015). **Changing Roles of Librarians and Library Technicians**. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 10(2). https://doi.org/10.21083/partnership.v10i2.3333

Kowalski, M. (2017). **Breaking Down Silo Walls: Successful Collaboration Across Library Departments.** *Library Leadership & Management*.

Ratté, S. (2015). **Les techniques de la documentation : un programme de formation collégiale en évolution**. *Documentation et bibliothèques*, 61(2-3), 45–52.

Rowe, Helen. (2022). **All abord! Stepping on board with a Community of Practice (COP) for health library technicians.** *Journal of Health Information and Libraries Australasia*, 3(1). https://doi.org/10.55999/johila.v3i1.104

Thacker, J., Sawyer, S., & Jennings, K.N. (2021**). Fostering the Evolution of Library Roles through Reframing.** In M.A. Crumpton & N.J. Bird (Ed.). *Emerging Human Resource Trends in Academic Libraries* (p.241-255). Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

Questions?

andre.bilodeau@umontreal.ca

carolyne.menard@assnat.qc.ca

Merci!