



reponseatout.ca

# Référence virtuelle coopérative

**POLITIQUE DE SERVICE**

Janvier 2017

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. But et objectifs</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>2. Définitions</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>3. Principes et orientations</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>4. Clientèles et paramètres du service</b>            | <b>7</b>  |
| <b>4.1 Clientèles</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>4.2 Paramètres du service</b>                         | <b>7</b>  |
| 4.2.1. Nature du service                                 | 7         |
| 4.2.2. Types de questions répondues                      | 7         |
| 4.2.3. Accès au service                                  | 9         |
| 4.2.4. Délai de réponse                                  | 9         |
| 4.2.5. Langue de communication                           | 10        |
| 4.2.6. Heures de service                                 | 10        |
| 4.2.7. Ressources numériques                             | 10        |
| 4.2.8. Base de connaissance                              | 10        |
| <b>5. Organisation du service</b>                        | <b>11</b> |
| <b>5.1 Intégration du service de référence virtuelle</b> | <b>11</b> |
| <b>5.2 Mode de coopération</b>                           | <b>11</b> |
| <b>5.4 Personnel</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>5.5 Responsabilités du coordonnateur</b>              | <b>11</b> |
| <b>5.7 Formation</b>                                     | <b>13</b> |
| <b>5.8 Évaluation du service</b>                         | <b>14</b> |
| <b>6. Confidentialité</b>                                | <b>14</b> |
| <b>7. Responsabilité de la politique</b>                 | <b>14</b> |
| <b>Annexes</b>   | <b>15</b> |
| <b>Documents et sites Internet consultés</b>             | <b>15</b> |

## 1. But et objectifs

### But

Offrir un service de référence virtuelle à l'ensemble des citoyens du Québec.

### Objectifs

- Mettre en place un service de référence virtuelle coopérative (RVC) qui facilite l'accès à l'information sans restriction de lieu physique ;
- Offrir un service de questions-réponses en ligne en différé ;
- Accroître l'offre de service pour les usagers à distance ;
- Rendre un service de référence virtuelle accessible à distance aux clientèles non mobiles ;
- Offrir un service de référence virtuelle pouvant rejoindre, outre les usagers traditionnels, de nouveaux utilisateurs ;
- Encourager l'autonomie de l'utilisateur en misant sur une approche qui favorise le développement des habiletés de recherche de l'information des usagers ;
- Renforcer le rôle des bibliothèques publiques dans l'environnement numérique comme source d'information et de formation ;
- Mettre en valeur les ressources numériques afin d'en maximiser l'utilisation ;
- Promouvoir un service de référence virtuelle offert par du personnel qualifié qui souscrit à des normes de qualité de service communes.

## 2. Définitions

### *Service de référence virtuelle*

Service de questions-réponses où les usagers communiquent avec le personnel de la bibliothèque dans un environnement en ligne. Les modes de communication peuvent inclure le clavardage, le courriel, le formulaire Web, la messagerie instantanée, la vidéoconférence, etc.

**Le service de référence virtuelle REPOSEATOUT.CA n'utilisera que le mode de communication asynchrone du formulaire web.**

*Service de référence virtuelle coopérative*

Un service de questions-réponses en ligne dont le mode de fonctionnement est collaboratif.

*Clavardage*

Activité permettant à un internaute d'avoir une conversation écrite, interactive et en temps réel avec d'autres internautes, par clavier interposé.<sup>1</sup>

**REPONSEATOUT.CA ne communiquera pas avec les usagers par clavardage.**

*Demande d'information*

Opération de médiation auprès du public, par le personnel de la bibliothèque, à partir d'une ou de plusieurs sources d'information (tels que les documents imprimés et non imprimés, les bases de données électroniques, les catalogues de bibliothèque et d'autres institutions).<sup>2</sup>

*Demande de renseignement*

Information visant à fournir à un usager des renseignements relatifs à l'utilisation des services de la bibliothèque (ex. : horaire, politique et règlements, activités de la bibliothèque).

*Base de connaissances*

Réservoir de questions-réponses en ligne, intéressantes ou fréquentes, accessible à tous.<sup>3</sup>

*Communication synchrone/asynchrone*

Communication en temps réel (utilisant par exemple le clavardage ou la messagerie instantanée) versus une communication en temps différé (utilisant un formulaire Web ou le courriel).

**REPONSEATOUT.CA utilisera uniquement le mode de communication en différé via le formulaire web.**

---

<sup>1</sup> Le grand dictionnaire terminologique ...(référence à compléter)  
[http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8392463](http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8392463)

<sup>2</sup> Source : Norme internationale ISO 2789 :2006 (F), p. 12

<sup>3</sup> Claire Nguyen, «Services de questions-réponses en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiation documentaire à plusieurs facettes». Développer la médiation numérique (sous la direction de Xavier Galaup). Villeurbanne, Presses de l'Essib, 2012.

*Consultation*

Action de consulter un expert ou de demander un avis autorisé par un expert, par exemple l'avis d'un juriste ou d'un médecin. Le service de RVC ne fournit pas ce type d'avis d'ordre juridique, médical ou financier.

### **3. Principes et orientations**

#### *Accessibilité*

Le service de RVC, par sa présence en ligne, est accessible à tout moment et en tout lieu. Il favorise l'accès à tous à l'information, aux services et aux collections des bibliothèques.

#### *Autonomie du client*

Toute réponse à une demande d'information suit une démarche pédagogique visant à optimiser l'utilisation des ressources documentaires et à favoriser l'autonomie du client. Celle-ci est également encouragée par la mise en place d'aide en ligne, de liens vers des ressources en ligne en matière de référence (catalogue en ligne, ressources numériques, base de connaissance, foire aux questions, etc.).

#### *Qualité du service*

Le service de référence virtuelle est assujéti aux mêmes normes de qualité que les services de référence classique : un service efficace, éducatif qui fournit aux usagers une information précise et validée avec des sources de référence faisant autorité.

#### *Gratuité*

Le service RVC est un service gratuit pour les usagers et ouvert à tous.

#### *Respect du droit d'auteur et autres juridictions*

Le personnel du service de RVC exerce ses fonctions en assurant le respect des règles relatives au droit d'auteur et des licences contractées pour l'utilisation de ressources numériques.

#### *Protection des renseignements personnels et questions de confidentialité*

Toutes les précautions nécessaires pour protéger la confidentialité des renseignements personnels sont prises par le personnel du service de RVC qui agit en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

#### *Ressources en ligne*

Des ressources numériques de base sont mises à la disposition du personnel du service de RVC afin de répondre aux besoins d'information des usagers.

### *Collaboration et réorientation des usagers*

Le service de RVC valorise la mise en commun des ressources des bibliothèques similaires et complémentaires en vue d'offrir aux usagers le plus large éventail de services et de connaissances. Le service de RVC capitalise les questions-réponses pertinentes et partage une base de connaissances commune. Le personnel du RVC réoriente des demandes d'information à d'autres établissements au besoin.

## **4. Clientèles et paramètres du service**

### **4.1 Clientèles**

Le service est ouvert à tous les citoyens du Québec, sans égard à l'âge. Il n'est pas nécessaire d'être abonné à une bibliothèque pour se prévaloir du service.

REPONSEATOUT.CA répond également aux questions provenant de l'extérieur du Québec lorsqu'elles portent sur les sujets suivants :

- Civilisation du Québec et du Canada français
- Patrimoine documentaire québécois et canadien-français publié et archivistique
- Édition relative au Québec
- Amérique francophone

Le personnel répond à toutes les demandes en tenant compte des politiques et des procédures communes du service collaboratif et au besoin, réoriente à d'autres institutions.

### **4.2 Paramètres du service**

#### **4.2.1. Nature du service**

Il s'agit d'un service de référence collaboratif, offert en réseau par un groupe de bibliothèques publiques québécoises qui mettent en commun leur expertise et leurs ressources pour répondre gratuitement aux questions du public.

#### **4.2.2. Types de questions répondues**

Le personnel répond aux demandes suivantes :

- Demandes de renseignement
- Demandes d'information :

- Questions factuelles
- Références bibliographiques
- Orientations des demandes
  
- Conseils de lecture
- Demandes d'assistance générale dans l'utilisation des ressources et collections des bibliothèques (ex. : prêt d'un livre numérique)

Les catégories auxquelles le personnel ne répond pas :

- Recherches de bibliographies exhaustives
- Demandes de traduction
- Consultations d'ordre médical, légal, financier, juridique
- Questions de concours ou de jeu-questionnaire
- Questions d'examen
- Expertise ou estimations financières
- Demandes relatives aux dossiers d'abonnés.

Référence à d'autres bibliothèques, institutions ou organismes

- Des questions plus complexes ou requérant des informations plus spécialisées peuvent être référées à d'autres bibliothèques, institutions ou organismes (ex. Allo Prof pour les travaux scolaires) lorsque requis.
- Les demandes de fourniture de documents sont référées au service de prêt entre bibliothèques de la bibliothèque locale du requérant.

#### **4.2.3. Accès au service**

L'utilisateur peut accéder en tout temps au service par l'entremise d'un formulaire web accessible sur le site Web de sa bibliothèque ou à partir d'une interface commune au service collaboratif (site web général de REONSEATOUT.CA).

#### **4.2.4. Délai de réponse**

Le délai de réponse est déterminé par chaque bibliothèque participante : un jour ou 72h.

#### **4.2.5. Langue de communication**

Le personnel du service répond aux demandes des usagers en français. Il peut cependant répondre en anglais à un usager qui communique en anglais.

#### **4.2.6. Heures de service**

Les questions peuvent être posées en tout temps à partir du formulaire Web.

Elles seront traitées pendant les heures de service pour les usagers :

- Du lundi au dimanche selon les besoins des clientèles et des ressources disponibles.

#### **4.2.7. Ressources numériques**

Des ressources numériques de base (sous licence)<sup>4</sup> sont utilisées pour répondre aux questions des usagers.

Une collection variée de ressources numériques constitue un atout dans le contexte d'un service de référence numérique. Au besoin, l'acquisition de nouvelles ressources numériques doit être considérée.

#### **4.2.8. Base de connaissances**

La diffusion d'une base de connaissances permet au personnel de capitaliser leur travail pour des recherches ultérieures et de mettre les réponses à la disposition de tous.

---

<sup>4</sup> Par exemple, des ressources de référence (encyclopédies, revues, journaux, etc.) telles que Encyclopaedia Universalis, Eureka et Repère.

## **5. Organisation du service**

### **5.1 Intégration du service de référence virtuelle**

Le service de référence virtuelle est un prolongement des services de référence existants, offerts sur place dans les lieux physiques ou à distance. Tout en comportant des particularités inhérentes au service en ligne, la référence virtuelle répond aux mêmes buts et objectifs que la référence en général.

### **5.2 Mode de coopération**

Les bibliothèques participantes au service de référence virtuelle coopèrent principalement en partageant une base de connaissances commune et en transférant des questions spécifiques à une bibliothèque participante ou à un professionnel du réseau, dont l'expertise est requise.

### **5.3 Gouvernance**

La coordination du service est assumée par le consortium BIBLIOPRESTO.ca, association à but non lucratif incorporée, qui a pour objectif la mise en place de services partagés, notamment de référence en ligne pour les usagers des bibliothèques publiques québécoises.

Le service de RVC élabore des lignes directrices communes en matière de pratiques et de procédures.

### **5.4 Personnel**

Le personnel du service de RVC se compose de bibliothécaires et de techniciens en documentation lesquels détiennent un diplôme reconnu.

### **5.5 Responsabilités du coordonnateur**

Le coordonnateur du service de référence virtuelle est sous la responsabilité administrative du consortium BIBLIOPRESTO.CA.

Il définit l'implémentation logicielle du service de référence virtuelle, s'assure d'optimiser son utilisation par les bibliothèques et apporte du soutien en ce sens.

Il rend accessible aux bibliothèques participantes des outils en ligne tels que politiques, lignes directrices générales et procédures afin d'appliquer des pratiques et des normes communes.

Il met à la disposition des bibliothèques participantes des outils promotionnels.

Il voit à mettre en place des procédures de contrôle de qualité du service de RVC.  
Enfin, il produit des documents statistiques visant à rendre compte du fonctionnement quantitatif et qualitatif du service de référence virtuelle.

### **5.6 Responsabilités des bibliothèques participantes<sup>5</sup>**

La bibliothèque participante s'engage à :

- Fournir le personnel qualifié ;
- Traiter toutes les demandes reçues par le service de référence virtuelle ;
- Désigner un responsable qui agit comme répondant local et qui représente sa bibliothèque dans les comités de travail ou lors de réunions de coordination du service de référence virtuelle ;
- Souscrire à l'abonnement du logiciel commun utilisé pour le service de référence virtuelle ;
- Faire la promotion du service auprès de ses clientèles en utilisant les outils de communication et de promotion développés par le service de référence virtuelle coopérative ;
- Respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels, au droit d'auteur et aux licences d'utilisation de ressources numériques ;
- Détenir les licences de ressources numériques de base (recommandées et convenues par le comité de travail), requises pour rendre le service de référence virtuelle.

### **5.7 Formation**

Le consortium BIBLIOPRESTO.CA met à la disposition des répondants de la bibliothèque participante des documents et des outils de formation. La bibliothèque doit à son tour former les autres membres de son personnel appelés à utiliser le service de RVC.

---

<sup>5</sup> Sous réserve d'une tarification (à définir), une bibliothèque pourrait offrir à ses usagers le service si cette bibliothèque ne disposait pas de personnel qualifié pour participer au service de RVC.

## **5.8 Évaluation du service**

Une évaluation du service se fait sur une base régulière et un rapport d'activités est produit annuellement ;

Divers moyens sont mis en œuvre afin de mesurer l'utilisation du service de référence et la satisfaction des utilisateurs (compilation de statistiques, sondages, etc.).

## **6. Confidentialité**

Les communications en ligne avec les usagers ou entre les collègues incluant les transcriptions sont privées et confidentielles (enregistrement des transcriptions, informations personnelles, adresse IP).

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le personnel est tenu de protéger la confidentialité des renseignements personnels auxquels il a accès dans l'exercice du service de RVC.

Diverses dispositions sont prises concernant les transcriptions des échanges en ligne pour protéger les informations nominatives (accès contrôlé, non-diffusion des renseignements personnels, suppression des fichiers selon une fréquence régulière, etc.).

La confidentialité des informations privées des usagers est protégée lorsque des données sont conservées à des fins d'évaluation du service.

On informe les usagers que leurs questions peuvent être diffusées dans une foire aux questions (FAQ) ou une base de connaissance et toute information privée s'y rattachant se voit retirée.

## **7. Responsabilité de la politique**

La présente politique et sa mise à jour relèvent du consortium BIBLIOPRESTO.CA.

## Annexes

### Documents et sites Internet consultés

Reference and User Services Association (RUSA), *Guidelines for implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, March 2010,  
<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf> , consulté le 11 avril 2012.

*Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* / [Jean-Philippe Accart ... et al.] ; sous la direction de Claire Nguyen, al.], Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010.

IFLA. *Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique* [en ligne].  
Disponible sur : <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm>  
(consulté le 16-08-2012)