

Les services de bibliothèque pour la formation à distance

Library Services for Distance Education

Los servicios bibliotecarios para la capacitación a distancia

Jean-Marc Alain

Volume 49, numéro 3, juillet–septembre 2003

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1030191ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1030191ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Alain, J.-M. (2003). Les services de bibliothèque pour la formation à distance. *Documentation et bibliothèques*, 49(3), 105–109. <https://doi.org/10.7202/1030191ar>

Résumé de l'article

La formation à distance prend une place de plus en plus importante dans l'enseignement supérieur à travers le monde. Les apprenants inscrits à des activités de ce type de formation ont manifestement autant de besoins et d'attentes que les étudiants du campus. Pour assurer notamment une équité dans l'offre de services de bibliothèque à ces personnes, des normes et des directives ont été édictées et adoptées par diverses associations nationales. Il ne reste plus qu'au personnel des bibliothèques d'être proactif pour rendre dorénavant accessibles à distance tous les services et les ressources de la bibliothèque contemporaine.

Les services de bibliothèque pour la formation à distance

Jean-Marc Alain

Directeur du Service de La Bibliothech@distance

Télé-université (Université du Québec)

La formation à distance prend une place de plus en plus importante dans l'enseignement supérieur à travers le monde. Les apprenants inscrits à des activités de ce type de formation ont manifestement autant de besoins et d'attentes que les étudiants du campus. Pour assurer notamment une équité dans l'offre de services de bibliothèque à ces personnes, des normes et des directives ont été édictées et adoptées par diverses associations nationales. Il ne reste plus qu'au personnel des bibliothèques d'être proactif pour rendre dorénavant accessibles à distance tous les services et les ressources de la bibliothèque contemporaine.

Library Services for Distance Education

Distance education is taking on an increasingly important role in higher education around the world. The learners registered in this type of activity have made known a wide array of needs and expectations which are similar to those of the on-campus students. In order to ensure similar library services for distance learners, standards and instructions were developed and put in place by several national associations. The time has come for library personnel to be proactive and make the services and collections of the modern library accessible from a distance.

Los servicios bibliotecarios para la capacitación a distancia

Mundialmente, la capacitación a distancia va ocupando un lugar cada vez más importante en la enseñanza superior. Los inscritos en actividades de este tipo de capacitación tienen las mismas necesidades y expectativas que los que estudian en los predios universitarios. Para asegurar una oferta de servicios bibliotecarios equitativa a los estudiantes a distancia, diversas asociaciones nacionales dictaron y adoptaron normas y directivas al respecto. El personal de las bibliotecas debe ser proactivo para que desde ahora en adelante todos los servicios a distancia y los recursos de la biblioteca contemporánea sean accesibles.

En ce début de millénaire, c'est maintenant la transmission et la diffusion de tout le savoir humain qui apparaît directement touchée par l'arrivée de nouvelles technologies et d'Internet. Pour cette raison, l'univers de l'enseignement supérieur est en plein bouleversement partout à travers le monde. Ainsi, à côté de la forme classique de l'enseignement « présentiel » en classe, et de la formation à distance (FAD) reposant sur l'envoi d'un matériel didactique sous la forme imprimée et/ou audiovisuelle, émerge toute une gamme de nouveaux modes d'enseignement appelés tantôt « unimodaux », tantôt « bimodaux » ou encore « mixtes ». Et le phénomène continue de prendre de l'ampleur et de s'étendre.

Le phénomène nord-américain de la FAD

Actuellement, la formation à distance est un marché en pleine expansion. Aux États-Unis, selon le rapport du *U.S. Education Department's National Center for Education Statistics (National Center for Education Statistics 2003)*, « l'effectif des étudiants en formation à distance a plus que doublé depuis 1995, avec 56 % des collèges et institutions offrant des diplômes

de deux à quatre ans pour leurs cours. Ce nombre était de 33 % en 1995. 3.1 millions d'inscriptions pour des cours à distance ont été enregistrés... en 2000-2001... Les institutions publiques offrent plus facilement des cours à distance que les institutions privées... l'offre de cours est d'environ 127 000 cours différents... 52 % offrent un menu de 30 cours ou moins... Internet est le principal moyen de diffusion; 90 % des institutions l'utilisent pour la diffusion de cours asynchrones [selon des modalités d'échange d'informations en différé] et 43 % également pour des cours synchrones [selon des modalités d'échange d'informations en direct]; 95 % utilisent également des sites webs complémentaires à leurs cours ».

Même les grandes universités américaines se sont inclinées devant la popularité de la formation à distance et proposent maintenant des cours sur Internet. En 2000, une étude américaine mentionnait que le nombre de programmes s'était accru de 72 % entre 1995 et 1998 et que 75 % des universités américaines offraient déjà de la formation à distance (Goodson 2001, 3). Ainsi l'Université Harvard, le Massachusetts Institute of Technology et l'Université Stanford mettent en ligne quelques programmes en médecine, en

santé et en génie mais visent surtout à élargir leur offre (Gehl et Douglas 2003).

Au Canada, le phénomène est observé également dans toutes les provinces. Entre 1997 et 1998, sur 113 établissements d'enseignement post-secondaires, 96 avaient offert 96 cours à distance. Entre 1998 et 1999, ce nombre est passé à 100. Depuis l'an 2000, 10 universités ont constitué une alliance stratégique sous le nom de L'Université virtuelle canadienne (UVC). À partir de ce guichet unique, elles offrent actuellement, aussi bien au pays qu'à l'étranger, quelque 250 programmes et 2 000 cours par Internet ou à distance (REFAD). En l'an 2000, c'est en fait 17 % de la formation en entreprise qui fut diffusée à l'aide de la formation à distance. Plusieurs organismes ont aussi vu le jour pour faire connaître et promouvoir ce type de formation. Parmi eux, nous retrouvons l'Association canadienne de l'éducation à distance (ACÉD), le Réseau d'enseignement francophone à distance (REFAD), le Réseau d'enseignement à distance de l'Ontario (REDO) et le Conseil québécois de la formation à distance (CQFD).

Au Québec, depuis 1972, la Télé-université – membre du réseau de l'Université du Québec (UQ) et de l'UVC – a été la première université francophone en

Amérique du Nord et dans la francophonie à s'y consacrer exclusivement. Elle est aujourd'hui un leader francophone en ce domaine. Une soixantaine de ces cours sont présentement offerts directement sur Internet. Quant aux autres universités québécoises, elles s'acheminent assurément dans cette direction. À titre d'exemple, mentionnons que l'Université Laval offre actuellement plus d'une centaine de cours faisant appel à ce nouveau médium.

Au cours des dernières années, de plus en plus de collèges et de commissions scolaires ont également fait le virage vers la formation à distance (*Le Soleil*, samedi 25 octobre 2003, 19). Signalons particulièrement l'existence du CÉGEP@DISTANCE fondé en 1991 à la suite d'une entente entre le ministère de l'Éducation du Québec et le Collège de Rosemont. Son mandat consiste particulièrement à développer et à offrir la formation à distance de niveau collégial et à mettre sur pied des partenariats dans ce domaine. Il offre présentement trois programmes de diplômes d'études collégiales (DEC).

L'intérêt des établissements d'enseignement et des employeurs

Les établissements d'enseignement y trouvent de plus en plus des économies d'échelle, une efficacité plus grande de la part de leurs enseignants qui s'y adonnent et surtout des résultats scolaires semblables ou même supérieurs de la part de leurs étudiants. À l'instar des institutions d'enseignement supérieur, les grandes entreprises (Walker 2003, Page EO1) ont vite compris l'importance de la formation à distance. Sa flexibilité et son accessibilité attirent les étudiants et stimulent l'apprentissage autodidacte.

En fait, la formation à distance est appelée à devenir un parcours incontournable pour toutes les personnes qui voudront augmenter leur mobilité au cours de leur vie et qui devront, en raison de leur type d'emploi, se détacher physiquement du bureau et de l'usine. Ce type de formation représente également un moyen idéal pour rejoindre les populations déjà au tra-

vail et qui ont des horaires variés, de même que celles isolées géographiquement, leur garantissant un accès au savoir en tout temps.

Les employeurs, pour leur part, perçoivent de mieux en mieux le e-diplôme. Un sondage récent réalisé aux États-Unis auprès de 1300 gradués et de 80 employeurs, a permis de connaître l'opinion de superviseurs ayant sous leur responsabilité des employés détenant un diplôme identique, obtenu, soit de façon traditionnelle, soit directement en ligne. Soixante neuf pour cent d'entre eux reconnaissent que la e-formation est « aussi valable » ou « de meilleure qualité » que la formation traditionnelle; 91 % croient même que ces nouveaux diplômés font un meilleur travail; 88 % se disent favorables à les embaucher à l'avenir; et 94 % sont prêts à recommander à des collègues de travail de s'y inscrire. (Lamontagne 2003, fiche 18355).

Le développement d'une véritable culture d'apprentissage en ligne

« La raison principale pour laquelle les gens adoptent cette méthode d'apprentissage (FAD) réside dans sa commodité », affirme Michael Lambert, directeur du *Distance Education and Training Council* (Gehl et Douglas 2003). L'accès aux cours apparaît fortement amélioré en offrant des lieux d'apprentissage accessibles en tout temps, n'importe où, sans contrainte d'horaire, au rythme de chacun, sans isolement et à l'aide de multiples ressources disponibles à proximité. De plus, le fait de s'adresser à des individus et non à un groupe favorise une plus grande persévérance aux études. Comme le contenu d'un cours offert à distance est fragmenté, il répond davantage aux besoins immédiats d'apprentissage (Lamontagne 2001, fiche 12066).

Étudier « à distance » – du mot grec *télé* signifiant *au loin* – ne veut pas dire cependant que l'on est seul. Au contraire, l'aide d'un tuteur est généralement disponible avec lequel il est possible de communiquer par téléphone ou par courriel. Le tuteur assure donc un soutien pédagogique régulier par des conseils appropriés,

des stratégies ciblées de dépannage, des appels fréquents de relance et même un suivi personnalisé.

Grâce aux nouvelles technologies, qui se sont grandement améliorées au cours de la dernière décennie, le réseautage, les télécommunications, le traitement et le stockage de l'information, la conception et la diffusion des cours ainsi que l'encadrement des étudiants ont évolué et se sont transformés. De même, dans la foulée d'Internet, sont devenus possibles la participation à des listes et des forums de discussions, l'envoi instantané de messages en version électronique couramment appelés « courriels », l'accès au texte intégral de documents grâce à une meilleure qualité de la numérisation de même que les échanges interactifs, mieux connus sous l'appellation consacrée de « chat ».

Bien plus, on assiste à une intégration poussée du multimédia et d'Internet qui permet d'exploiter de nouveaux environnements de formation fondés sur une organisation pédagogique qui exploite davantage des services interpersonnels et transactionnels en temps réel. Dans ce contexte technologique, deviennent alors possibles les conférences télématiques et les vidéoconférences à plusieurs sites, tout comme les conférences à distance, la téléconsultation ainsi que les travaux en interaction.

Une véritable culture d'apprentissage en ligne est donc en train de naître. Un phénomène qui risque de s'implanter de façon définitive pour tous les utilisateurs d'aujourd'hui et de demain. En fait, c'est toute la formation universitaire des générations futures qui est interpellée par ce phénomène et, par conséquence, tous les acteurs de cette formation, qu'ils soient apprenants, pédagogues, chercheurs, concepteurs de cours ou gestionnaires académiques (Barabé 2003).

Les nouveaux paradigmes de la FAD affectant les bibliothèques

L'économie de services des années 90 a poussé les universités à prendre conscience qu'elles étaient sur un marché et qu'elles devaient tout faire pour

que les consommateurs achètent leurs produits. Dans cette optique, plusieurs établissements universitaires ont revu et modifié leurs programmes d'études en vue de les offrir à distance tandis que de nouveaux établissements n'offrant que de la formation à distance ont vu le jour. Les bibliothèques rattachées à ces établissements ont donc été confrontées à cette nouvelle problématique et n'ont pas eu d'autre choix que de devoir faire face au changement.

Ainsi, l'apprenant n'a plus l'obligation de venir sur un campus : c'est plutôt le campus qui doit aller vers à lui. Et les bibliothèques se doivent de relever le défi, car ce type de formation exige aussi de la part des apprenants d'avoir recours à une bibliothèque pour trouver l'information et obtenir la documentation dont ils ont besoin pour les fins de leurs études et de leurs recherches. Il devient obligatoire de revoir en profondeur l'offre de services de la bibliothèque afin de rendre disponible et d'égaliser l'accessibilité au savoir de ces nouveaux étudiants au même titre que ceux évoluant sur le campus.

De fait, les études hors du campus deviennent de plus en plus un modèle privilégié partout à travers le monde. D'ailleurs, tout ce qui a été mis en œuvre au cours de la dernière décennie par les établissements offrant de la formation à distance a servi à créer une forte convergence dans cette direction. Plusieurs bibliothèques ont adapté aussi rapidement leur offre de services afin de répondre aux attentes et aux besoins de ces nouveaux apprenants (Kascus 1997).

Le couplage de technologies existantes et l'apparition de nouvelles technologies ont permis, au cours de la même période, de constituer de véritables campus virtuels et d'y offrir toute la gamme des services d'un établissement d'enseignement, y compris ceux d'un service de bibliothèque.

En favorisant une grande utilisation des technologies, les bibliothèques ont enfin trouvé une solution à leur problème d'accessibilité aux services pour les étudiants hors du campus. Elles ont maintenant la possibilité de rendre accessible à distance l'information et la documentation spécialisée et technique ainsi que toute la gamme de services que ce doit d'offrir

toute bibliothèque qui se veut contemporaine.

L'effort des bibliothèques d'établissements offrant de la FAD

Les établissements offrant de la formation à distance ont souvent accordé peu d'importance à leur offre de services de bibliothèque. Ce n'est que très récemment, grâce surtout à l'apport de nouvelles technologies de stockage et de diffusion de l'information, que certains dirigeants ont pris conscience que tous les services de bibliothèque pouvaient être mis à la disposition de leurs étudiants.

Jusqu'à-là, les obstacles à surmonter, pour rendre à distance des services efficaces de bibliothèque, étaient nombreux. D'une part, la distance était souvent importante entre l'apprenant et le local de bibliothèque, constituant une contrainte majeure, et les réseaux de télécommunications ne pouvaient prendre la relève, étant de piètre qualité. D'autre part, les établissements d'enseignement ne disposaient pas d'équipements informatiques de haute performance pour pouvoir supporter efficacement l'effort de la bibliothèque, ou encore, il n'y avait pas suffisamment de personnes inscrites qui avaient accès à un équipement informatique de base, à proximité.

Maintenant que l'accès à distance est maîtrisé, les établissements d'enseignement ne peuvent que reconnaître aux étudiants à distance les mêmes droits à des services de bibliothèque complets et efficaces identiques à ceux dont profitent les étudiants évoluant sur le campus. C'est la qualité même de l'enseignement qui est en jeu, car les services de bibliothèque sont tout aussi essentiels dans le contexte de la formation à distance. Il est donc devenu inacceptable que des personnes qui apprennent à distance soient limitées dans l'acquisition du savoir et soient considérées comme des citoyens de seconde zone.

Même si un étudiant est inscrit dans un établissement offrant de la formation à distance, il a sensiblement les mêmes besoins et les mêmes attentes par rapport

aux services de bibliothèque. À titre d'apprenant, il est également confronté à la recherche d'information tout comme son collègue étudiant apprenant sur le campus ; ainsi pour compléter divers travaux, il est appelé à trouver de l'information, à l'évaluer et à la citer par la suite. D'autant plus qu'il a besoin d'être aidé pour faire face à la complexité actuelle des sources d'information : il a donc besoin d'une assistance en ligne tant technique que professionnelle.

Les modèles privilégiés pour offrir des services de bibliothèque

Plus d'un modèle organisationnel existe actuellement pour offrir des services de bibliothèque aux étudiants inscrits à des activités de formation à distance. Ainsi, certaines bibliothèques intègrent, sans faire de distinctions, ce nouveau modèle à leur structure existante pour servir leur clientèle sur le campus. D'autres bibliothèques la confient à un bibliothécaire coordonnateur et à une autre entité administrative, en vue de mettre en place une structure d'accueil particulière pour cette clientèle et de s'assurer de pouvoir la soutenir en tout temps de façon adéquate.

Certains établissements de formation à distance privilégient la sous-traitance. Ils confient à une bibliothèque d'un autre établissement ou encore à un réseau de bibliothèques le soin de répondre aux divers besoins de leur clientèle. Ils font ce choix parce que les bibliothèques sous-traitantes offrent déjà une large gamme de services à partir de leur site Web, ayant déjà une infrastructure performante pour rendre accessibles de nombreuses ressources informationnelles et documentations pertinentes.

Enfin, un petit nombre de bibliothèques, plus audacieuses, optent pour la fourniture de services qu'à partir d'un site Web, ne reposant que sur l'accès aux ressources électroniques disponibles sur le marché, acquises à partir de licences d'utilisation, ainsi qu'aux ressources Internet gratuites (Bernard 1999). Pour leur part, les bibliothèques des dix universités constituantes de L'Université virtuelle canadienne (UVC) ont convenu de rendre disponibles leurs services et ressources à partir de leurs sites Web, aux étudiants

inscrits dans leur établissement ou en provenance de tout autre établissement membre.

À vrai dire, l'infrastructure informationnelle des bibliothèques des établissements offrant de la formation à distance est présentement en pleine mutation. Différents modèles apparaissent selon les contingences des établissements d'appartenance, leur philosophie de service à la clientèle et la taille du territoire sur lequel est dispersée la clientèle étudiante. Deux constantes se retrouvent cependant dans tous ces modèles : tous privilégient l'élargissement de l'offre de services permettant d'atteindre progressivement le même niveau de services que celui disponible aux étudiants sur le campus ; de plus, tous souhaitent la plus grande intégration possible de l'information pour n'avoir qu'à passer par un seul guichet unique (Heller-Ross 1999).

Deux philosophies de service prennent également place dans le suivi des normes américaines concernant les bibliothèques d'établissements offrant de la formation à distance. L'une prévoit « *tout fournir ce dont l'étudiant a besoin* » ; l'autre vise plutôt à « *former l'étudiant à devenir autonome dans sa quête d'information* » (Lebowitz 1997). Les deux approches sont fort valables, mais chacune comporte dans la réalité des difficultés particulières. La première est évidemment fort exigeante au niveau de la quantité des ressources tandis que la seconde nécessite sans le moindre doute divers outils d'apprentissage adaptés et ciblés.

Les normes supportant les services de bibliothèque à distance

Pour souligner l'importance de l'appui qui doit être accordé aux bibliothèques rattachées à des établissements offrant de la formation à distance et bien délimiter la gestion de ce secteur d'activités, quelques associations de bibliothèques ont édicté et adopté des normes et des directives nationales.

Aux États-Unis, c'est l'*Association of College and Research Libraries* (ACRL) qui a d'abord proposé, en 1981, des normes et des directives pour les bibliothèques rattachées à des établissements of-

frant de la formation à distance sous le titre de *Guidelines for Distance Learning Library Services*. Des révisions ont suivi en 1990 puis en 2000 (ACRL). Ces normes et directives sont considérées « *comme une sorte de constitution qui garantit les droits des étudiants de l'enseignement supérieur à distance* » (Gover).

Au pays, la *Canadian Library Association* (CLA) a adopté en février 1993 pareilles directives, puis en a approuvé une révision le 24 novembre 2000 sous le titre de *Guidelines For Library Support of Distance and Distributed Learning in Canada*. Ces directives s'inspirent de celles adoptées en juillet 1998 par l'*Association of College and Research Libraries* (ACRL) : Celles-ci visent surtout à s'appliquer au contexte canadien ; sur certains sujets, elles vont moins loin que les normes américaines.

D'autres pays comme l'Australie et la Grande Bretagne se sont donnés également pareilles normes et directives. Enfin, mentionnons que certaines normes existantes concernant la qualité de l'enseignement à distance militent en faveur d'un support adéquat des bibliothèques dans le cadre des établissements offrant de la formation à distance (SACS 1997).

Les directives canadiennes de services de bibliothèque à distance

Les directives canadiennes visent particulièrement les bibliothèques de collèges et d'universités qui, à distance, offrent leurs services à des apprenants inscrits dans des programmes reconnus donnant lieu à une certification d'études et à des cours crédités. Ceux-ci ne peuvent normalement se déplacer à la bibliothèque de leur établissement d'attache en raison de leur éloignement, ou ne disposent pas d'une bibliothèque à proximité pouvant bien répondre à leur niveau d'apprentissage.

La philosophie apparaissant dans les directives prône la nécessité des services offerts par les bibliothèques pour soutenir un enseignement de niveau post-secondaire qui se veut de qualité ; que les étudiants hors du campus aient droit aux mêmes services que ceux offerts aux étu-

dians sur le campus ; et que les services soient davantage personnalisés pour répondre aux besoins plus spécifiques des usagers. Elle décrète également que tout établissement d'enseignement est responsable d'assurer le même niveau de services aux étudiants hors du campus, incluant l'accès aux ressources électroniques et aux ressources Internet. Elle incite aussi les bibliothèques des établissements d'attache à prendre, en tout temps, le relais des bibliothèques avoisinantes fréquentées par les étudiants hors du campus et de leur accorder tout le soutien dont ils ont besoin et encore davantage s'il n'existe aucun service de bibliothèque à proximité.

Les directives indiquent aussi que chaque établissement offrant de la formation à distance doit fournir le financement nécessaire pour soutenir des services de bibliothèque au même titre qu'il le fait pour les étudiants sur le campus. Il doit donc reconnaître que ce type de formation entraîne des dépenses particulières et exige en conséquence des budgets distincts qui tiendront compte, autant les dépenses faites localement que celles effectuées dans le cadre de quelque partenariat ou mode de coopération entre établissements. Enfin, chaque établissement doit s'assurer qu'une telle allocation budgétaire soit prise en compte à toutes les étapes de la planification financière institutionnelle.

La formation à distance exige aussi que l'activité « bibliothèque » soit gérée par au moins un bibliothécaire coordonnateur. Celui-ci doit voir non seulement à recueillir les besoins des étudiants inscrits à des activités de formation à distance mais aussi à développer une offre spécifique de services pour ce nouveau type d'apprenants ; il est par conséquent appelé à la promouvoir auprès d'eux et à s'assurer que la prestation des services qui lui est rattachée demeure en tout temps disponible. Il est souhaité enfin que les buts et les objectifs particuliers poursuivis localement en formation à distance soient considérés clairement à la fois dans la mission de la bibliothèque, sa planification stratégique et ses politiques.

L'établissement d'attache doit également assurer à la bibliothèque qu'elle dispose d'un personnel professionnel, technique et de soutien suffisant pour répondre

adéquatement aux besoins de la formation à distance. Il est recommandé aussi que l'ensemble du personnel dispose en nombre suffisant d'espaces, d'équipements informatiques ainsi que d'appareils de télécopie et de reprographie.

La disponibilité des ressources documentaires est également évoquée comme un objectif permanent; il faut qu'elles soient disponibles en tout temps, en nombre suffisant et en format approprié tant en version imprimée qu'en version électronique. Dans le cas de programmes coopératifs, les bibliothèques sont même invitées à collaborer avec d'autres pour fournir toutes les ressources et les services nécessaires pour soutenir adéquatement les activités de formation à distance.

Bien plus, le prêt de documents doit être prévu à l'intention des apprenants éloignés des grands centres; les périodes de prêt doivent tenir compte des délais de transport des documents et de livraison; l'envoi d'une copie de certains documents doit être favorisé pour les apprenants situés à l'extérieur du pays, dans la mesure où cela ne contrevient pas aux lois et à la réglementation sur les droits d'auteur. Les bibliothèques doivent prévoir également plusieurs exemplaires de certains documents pour lesquels la demande d'emprunt peut être importante et prévoir leur dépôt, si possible, dans plus d'un centre de services à l'extérieur du site principal de la bibliothèque.

Avec l'avènement de la numérisation et d'Internet, il est suggéré de chercher à intégrer les ressources électroniques et les ressources Internet, à les rendre davantage accessibles et à former les apprenants à les utiliser. Ainsi, l'acquisition des compétences informationnelles apparaît plutôt incontournable pour réussir des études à distance, car chaque personne apprenante est plus autonome encore dans sa quête d'information que l'étudiant sur le campus.

D'autres directives concernent la gamme de services à rendre disponible sur le Web aux apprenants à distance comme l'assistance technique et technologique de même que le support d'un bibliothécaire professionnel pour répondre aux questions de référence. Les services de prêt entre bibliothèques et l'accès à distance au catalogue de la bibliothèque et aux bases de données bibliographi-

ques, textuelles et factuelles doivent être mis particulièrement à contribution.

Enfin, les directives recommandent de faire une promotion soutenue de l'offre de services faite aux apprenants inscrits en formation à distance. Elles incitent également le personnel à se perfectionner par la mise à jour de leurs connaissances, surtout dans le domaine de l'utilisation des technologies et l'apprentissage de nouvelles façons de faire pour être en mesure de mieux répondre aux attentes et aux besoins de cette nouvelle clientèle.

Pour des services de bibliothèque à distance de qualité

Jusqu'à tout récemment, les services de bibliothèque pour les apprenants à distance ne pouvaient être que de piètre qualité en raison de l'absence de ressources suffisantes et des moyens technologiques performants dont nous disposons actuellement.

Maintenant que des normes et des directives nationales existent et qu'elles sont de plus en plus portées à la connaissance des administrateurs de l'enseignement supérieur, il est possible de croire que les apprenants hors du campus pourront bientôt être servis de façon équitable, partout à travers le monde, en ayant surtout accès à partir d'Internet à toutes les ressources et les services d'une bibliothèque qui se veut contemporaine. ■

Sources consultées

- Association of College and Research Libraries (ACRL) *Guidelines for Distance Learning Library Services*. La dernière version est accessible à l'adresse suivante: http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Standards_and_Guidelines/Guidelines_for_Distance_Learning_Library_Services1.htm.
- Barabé, André. 2003. Vers un apprentissage à vie. *CAPRES* (9 janvier). Site Internet: <http://www.uquebec.ca/capres/fichiers/uqtr-janv03-MC.shtml>.
- Bernard, John. 1999. *Web Accessible Library Resources for Emerging Virtual Universities*. *The Journal of Library Services for Distance Education*. Vol.11, No2, (July).
- Canadian Library Association (CLA). *Guidelines For Library Support of Distance and Distributed Learning in Canada*. La dernière version est accessible à l'adresse suivante: <http://www.cla.ca/top/whatsnew/groups/whatsnew.htm>.

ning in Canada. La dernière version est accessible à l'adresse suivante: <http://www.cla.ca/top/whatsnew/groups/whatsnew.htm>.

Gehl, John and Douglas, Suzanne. 15 janvier 2003. *Ivy League Schools Offer Online Courses*. *NewsScan Daily*. Site Internet: http://www.newsscan.com/cgi-bin/ffindit_view?table=newsletter&dateissue=20030115.

Gover, Harvey R. *L'articulation des directrices pour les services de bibliothèque pour l'enseignement à distance de l'Association des collèges et des bibliothèques à l'extérieur de la profession de bibliothécaire*. Site Internet: http://www.cepes.ro/publications/pdf/hee_fre_pdf/3fre_02.pdf.

Goodson, Carol F. *Providing Library Services for Distance Education Students*. A How-To-Do-It Manual n° 108. New York: Neal-Schuman Pub. 227p.

Heller-Ross, Holley. 1999. *Library Support for Distance Learning Programs: A Distributed Model*. *The Journal of Library Services for Distance Education*. Vol.11, n° 2, (July).

Kascus, Marie. 1997. *Converging Vision of Library Service for Off-Campus/Distance Education*. *The Journal of Library Services for Distance Education*. Vol.1, n° 1, (July).

Lamontagne, Denis. Pour influencer le taux de persévérance en formation à distance. *Thot/Cursus* 03-06-2001, fiche 12066. Site Internet: <http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=12066>.

Lamontagne, Denis. Pour un employeur, que vaut un e-diplôme? *Thot/Cursus* 11-02-2003, fiche 18355. Site Internet: <http://thot.cursus.edu/rubrique.asp?no=18335>.

Compte rendu de l'article *Will Employers Accept Your New Online Degree?* <http://distancelearn.about.com/library/weekly/aa082302a.htm>.

Lebowitz, Gloria. 1997. *After the Millenium: Library Services to Distance Education*. *The Journal of Library Services for Distance Education*. Vol.1, n° 1, (August).

Le Soleil, samedi 25 octobre 2003. *Carrières et professions. Apprentissage virtuel: faire fi des distances* p.19

REFAD (Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada). *Profil de l'enseignement à distance en français au Canada*. Préparée par Céline Faille. Site Internet: http://www.refad.ca/old_refad/profil/index.html.

Southern Association of Colleges and Schools (SACS) *Definition and Guidelines for Distance Education Adopted 1997*. Site Internet: <http://www.selu.edu/Academics/Provost/StandardsDist-ed.html#DEFINITION%20AND%20GUIDELINES%20FOR%20DISTANCE%20EDUCATION>.

U.S Department of Education. *National Center for Education Statistics. Distance Education at Degree-Granting Postsecondary Institutions: 2000-2001* by Tiffany Waits and Laurie Lewis. Project Officer: Bernard Greene. Washington, D.C.: 2003. Site Internet: <http://www.nces.ed.gov/pubsearch/pubinfo.asp?pubid=2003017>.

Walker, Leslie. 2003. *Corporations Embrace Online Learning*. *Washingtonpost.com*. Thursday, (April 24), 2003; Page E01 Site Internet: <http://www.washingtonpost.com/ac2/wp-dyn/A26874-2003Apr23?lang=uage=printer>.