

ALAIN, Jean-Marc. *Pour une gestion adaptée des services documentaires*. Montréal, Les Éditions Agence d'Arc, 1988. xiii, 141 p.

Jean-Rémi Brault

Volume 36, numéro 1, janvier–mars 1990

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1028204ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1028204ar>

[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 ce compte rendu

Brault, J.-R. (1990). Compte rendu de [ALAIN, Jean-Marc. *Pour une gestion adaptée des services documentaires*. Montréal, Les Éditions Agence d'Arc, 1988. xiii, 141 p.] *Documentation et bibliothèques*, 36(1), 37–39. <https://doi.org/10.7202/1028204ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1990

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

éru  
dit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Jean-Michel Lacroix, dans son enquête de 1986-1987, en recense 368 pour en retenir 324. Concentrés dans les centres urbains — Toronto, Montréal, Vancouver, Winnipeg — ces journaux sont rédigés en 50 langues représentant 60 communautés culturelles alors qu'ils concernaient 44 langues et 47 groupes en 1981. Serait-ce là un signe du renforcement de l'idée de la mosaïque canadienne au détriment de la notion des deux peuples fondateurs ?

Cette presse en progression constante possède des traits spécifiques. Il y a domination, observe l'auteur, des groupes enracinés et forts dont le nombre de journaux a tendance à se réduire pour se stabiliser. Il en est ainsi de la presse produite par les Juifs, les Italiens, les Chinois, à l'exception des Ukrainiens. Il y a surreprésentation de certaines communautés plus attachées à leur indépendance et à leur héritage culturel : les Tchèques, les Slovaques, les Croates, les Serbes, les Lituaniens, les Estoniens, les Lettons. La presse produite par les Asiatiques (Japonais, Coréens et Indo-chinois) s'illustre par la stabilité plus que par le nombre. D'autres communautés, implantées depuis des décennies, considèrent leur presse en perpétuel danger d'extinction. Les premières générations disparues, on se heurte à l'indifférence d'un lectorat plus assimilé et, par le fait même, moins sensible aux valeurs culturelles des parents et des grands-parents. De cette réflexion, Jean-Michel Lacroix construit une typologie provisoire de la presse ethnique canadienne. Il considère tour à tour une presse juive centrée sur les problèmes de la diaspora, une presse des groupes intégrés et ayant réussi (Italiens, Grecs, Espagnols, Chinois, Japonais, Sud-Coréens), une presse des groupes incapables de liquider leur passé (les Slaves notamment), une presse des opprimés et des colonisés (Haïtiens et Jamaïcains).

À l'instabilité des publications ethniques, les répondants proposent de nombreuses explications : un financement limité à la publicité, les coûts accélérés d'impression et de distribution, les carences de la rédaction, la disparition des bénévoles. On oublie la concurrence des journaux provenant de la mère patrie. Ils arrivent en grand nombre, nous révèle une étude préparée pour la Commission Gendron (document 39/E). Par exemple, les périodiques importés d'Italie (en 1971), par trois messageries de Montréal, sont légion : pour 100 exemplaires et plus on dénombre 6 quotidiens, 32 hebdomadaires et 79 mensuels ; pour 100 exemplaires et moins les chiffres décuplent : 65 quotidiens, 1 445 hebdomadaires et quelque 2 870 mensuels. La presse ethnique italienne au Canada ne serait-elle dès lors qu'une presse marginale, une presse de second ordre ou de seconde zone ?

La presse ethnique, par ailleurs, ne serait-elle pas en état permanent de transition ? Même intégrés, les immigrants vivraient une double appartenance : à hier et à aujourd'hui, à ici et à là-bas. Ils sont ici mais ils habitent un autre univers, celui que secrète le groupe dans et par sa différence, proclamée ou non. C'est l'hypothèse que nous faisons à la question fondamentale de Jean-Michel Lacroix : Quelles sont les perspectives d'avenir de votre journal ? Les répondants optent pour le statu quo en dépit des traditionnelles difficultés vécues : 280 répondants sur 324 ne voient ni ne prévoient de changement. Ils s'accrochent de leur situation et poursuivent, jour après jour, l'illustration de leur irréductible originalité. En l'occurrence, c'est la société canadienne tout entière qui y gagne.

Qu'est-ce donc que la presse ethnique ? À quoi sert-elle ? À informer, à documenter et à divertir. « Acte de participation », elle apparaît tel un pont entre les immigrants et leur pays d'accueil ; elle sert les besoins de communication entre les membres d'une même communauté, aide et conseille les nouveaux venus. Au surplus, la presse ethnique, paradoxalement, « facilite l'intégration tout en freinant l'assimilation ». Elle est canadienne et autre, à la fois outil pour vivre en un milieu donné et mémoire de valeurs à conserver, à partager et à diffuser.

Jean-Michel Lacroix nous offre un répertoire de qualité : précision des critères choisis, uniformité des renseignements retenus, index précieux dont l'un nous donne les différentes versions linguistiques d'un titre, enfin, commentaires judicieux. L'ouvrage, il va de soi, possède les limites de sa forte dépendance à l'égard des répondants. Somme toute, un ouvrage inestimable pour des recherches dans un domaine « fluctuant », mais passionnant et fertile.

**André Beaulieu**  
Archives nationales  
Québec

---

*ALAIN, Jean-Marc. Pour une gestion adaptée des services documentaires. Montréal, Les Éditions Agence d'Arc, 1988. xiii, 141 p.*

---

Dans la perspective de l'évolution d'une profession comme celle de la bibliothéconomie, et dans la perspective plus large des changements administratifs des bibliothèques et des centres de documentation, la publication d'un ouvrage comme celui-ci doit être marquée d'une pierre blanche. Depuis la période pas si lointaine où la gestion des bibliothèques se faisait sous le signe du dévouement et de la bonne volonté, les

méthodes de travail ont bien changé. Et certes, pour mieux.

Sans doute, l'enseignement dispensé dans les écoles de bibliothéconomie y est pour beaucoup. Des cours d'administration bien structurés, professés par des enseignants compétents et expérimentés, ont porté des fruits. L'entrée d'un nombre étonnant de bibliothécaires à l'École nationale d'administration publique a sans doute puissamment contribué à familiariser notre profession avec les méthodes les plus modernes de gestion documentaire. Professeurs et étudiants disposent maintenant d'instruments de travail, nombreux et pertinents. La bibliographie qui couvrirait tout le champ de la gestion des bibliothèques atteindrait des proportions étonnantes.

C'est dans cette production que s'insère l'ouvrage de Jean-Marc Alain. S'appuyant fortement sur les principes élaborés dans l'ouvrage de Christian Baudry, intitulé *Manager les services* (publié à Paris, aux Éditions Économica, en 1988), et sur la mise en application de ces principes dans la gestion quotidienne des centres de documentation qui lui étaient confiés,

l'auteur propose une approche centrée sur la notion de « service ». Le préfacier signale avec raison que « la théorie particulière de la gestion des services est à la fois originale en soi parce qu'elle véhicule la trame sans doute suivie au cours des années pour le développement des centres de documentation de l'ENAP, mais aussi incitative car elle est porteuse de changements dans les mentalités et dans les modes de fonctionnement ».

Cette façon de définir la bibliothèque et le centre de documentation comme un « service » à une collectivité constitue un élément de réflexion essentielle. Les impératifs de la pratique bibliothéconomique quotidienne, l'obligation de s'insérer dans un processus de décroissance budgétaire (mais pas nécessairement administrative), le sentiment de frustrations, voire d'incompréhension que ressentent maints administrateurs de bibliothèques, ce sont autant de raisons, parmi bien d'autres, qui entraînent parfois l'« oubli » de cette vérité de base, de cette notion essentielle : la bibliothèque est d'abord et avant tout un « service ».

L'apparente évidence de cette notion risque de faire oublier la nécessité de sa mise en pratique. Aussi, l'auteur a bien raison de décortiquer en quelque sorte les implications de cette notion et d'en vérifier l'applicabilité dans les bibliothèques et centres de documentation. S'appuyant toujours sur les principes généraux élaborés par Christian Baudry et par quelques autres, dont Maxime Crener et Bernard Monteil, et surtout Henry Mintzberg, Jean-Marc Alain passe en revue les principaux facteurs qui jalonnent la vie administrative d'un responsable de bibliothèque et de centre de documentation.

S'il s'attarde un instant à « la recherche d'une plus grande productivité », s'il cherche à réaliser « un système adéquat d'évaluation de la performance », il le fait toujours en prenant en compte le fait que la bibliothèque et le centre de documentation sont des entreprises de service. Il serait forcément périlleux de leur appliquer une méthodologie identique à celle que retiennent et utilisent habituellement les industriels. Malgré tout, nous pouvons difficilement souscrire à l'affirmation de l'auteur, qu'il reprend d'ailleurs à d'autres auteurs, à savoir que « la productivité est une affaire de culture, de mentalité, de philosophie de gestion ». Oui, la productivité est tout cela, mais à la condition que cette « affaire de culture » ne fasse pas oublier que la bibliothèque et le centre de documentation sont d'abord « affaire de service ». On ne doit pas juger la productivité d'une entreprise de service sur des critères philosophiques, fussent-ils de gestion. On la juge sur la vérification d'objectifs déjà clairement énoncés, précisés, acceptés.

# Index des affaires

## UN RÉPERTOIRE QUI VOUS FERA GAGNER DU TEMPS!

Le seul répertoire bibliographique portant exclusivement sur le monde des affaires et la vie économique du Québec.

Un instrument de recherche documentaire qui permet un choix judicieux d'articles parmi les principales publications d'affaires québécoises (*Les Affaires*, *Finance*, *PME*, *Commerce*, *This week in business*, *Affaires +*, etc.)

L'INDEX DES AFFAIRES permet entre autres de:

- constituer des dossiers sur des entreprises;
- suivre l'évolution d'un secteur économique;
- analyser un marché;
- identifier des clients ou fournisseurs potentiels;
- mieux gérer ses finances personnelles; etc.

De consultation simple et rapide, l'INDEX DES AFFAIRES offre 12 000 articles indexés par année publiés sous forme de 10 mensuels et d'une refonte annuelle.

Pour abonnement ou renseignements:

4999 Ste-Catherine ouest, suite 430, Westmount, QC  
H3Z 1T3 (514) 484-5951

Les spécialistes en édition de base de données

**Inform II**  
**Affairor**

Nous avons davantage apprécié les propos de l'auteur sur «la maîtrise du changement technologique», même s'il ne nous paraît pas toujours évident que «ces technologies s'avèrent un bon agent d'augmentation de la productivité». Ce qui importe surtout, c'est que cette technologie qui se modifie (et s'améliore) à une vitesse affolante, permet assez souvent de raffiner les services qui sont offerts à une clientèle de plus en plus exigeante. Et à bon droit. Ce qui justifie les coûts souvent exorbitants de l'implantation et du fonctionnement de ces technologies, c'est que, comme notre auteur l'affirme avec raison, «le service à la clientèle est davantage personnalisé».

Voilà donc un ouvrage qui interpelle le lecteur. En le lisant, page après page, le lecteur voudrait se retrouver en présence de l'auteur, dialoguer avec lui, discuter certaines affirmations, quelquefois les contredire, voire en nier d'autres. En somme, voilà un ouvrage qui suscite une saine réflexion.

Il ne nous apparaît pas que cet ouvrage doive figurer dans la bibliographie de ceux qui feront progresser la science administrative en général, ni même la connaissance de l'administration des bibliothèques et des centres de documentation. Tels n'étaient sans doute pas ses objectifs. Mais plus modestement, il constitue une bonne synthèse. Et, nous insistons, il oblige le lecteur à réfléchir, à remettre en question certaines données jusque-là admises pour des certitudes. En ce sens, il sera sûrement utile.

**Jean-Rémi Brault**  
Montréal

## INDEX DES ANNONCEURS Volume 36 (1990) no 1

**Colette Rivet**  
ASTED

- ASTED inc. p. 15
- Bibliothèque nationale du Canada p. 34
- Bibliothèque nationale du Québec p. 2
- CARSWELL p. 10
- Éditions du Cercle de la  
Librairie/Promodis p. 10
- Les Encyclopédies populaires p. 40, 3e couv.
- Inform II - Microfor p. 38
- Librairie Citation Papeterie p. 9
- Micrographe p. 24
- Periodica inc. p. 18
- Les Publications du Québec p. 18
- Les Services d'abonnement CANEBSCO p. 16
- Statistique Canada p. 4