

Les années '80 : au service des clientèles. Montréal, ASTED,
1981. 97 p.

Alain Perrier

Volume 28, Number 3, July–September 1982

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1053739ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1053739ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Perrier, A. (1982). Review of [*Les années '80 : au service des clientèles.* Montréal, ASTED, 1981. 97 p.] *Documentation et bibliothèques*, 28(3), 133–135.
<https://doi.org/10.7202/1053739ar>

des documents, l'examen de la valeur archivistique et de la gestion des documents, le projet de microfilmage de documents, etc. Pour bien illustrer cette procédure, les différentes formules utilisées pour l'administration courante de ces activités nous sont présentées. D'où l'intérêt pour tout organisme qui voudrait s'en inspirer pour établir un propre programme de gestion des documents.

La section 5 du guide énumère les grands principes sous-jacents à toute politique de disposition des documents. Il est question des principales composantes d'un plan de conservation des documents, du personnel attiré à sa rédaction, des divers types de dépôts et de versements, ainsi que des modes de disposition. Le guide mentionne aussi tout ce qui peut servir à la révision, à la mise à jour et aux modifications à apporter régulièrement au plan de conservation et d'élimination des documents.

Afin d'aider le lecteur à mieux se retrouver à travers les principales étapes d'élaboration d'un plan de conservation, la section 7 du guide en fait une brève synthèse. L'ouvrage se termine par une série d'annexes portant sur les directives officielles (décret sur les documents publics, loi sur la preuve au Canada, liste de contrôle, bibliographie, etc.) régissant la conservation des documents au sein du gouvernement fédéral.

Ce guide est une réimpression d'une édition parue en 1972. Il aurait été intéressant de profiter de cette nouvelle édition pour rajeunir le contenu, en y introduisant par exemple des notions de conservation et d'élimination de documents ordinaux ou encore en abordant la question de l'entreposage des documents, plutôt que de réimprimer simplement un document qui existe depuis 10 ans. Le guide est illustré de 18 planches décrivant les avantages de l'élaboration d'un plan de conservation et d'élimination des documents ainsi que son cheminement administratif. L'utilisation de caricatures apporte un élément humoristique d'autant plus intéressant qu'il s'agit d'un sujet sévère.

En conclusion, on peut affirmer que cet ouvrage demeure très valable à deux niveaux: d'une part, il constitue un guide méthodologique indispensable à la mise sur pied d'une politique de conservation pour tout organisme relevant du gouvernement fédéral; d'autre part, il s'avère un bon outil de référence pour tout organisme privé, public ou parapublic intéressé à élaborer un plan de conservation de documents. Il existe très peu de documents de base, en français, concernant cette question. L'expérience acquise par les Archives publiques du Canada dans le domaine de la gestion des documents peut certainement profiter à tout organisme désireux de développer un programme de conservation et d'élimination de ses documents.

Yvon Papillon

Gestion des documents

Ministère des Affaires sociales

Québec

Les années '80: au service des clientèles. Montréal, ASTED, 1981. 97 p.

Il s'agit ici des textes - ou des résumés des textes - présentés lors du septième congrès de l'ASTED, tenu à Québec du 22 au 25 octobre 1980. En fait, on y retrouve une dizaine d'exposés substantiels ainsi que six interventions de participants à des ateliers. À ce stade, on doit déjà déplorer l'absence d'au moins dix textes de conférences qui ne sont résumées chacune qu'en une dizaine de lignes; ceci entraîne une disproportion entre les différents thèmes au point que l'un de ceux-ci («Le consommateur de culture populaire») représente moins de deux pages dans le document. On comprend un peu mieux l'éditeur qui précise: «Un mécanisme a été prévu pour obtenir plus facilement les textes des conférenciers invités au congrès de 1981» (p. 7). Souhaitons-le!

Toute personne ayant participé à un comité d'organisation de congrès vous dira que la principale difficulté de son travail consiste à définir un thème, à établir ses différentes composantes et à recruter des personnes-ressources qui en feront une présentation homogène, équilibrée et structurée. Les difficultés d'organisation, de recrutement et de suivi sont énormes, parfois insurmontables.

Dans son texte de présentation, l'éditeur, Lise Brunet, définit ainsi le thème de cette septième rencontre annuelle de l'ASTED:

Le congrès de 1980 se voulait, aux abords d'une nouvelle décennie, une mise au point quant aux innovations technologiques dans le domaine de l'information. Il était en outre une occasion de jeter un regard vers l'avenir: et les utilisateurs de l'information, n'est-il pas grand temps de s'en occuper maintenant? (p. 7)

Donc, un peu de prospective centrée sur les clientèles des années 1980: qui sont-elles? Qu'est-ce que la technologie va nous permettre de faire pour elles? Voilà qui est alléchant pour le lecteur non averti, d'autant plus que le document se veut «une contribution scientifique et professionnelle à la francophonie». (p. 7)

En conférence d'ouverture, cette prospective est brillamment présentée par un futurologue: Kimon Valaskakis. Selon lui, nous en sommes à une troisième mutation dans l'histoire de l'humanité caractérisée «par la part grandissante qu'occupe l'information dans l'ensemble des activités» (p. 11). Les banques de données (classiques, d'information de gestion et vidéotex) vont s'épanouir; malheureusement, en matière d'infrastructure, le Québec «reste largement tributaire des États-Unis» (p. 11). Ceci entraîne une aliénation culturelle qui pourra être compensée «par le recours à des systèmes de traduction simultanée par ordinateur» (p. 12). En même temps, l'éducation se renouvelle; en plus d'un développement quantitatif, «les buts mêmes du système éducatif changent» et engendrent «des demandes documentaires nouvelles et variées» (p. 12). Ces tendances se heurtent, selon le conférencier, à des facteurs de blocage: effets négatifs sur

l'emploi, insuffisance de la concertation, absence de programmes, coût prohibitif, planification non suffisamment intégrée et pénurie de spécialistes. Bref, l'avenir est aux bibliothécaires-informaticiens!

Le congrès se subdivise dorénavant en deux grands thèmes: «Au service des clientèles» et «L'accès au marché de la lecture et de l'information». Pour le premier thème, on retrouve deux conférences. Niquette Delage étudie «La protection du consommateur et les SID». Selon elle, il nous faut favoriser le droit à l'information en mettant de l'avant l'information au consommateur, en nous impliquant «dans la formation de ce consommateur en devenir qu'est le jeune» (p. 17), en lui inculquant le goût de la lecture, et en représentant ce consommateur auprès des instances décisionnelles quand il s'agit de prix des livres, de réseaux de bibliothèques, etc. S'il s'était agi d'un congrès de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, on aurait traité de «Politique du livre et de la lecture» et de protection du public comme il est écrit dans la loi constituant cette corporation! La prospective s'éloigne...

Suit une véritable prospective de Jean Perrien sur «Les biens culturels et la lecture en particulier». On y apprend que «le consommateur québécois évolue vers un comportement un peu plus égoïste» (p. 20). La lecture des années 1980 sera une activité de loisir, dominée par les journaux, et dépendra du temps disponible et de l'urbanisation de la population. Il s'agira pour nous «de concevoir un produit qui soit adapté à ce consommateur... de plus en plus exigeant» (p. 20).

Ce premier thème des clientèles se subdivise en six ateliers de valeur inégale, il faut bien l'avouer. Dans le premier, Robert Bell propose un modèle d'analyse de la relation client-consultant comportant quatre phases: contact, durée variable (i.e. recherche documentaire), séparation et suivi (p. 23). Quoique bien structurée, cette conférence reprend des notions de Jahoda, Taylor, Vavrek et autres qui ont cours depuis plus de dix ans! L'identification des clientèles est le sujet du deuxième atelier. Pierre Desaulniers nous propose, dans une perspective de marketing, de segmenter nos clientèles, d'utiliser différents instruments «qui permettront de prédire le comportement de la clientèle» et de «réaliser un management intégré qui tienne compte autant des besoins des clientèles que des capacités de l'organisation à y répondre» (p. 31). Nul doute que l'approche marketing sera l'une des constantes des années 1980, même si ces techniques datent d'au moins quinze ans!

Dans le troisième atelier, l'analyse des besoins documentaires est longuement exposée par Lise Brunet. Elle relate également trois expériences réalisées par ses étudiants. Cette conférence fort bien faite n'en laisse pas moins présager qu'il ne faudra pas s'étonner de parler du même sujet dans les années 1990; en effet, en 1963, Rose

Vainsteen organisait un Colloque sur les enquêtes de bibliothèques et leur milieu à l'École de bibliothéconomie de l'Université de Montréal.

Il est impossible de discuter les quatrième et sixième ateliers car les textes manquent! On y apprend toutefois que le consommateur de culture populaire ne privilégie pas seulement l'imprimé, mais que le livre restera quand même «le document médiateur par excellence» (p. 54). Quant au cinquième atelier, Yvon-André Lacroix nous assure que sans «la personnalisation du service au client, nous n'aurons guère d'impact sur notre milieu» (p. 52). On en revient à Taylor, MacFadyen et autres.

Sous le deuxième thème on retrouve deux excellents textes, l'un de Guy Bertrand et l'autre signé par Jean Cloutier. Le premier nous expose brillamment ce qu'est la médiatique («cette alliance nouvelle entre l'univers du numérique et le monde de l'analogique» (p. 58)) et ses possibilités sur le marché québécois: 2 000 emplois! Il nous invite à continuer notre approche de dissémination sélective de l'information et à ne pas oublier «la puissance des jeux comme outil de communication et d'échange d'information» (p. 61). Le deuxième explique le «mariage à trois: télécommunications, média et informatique» (p. 62). Nous vivons dans un monde audio-scripto-visuel où les systèmes seront miniaturisés et interreliés. L'homme des années 1980 «est condamné à utiliser cette technologie», mais cela «lui donne une maîtrise plus grande de son temps, de son espace» (p. 64).

Les six ateliers (besoin de symétrie?) qui suivent ces exposés peuvent difficilement être critiqués; les textes sont inexistant à l'exclusion de celui de Jérôme Di Giovanni qui dégage trois principes directeurs de «tout système documentaire qualifié d'efficace et d'universel» (p. 72): supports compatibles avec les possibilités physiques et sensorielles des usagers, instruments de lecture compatibles avec les supports, et liberté des individus de choisir l'information. Le conférencier explique sa théorie en se servant de l'exemple des handicapés visuels.

L'atelier portant sur «Le «déclubage» des ressources documentaires» nous relate des efforts intéressants de partage des ressources et des idées. En bref, on y redécouvre que c'est lors «des années de vaches maigres» que l'innovation et la collaboration s'installent! Sera-ce notre lot dans les années 1980?

Si l'on examine ce document dans son ensemble, on s'aperçoit que l'on y retrouve plusieurs préoccupations somme toute assez disparates. L'aspect de l'innovation technologique est bien représenté dans les textes qui nous sont parvenus, et sans doute aussi dans ceux qui auraient dû parvenir à l'éditeur! Quant à la «contribution scientifique et professionnelle à la francophonie», il faut supposer qu'elle repose dans la présentation en français d'idées déjà assez anciennes publiées en anglais. Les enquêtes de milieu, la

collaboration, la relation d'aide à l'utilisateur ainsi que la politique du livre et de la lecture ne sont pas des thèmes nouveaux quoique toujours d'actualité. Il est à supposer que le congrès lui-même fut fort intéressant pour les participants; malheureusement, les aspects d'homogénéité et de logique structurale ne sont pas reflétés dans le document final. Faut-il conclure, avec cet humoriste français, que «tout est dans tout... et réciproquement!»

Alain Perrier

École de bibliothéconomie
Université de Montréal

BÉLISLE, Louis-Alexandre. *Dictionnaire nord-américain de la langue française.* Montréal, Beauchemin, c 1979. 1196 p.

Voici trois ans qu'a été publié le dernier *Bélisle* dans une édition entièrement refondue. Il s'agit ici en effet d'une mise à jour du *Dictionnaire général de la langue française au Canada* d'où résulte un ouvrage moins volumineux que ce dernier, mais qui n'annonce pas moins 60,000 articles comportant environ 105,000 définitions, acceptions et nuances des mots usuels de la langue, au delà de 8,000 canadianismes, environ 3,000 mots qui n'étaient pas dans les éditions précédentes, ainsi qu'un supplément de près d'une centaine de pages (biographies, histoire et géographie) et une liste des plus importantes villes du monde avec leur population. L'auteur a voulu accueillir «tous les mots usuels du français contemporain et de ses acquisitions les plus récentes: atomistique, électronique, médecine, pharmacopée, mécanique, communication, psychologie, astronautique, etc.».

Ce dictionnaire, précisons-le tout de suite, est l'oeuvre d'un homme passionné par la langue française, sa précision dans les domaines techniques autant que ses particularités régionales, et cet homme a consacré plus de quarante ans de sa carrière à l'élaboration d'un ouvrage qui témoignerait de sa passion et refléterait l'état de «la langue qu'emploient les francophones du Nouveau Monde». On ne peut que s'incliner devant un tel projet entrepris avec des moyens certes limités, mais une immense volonté de servir utilement la cause du français au Canada.

Malheureusement, si bonnes qu'aient été les intentions de l'auteur, il faut constater que cet ouvrage, qui se veut un dictionnaire usuel de mots et de choses, dictionnaire de langue et dictionnaire encyclopédique, présente de graves lacunes et que les écarts sont grands entre objectifs et résultats.

Ce qui frappe d'emblée le lecteur, c'est la piètre qualité générale des 1,500 illustrations (représentant les deux tiers de celles figurant dans le

Dictionnaire général) qui, pourtant, sont censées avoir été rajeunies et mises à jour. Leur utilité est souvent douteuse, tant elles sont soit simplistes (*parpaing, lampadaire, panier à papier*), soit mal dessinées (*natte, paume de la main, garde-feu*), soit imprécises (*calèche, chalant*), soit mal imprimées (*monument, seine*), soit vieillottes (*curling, camion automobile, (sic)*), soit difficilement compréhensibles (*matelas, papier*). Certaines sont beaucoup trop grandes (le *flétan*, sur deux colonnes), d'autres trop petites (*tourelle*); parfois un mot n'est illustré que par l'une des parties de la chose qu'il désigne (pour le *furet*: la tête de l'animal) parfois c'est un tout qui est choisi pour illustrer une partie, sans indication précise (*tan-gon*). Certaines illustrations sont des photos, elles aussi plus ou moins désuètes, d'appareils ou de machines (*machines à écrire, photomètre*), d'autres de vieilles gravures peu nettes (*magasin général, sucrerie du bon vieux temps*).

Bref, dans la plupart des cas, l'illustration n'ajoute strictement rien à la compréhension du mot qu'elle accompagne et elle contribue à donner de l'ouvrage entier une image surannée.

Même si la majeure partie de la nomenclature de ce *Dictionnaire nord-américain* comme de ses prédécesseurs tire son origine du dictionnaire *Littre-Beaujean* de 1874 et que l'auteur y a ajouté des mots plus récents appartenant au français international, il n'en reste pas moins que qui pense *Béliste* pense en général régionalismes (qui ne représentent en fait que 13% des articles). Un bon nombre d'entre eux sont issus du *Glossaire du parler français au Canada* paru en 1930 (et sont d'ailleurs accompagnés de l'abréviation G1), d'autres proviennent de divers répertoires (énumérés dans une bibliographie en début d'ouvrage), d'autres encore ont été recueillis directement par l'auteur. La catégorisation que celui-ci fait des «canadianismes» est originale, bien que parfois discutable. Ils sont marqués par un signe qui symbolise leur niveau d'admissibilité, et les étiquettes «canadianismes de bon aloi», «canadianismes populaires et folkloriques» ou «barbarismes». Si l'auteur précise dans son introduction que cette catégorisation n'a rien d'irrévocable, elle n'en demeure pas moins normative, car elle prescrit un usage selon lequel certains canadianismes ont leur place en français international et d'autres sont à proscrire.

Sans entrer dans une étude détaillée de la nomenclature et des critères qui ont présidé à sa constitution, on peut s'étonner de voir qualifier de canadianismes des mots comme *haute-fidélité, parcomètre, majorette, motel, vieux-jeu*, ou des expressions comme *être parent avec quelqu'un, être paré à partir, risquer un oeil*.