

Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre-Éd. du Cercle de la Librairie. 1996. 429 p.

France Bouthillier

Volume 44, Number 1, January–March 1998

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1032975ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1032975ar>

[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

Bouthillier, F. (1998). Review of [Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre-Éd. du Cercle de la Librairie. 1996. 429 p.] *Documentation et bibliothèques*, 44(1), 49–50. <https://doi.org/10.7202/1032975ar>

dans la littérature professionnelle en bibliothéconomie mais aussi dans les journaux quotidiens.

Tom Froehlich est professeur à la School of Library and Information Science de la Kent State University dans l'État de l'Ohio. Il a beaucoup écrit sur une variété de sujets de nature plutôt philosophique dans notre discipline et a signé un chapitre intitulé «Ethical consideration of information professionals» dans l'édition de 1992 de *l'Annual Review of Information Science and Technology* (publié sous la direction de Martha Williams, vol. 27. Medford, N.J. : Learned Information, p. 291-324). Cette fois, il nous propose dans un très petit livre de 92 pages (en excluant la bibliographie et l'index) de passer en revue les enjeux éthiques se rapportant aux services de bibliothèques et d'information dépassant le strict domaine des technologies de l'information tout en s'y rapportant.

Le premier chapitre est une introduction dans laquelle l'auteur définit les mots clés, explique ce qu'est une profession et examine les préoccupations particulières des pays en voie de développement en comparaison de celles des pays développés (ce qui convient dans un ouvrage préparé pour le compte de l'IFLA par un auteur ayant un contrat avec l'UNESCO). Le deuxième chapitre porte sur les principes généraux, incluant les obligations des professionnels travaillant dans le domaine des bibliothèques et de l'information envers eux-mêmes, leur organisation et leur environnement. Les préoccupations éthiques et légales concernant la production, la collecte et la diffusion de l'information sont traitées dans le troisième chapitre. Ces préoccupations englobent à la fois des enjeux traditionnels et d'autres qui émergent avec les technologies de l'information : le contrôle de la qualité et la censure incluant les problèmes relatifs à la sélection de l'information, à la préservation de la liberté intellectuelle, aux systèmes de classification et aux négociations avec les éditeurs et les vendeurs; le repérage et la diffusion de l'information incluant les questions reliées à l'accès à l'information, aux services de référence et de courtage d'information ainsi qu'aux relations avec les utilisateurs, les clients et le public en

général. Le chapitre 4 intitulé «Information professionals and environmental constraints» examine les enjeux professionnels tels que la reconnaissance professionnelle et le processus de socialisation des professionnels, les codes d'éthique, les problèmes avec les usagers et le rôle des consultants. Ce chapitre aborde aussi rapidement des problèmes éthiques se rapportant spécifiquement aux archives et à la gestion des manuscrits et des documents. Le dernier chapitre résume et conclut le livre.

La vaste nature des sujets abordés dans ce livre jumelée à la brièveté de l'ouvrage a inévitablement pour résultat de ne donner qu'une vue d'ensemble des sujets présentés (ou un tour d'horizon tel que mentionné dans le titre). Étant donné l'objectif limité de l'ouvrage, le résultat final peut être perçu comme un succès. La partie analytique est, par contre, pratiquement inexistante. L'auteur a tendance à écrire de longues phrases et à soulever de nombreuses idées lesquelles ne sont pas développées et analysées. Bien que le message soit clairement exprimé, l'ouvrage n'est donc pas facilement accessible aux lecteurs peu familiers avec le sujet.

De plus, il est dommage que la présentation physique du livre soit si déplorable. L'ouvrage est pourvu d'une couverture rigide, mais le texte est presque exempt de marge et les caractères utilisés sont très petits. Tout le texte, du début à la fin, est présenté en continuité sans mise en page particulière. On ne réserve même pas une nouvelle page pour un nouveau chapitre. Par exemple, le chapitre deux commence au bas de la page neuf où l'espace ne permet que d'indiquer le titre. Cette parcimonie de l'éditeur ne rend service ni à l'auteur ni au lecteur. En somme, il s'agit d'un livre qui peut s'avérer utile pour ceux qui ne cherchent qu'un bref exposé résumant, et sans plus, les questions éthiques et légales affectant les services d'information.

**Andrew Large**  
(traduit par **France Bouthiller**)  
Graduate School of Library and Information Studies  
McGill University

---

*Calenge, Bertrand. Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris: Electre-Éd. du Cercle de la Librairie. 1996. 429 p.*

---

Assurer l'accès aux services de bibliothèque demeure un enjeu de taille. L'innovation technologique a rendu, à certains égards, cet accès plus facile, mais, en retour, il est devenu aussi plus complexe étant donné la diversité des ressources documentaires et celle des services pouvant maintenant être offerts dans une bibliothèque. L'auteur se donne pour objectif d'étudier les services selon une «démarche opératoire» en offrant des «réflexions méthodologiques» et en privilégiant le point de vue de l'utilisateur. On comprend que l'ouvrage vise à susciter une réflexion sur la mécanique des services et sur toute la question de la médiation, ce rôle d'intermédiaire assumé par le personnel d'une bibliothèque. Bertrand Calenge veut également offrir des exemples sur les façons de concevoir et d'organiser les services. Bien que les nombreuses références se rapportent surtout au milieu des bibliothèques publiques, le livre s'adresse à tous les milieux documentaires.

Le contenu est divisé en six parties, chacune regroupant entre trois et six chapitres (le livre compte au total 24 chapitres). La première partie, «Rendre service, services rendus», comporte trois chapitres où sont examinés le concept de service, la nature des services de bibliothèque et de leurs publics ainsi que les enjeux inhérents à la prestation des services. L'auteur fait bien ressortir les dilemmes liés à la multiplicité des fonctions. Il explique que les bibliothèques participent à deux processus interreliés: un de «servuction» où l'accent est mis sur les besoins des usagers et un autre de distribution documentaire consistant à diffuser des produits documentaires. Deux processus complexes dont l'articulation n'est pas toujours facile.

La deuxième partie, «Accueillir», traite des différents aspects de l'activité d'accueil, à laquelle on n'accorde pas toujours toute l'attention requise et qui est

souvent un aspect sous-développé dans nos bibliothèques. Dans le cadre de quatre chapitres, l'auteur résume bien les éléments à prendre en compte pour développer une «stratégie» d'accueil cohérente. Il rappelle au lecteur que l'accueil existe à trois niveaux: l'accueil implicite relié aux éléments environnementaux (visibilité des bâtiments, heures d'ouverture, rayonnage, etc.), l'accueil technique soit l'ensemble des outils utilisés pour accueillir les publics et l'accueil humain impliquant bien sûr la capacité et la volonté d'écoute et de service du personnel de bibliothèque.

Dans la troisième section, «Orienter», on aborde les problèmes relatifs à la fonction d'orientation du lecteur: vise-t-on à le rendre autonome, à prescrire des lectures ou à le former? L'orientation renvoie aussi à une dimension spatiale et à une multitude de services et d'outils qu'il est possible d'offrir (animation, formation des usagers et assistance); ces sujets seront discutés dans trois chapitres distincts.

Un ouvrage sur les services aux publics ne serait complet sans une section sur les services de référence. La quatrième partie, «Informer», aborde les divers aspects de la référence: les différents niveaux de service à considérer, leurs objectifs, leurs ressources et les diverses façons d'offrir ce service sont explorés. On y trouve de nombreux exemples pouvant inspirer quiconque veut repenser l'activité de référence. Dans la cinquième partie, «La bibliothèque vivifiée par les services», l'auteur présente la bibliothèque comme un système d'offre en mutation. Il examine en cinq chapitres les enjeux actuels qui existent en matière d'amélioration des services soit l'avenir des catalogues automatisés, l'organisation de l'espace, l'évolution de la communication documentaire, l'accès aux catalogues via Internet et les collections.

Enfin, l'auteur consacre cinq chapitres à la dernière partie, «Synthèse et méthodologie: des politiques pour les services», dans lesquels il résume des principes de gestion (marketing, planification, rentabilité, partenariat, etc.) en vue de repenser et repositionner les services de bibliothèque.

L'ouvrage est, sans contredit, important de par son ampleur et de par sa nature, car il s'agit d'une synthèse fort éloquentes sur les divers aspects reliés aux services de bibliothèque et surtout sur la relation de service qui doit exister entre le public et l'institution. Il y a peu d'ouvrages qui ont cherché à faire une telle synthèse en langue française. D'une façon générale, l'auteur se refuse à donner des réponses toutes faites aux questions qu'il pose: il préfère donner des exemples ou des pistes de solutions. De ce point de vue, l'ouvrage n'est pas un manuel pour un lecteur intéressé à savoir ce qu'il faut faire, mais un recueil synthétisant ce à quoi il faut penser. Cette approche, qui devrait plaire à la majorité des lecteurs, peut agacer le bibliothécaire professionnel ou l'étudiant pressés de trouver des politiques et des façons de faire à prendre comme modèle. On peut aussi reprocher à l'auteur de ne pas avoir toujours conçu des chapitres aux sujets bien circonscrits. En fait, on examine souvent des façons de conceptualiser les services et on soulève des préoccupations de nature plutôt conceptuelle, ce qui est intéressant d'un point de vue académique, mais qui l'est moins pour le praticien avide de trouver des solutions afin de régler des problèmes précis. Si la table des matières est très bien détaillée, on peut toutefois déplorer l'absence d'un index qui faciliterait la consultation du livre.

Néanmoins, la grande valeur de l'ouvrage est de synthétiser ce que l'on sait sur la notion de service et sur les services de bibliothèque, ainsi que de chercher à explorer de nouvelles avenues. Il incorpore un heureux mélange de réflexions relevant, par exemple, du domaine de la gestion et de la sociologie de la lecture, de la littérature sur la référence et sur les nouvelles technologies. Le texte est bien écrit, bien présenté, entrecoupé de nombreux tableaux incorporant des schémas, des témoignages, voire des exemples d'outils utilisés en bibliothèque, créant un tout équilibré. Une des forces de l'auteur est également d'avoir su s'appuyer sur la littérature en bibliothéconomie publiée en France et au Québec, ce qui en fait un ouvrage rempli d'anecdotes, de pratiques et d'extraits d'ouvrages et de périodiques d'ici et de là-bas. À ce propos, le lecteur sera sans

doute interpellé par les nombreux exemples innovateurs sur les façons d'offrir les services. Tout comme l'indique l'éditeur, il s'agit à la fois d'un ouvrage de compréhension et d'un manuel utile pour réfléchir au concept de service et pour reconstruire l'organisation des services. Il faut donc saluer l'initiative, car il ne fait aucun doute que l'ouvrage en est un de référence pouvant être utile, à plusieurs égards, au gestionnaire, au bibliothécaire travaillant auprès du public ou à l'enseignant formant de futurs professionnels appelés à œuvrer au sein des services de bibliothèque et d'information. En somme, l'objectif que l'auteur se fixait au départ est atteint avec brio.

**France Bouthillier**

Graduate School of Library and Information Studies  
Université McGill

---

*Taesch-Wahlen, Danielle. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires. Paris: Cercle de la librairie, 1997. 163 p.*

---

Ce petit mémento au titre accrocheur est divisé en cinq parties; sa qualité rédactionnelle est certaine, mais sa concision est à l'occasion frustrante pour le lecteur. Il s'agit d'un ouvrage concernant plus particulièrement les bibliothèques publiques.

Dans la première partie, Danielle Taesch-Wahlen s'attache à nous présenter des éléments de réflexion à caractère politique. En fait, elle expose une façon de s'assurer qu'un projet de bibliothèque devienne un projet de ville. Selon l'auteure, il faut que cette démarche passe par un enracinement dans la vie de la localité, mais également (et disons-le franchement) il faut surtout qu'elle s'inscrive dans une volonté politique.

Parmi les conseils de D. Taesch-Wahlen se trouve le suivant: l'administrateur d'une bibliothèque doit toujours essayer de faire en sorte que cette dernière obtienne la place qui lui revient à l'intérieur d'une politique culturelle. Dans l'argu-