

Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque, sous la direction de Christophe Evans. Villeurbanne, Presses de L'ENSSIB, 2011. Collection La Boîte à outils, 22. 159 p. ISBN 978-2-910227-89-0

Denis Boisvert

Volume 59, Number 1, January–March 2013

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033122ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033122ar>

[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

Boisvert, D. (2013). Review of [*Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, sous la direction de Christophe Evans. Villeurbanne, Presses de L'ENSSIB, 2011. Collection La Boîte à outils, 22. 159 p. ISBN 978-2-910227-89-0]. *Documentation et bibliothèques*, 59(1), 55–57. <https://doi.org/10.7202/1033122ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2013

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

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

acquiescer des droits d'auteur s'ils souhaitent publier et diffuser des œuvres appartenant au répertoire français.

Quelques principes ont guidé l'action de Montigny en faveur du droit d'auteur. Pour lui, la carrière littéraire exige qu'on y consacre son talent et son énergie. Elle commande en retour une légitime rémunération. La littérature chez nous n'est encore qu'un art d'agrément et le métier d'écrivain au Canada souffre, contrairement à ce qui se passe en France, de l'absence de toute forme de reconnaissance symbolique ou financière. Montigny s'est échiné à répéter que, s'il représente les auteurs français, c'est pour protéger les auteurs canadiens. Louvigny de Montigny était toujours sur la brèche. Mises en demeure et procès émaillent sa carrière. On lui prête quelque 450 actions en justice mettant en cause le droit d'auteur.

La période de la Deuxième Guerre mondiale est une période cruciale pour Montigny. Plusieurs propriétaires de périodiques sont convaincus que l'état de guerre suspend complètement les droits des auteurs français. Montigny doit leur apprendre que ce raisonnement est faux. Il se fait fort de le leur rappeler avec l'appui du Séquestre qui, à Ottawa, gérait les permissions de réimpression des œuvres françaises et percevait les droits d'auteurs (10 %) à remettre aux auteurs au retour de la paix. Il doit de plus faire respecter le droit d'auteur par les organismes caritatifs et les congrégations religieuses qui s'en croient dispensées.

En 1946, Montigny, devenu membre de la Société des écrivains canadiens, propose un contrat type auteur-éditeur pour la sauvegarde des droits de l'auteur en premier lieu. Il ne verra pas l'application de ce contrat de son vivant. À la fin de sa vie, Montigny oriente son action vers l'affirmation des conditions d'exercice du métier d'écrivain plutôt que vers la répression de la contrefaçon.

Montigny est, comme l'affirme Marie-Pier Luneau, « tout un personnage tant dans l'allure que dans la personnalité ». Il a réussi à imposer par sa détermination la notion du droit d'auteur en notre milieu. Même s'il n'était pas un « écrivain inspiré », selon le mot de Roger Duhamel, il s'est développé un capital social dans notre milieu littéraire : membre de la Société royale du Canada, officier d'Académie, officier de l'Instruction publique, chevalier de la Légion d'honneur. Le livre de Marie-Pier Luneau relate et analyse avec finesse et brio la carrière singulière d'un homme tout aussi singulier.

Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque, sous la direction de Christophe Evans.

Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011. Collection La Boîte à outils, 22. 159 p. ISBN 978-2-910227-89-0.

Denis BOISVERT
Directeur, Service de la bibliothèque
Université du Québec à Rimouski
denis_boisvert@uqar.ca

Nous ne sommes pas ici en présence d'un ouvrage de sociologie, mais bien d'un guide pratique mettant en perspective diverses méthodes d'enquête à utiliser pour saisir et comprendre aussi bien les comportements que les attentes des usagers dans différents milieux documentaires. Les saisir pour les comprendre, mais surtout pour réagir et aboutir à des améliorations et à un rehaussement de la qualité des services offerts.

Rédigé par un collectif d'experts dans la conduite d'enquêtes ou de sondages, *Mener l'enquête* est structuré en tenant compte des trois grandes étapes de toute enquête : sa préparation, sa réalisation et la diffusion des résultats. Les auteurs soulignent que la conduite d'une étude de publics s'inscrit dans un processus rigoureux dont la méthodologie est garante de résultats probants. D'entrée de jeu, Christophe Evans mentionne que pour en arriver à de tels résultats, la cueillette d'information doit reposer sur des méthodologies qui ont été éprouvées dans différents milieux documentaires. Le questionnaire LIBQUAL+, qui repose sur un protocole d'enquête développé par l'Association of Research Libraries (ARL)¹ au début des années 2000, est un outil d'évaluation répondant à ce critère. Comme le souligne l'un des auteurs, Nicolas Alarcon, ce questionnaire standardisé est largement utilisé dans le milieu des bibliothèques universitaires québécoises et sert principalement à mesurer la qualité des services offerts aux usagers. LIBQUAL+ est maintenant utilisé dans 21 pays et traduit en 19 langues.

La première partie de l'ouvrage est consacrée aux travaux de préparation des enquêtes. Françoise Gaudet établit en dix leçons les règles à suivre. Mentionnons que la première leçon, la plus importante à notre avis, est celle qui consiste à se questionner afin de bien cerner la problématique : pourquoi mener une enquête ? quels sont les besoins réels ? Ensuite, un état des lieux s'impose sous forme de collecte de données locales et de comparaison avec les données provenant d'autres établissements. Une étude de faisabilité est aussi prescrite afin de bien saisir les limites et les contraintes associées à la conduite d'un tel projet. Dans une troisième étape toute aussi importante, Gaudet nous rappelle que le choix des outils doit être fait en fonction des objectifs

1. Pour plus d'information sur LIBQUAL+, consulter <<http://www.libqual.org/home>> ou <http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french>.

de l'enquête. Les méthodes quantitatives ont le mérite de fournir une représentation statistique du phénomène étudié, mais leurs résultats sont trop souvent tributaires d'un nombre limité de répondants, à moins d'avoir recours à un échantillon probabiliste. Voilà pourquoi il est suggéré d'intégrer également à l'enquête des méthodes qualitatives, de manière à dégager des profils plus nuancés. Les dispositifs de mise en œuvre font l'objet de leçons subséquentes avant d'en arriver aux étapes tout aussi cruciales de la diffusion des résultats et de l'évaluation des opérations.

Le cadre juridique est traité par Dominique Rouillard, qui attire notre attention sur les droits de propriété intellectuelle à respecter, plus particulièrement lorsqu'une enquête est menée par des étudiants, des contractuels ou des stagiaires.

Béatrice Michel, dans le chapitre intitulé *Le corpus d'enquêtes de publics de la bibliothèque numérique de l'ENSSIB*, nous apprend que cette école a constitué depuis 2007 un corpus d'enquêtes de publics réalisées en milieu francophone. Cette importante collection, développée par des étudiants, des professionnels et des chercheurs, regroupe environ 2 000 documents. On y trouve divers types d'enquêtes, dont un bon nombre dites de fréquentation ou de satisfaction, autant de modèles à suivre et de sources d'inspiration susceptibles d'alimenter des travaux préparatoires.

Les données internes d'une bibliothèque fournissent des renseignements de premier plan à propos des usagers et des services qui leur sont offerts. Claude Poissenot rappelle avec justesse que la connaissance des publics via les données internes de la bibliothèque doit être envisagée avant même de recourir à une enquête. À ses yeux, la mise en relation des données internes avec des données colligées par des organismes nationaux demeure une intervention méthodologique peu coûteuse susceptible de fournir aux gestionnaires de bibliothèques des renseignements très précieux. De plus, ces résultats méritent d'être intégrés à des rapports d'activités pour mettre en évidence des variations qui y sont liées. Cependant, des précautions sont à prendre en vue de dégager des indicateurs qui soient crédibles ; des exemples sont fournis par l'auteur à ce sujet. Ainsi une mesure de la fréquentation établie à partir de données concernant uniquement les citoyens inscrits est discutable car elle écarte une partie de la population qui fréquente la bibliothèque uniquement pour lire sur place sans posséder de carte de la bibliothèque.

La deuxième partie du guide est consacrée à la mise en œuvre d'une enquête, faisant appel à quatre méthodes distinctes : la méthode classique, soit l'enquête quantitative par questionnaire, l'enquête qualitative, les groupes de discussion et, finalement, l'enquête de satisfaction incarnée par LIBQUAL+. Pour chacun de ces types d'enquête, les auteurs décrivent les bonnes pratiques à respecter afin de rapporter les faits conformes à la réalité par un processus de recherche

rigoureux. Bien concevoir et structurer un questionnaire afin qu'il ne soit pas rebutant et qu'il fournisse des données fiables et exemptes d'erreurs est un art. Pour y arriver, Romuald Ripon fournit de nombreuses recommandations visant à éviter que les réponses fournies dans le questionnaire soient inexploitablement ou encore que la collecte de données repose sur un échantillon biaisé.

Mariangela Roselli décrit les particularités des enquêtes qualitatives, notamment en ce qui concerne la cueillette d'informations portant sur les individus et les collectivités desservis par les bibliothèques. Il y est question, entre autres, de l'enquête par observation et de l'enquête par entretien, deux types d'investigation permettant d'obtenir des réponses à des questions en mettant en relation des données statistiques internes de la bibliothèque et des comportements exprimés par des usagers à partir d'échanges verbaux.

Les groupes de discussion, ou *focus groups*, permettent d'évaluer la réactivité des usagers, mentionne Christophe Evans dans un chapitre entièrement consacré à ce type d'enquête. Rattachés à la famille des enquêtes qualitatives, les *focus groups* offrent l'avantage de l'interactivité et il est possible de les mettre sur pied rapidement. Les groupes de discussion permettent de saisir les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts et pour lesquels des changements sont anticipés.

Toujours en vue d'améliorer la qualité des services offerts, LIBQUAL+ s'avère un précieux outil de mesure et de cueillette de données relatives à la satisfaction des usagers dans les bibliothèques universitaires. Nicolas Alarcon décrit les principales caractéristiques de ce questionnaire standardisé, qui s'apparente à une enquête marketing dans la mesure où environ le tiers des questions sont accompagnées de réponses libres ou de commentaires. Ces réponses ouvertes ont l'avantage de mettre en perspective des éléments de mécontentement, des lacunes ou des faiblesses exprimés par les usagers à l'égard de la qualité des services offerts. Ces critiques à peine voilées permettent aux gestionnaires d'établir des pistes de solutions, de réagir et d'étoffer un plan d'action à partir de données objectives.

La troisième partie du livre fait état d'enquêtes et d'études réalisées au cours des 20 dernières années dans trois milieux documentaires français distincts : la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise, le réseau des Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines et la Bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie. Règle générale, ces enquêtes ont donné lieu à l'adoption de plans d'action, de politiques, d'actions prioritaires ou bien de stratégies de développement intégrant des dispositifs axés sur l'amélioration des services offerts aux usagers. Ces enquêtes sont un atout majeur qui contribuent largement à orienter les prises de décisions à partir de besoins clairement identifiés.

Deux grandes leçons sont à retenir de ce guide pratique : il faut faire appel à des méthodologies éprouvées et ensuite tirer profit des données recueillies.

Salaün, Jean-Michel. *Vu, lu, su : Les architectes de l'information face à l'oligopole du Web.*

Paris : La Découverte, 2012. 151 p. ISBN 978-2-7071-7135-1.

Sabine MAS
EBSI, Université de Montréal
sabine.mas@umontreal.ca

Jean-Michel Salaün, est professeur à l'École normale supérieure de Lyon et professeur associé à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal, dont il a été directeur de 2005 à 2010. Il s'intéresse depuis de nombreuses années à l'économie des bibliothèques, aux rapports du marketing, de l'économie et de l'information, et à la notion de document.

En introduction, l'auteur propose une relecture personnelle de l'histoire documentaire récente du Web à partir des travaux sur la théorie du document. Le concept de document a évolué au cours de l'histoire et nous assistons aujourd'hui à sa transformation radicale par le numérique et le Web au point où l'auteur parle de l'émergence d'un « néodocument ». Ce néodocument est encore peu et mal étudié et l'auteur vise à présenter de manière synthétique les connaissances sur le sujet et à offrir des pistes de réflexion.

L'ouvrage est structuré en cinq chapitres. Le premier chapitre présente la bibliothèque comme « *le plus ancien des médias* » et comme « *une des premières sources d'inspiration pour le développement du Web.2* ». Face à la concurrence de l'offre directe sur le Web, qui devient lui aussi un lieu de savoirs et de collecte d'informations, un mouvement tend à transformer les bibliothèques en un lieu physique ouvert, convivial et offrant différentes ressources et outils documentaires tout en demeurant pertinent pour la gestion des documents traditionnels tels que le livre imprimé.

Le deuxième chapitre revient sur la notion de document et rappelle le caractère ancestral de ses deux fonctions de base, celles de transmettre et de prouver. Le document est considéré comme une trace matérielle (le « vu ») permettant d'interpréter (le « lu ») un événement passé (le « su ») à partir d'un contrat de lecture. La partition du document en trois dimensions reliées à sa forme (vu), à son contenu (lu) et à son médium ou sa transmission (su), telle que proposée par un collectif de chercheurs (Roger T. Pédaque), sert de canevas pour la réflexion de l'auteur dans les chapitres subséquents.

Le troisième chapitre montre ainsi les modifications apportées dans le Web aux trois dimensions du document. Dans le cadre d'une réingénierie documentaire ou d'un ordre documentaire nouveau, l'individu devient lui-même un document et doit gérer son iden-

tité numérique. Pour Jean-Michel Salaün, la documentarisation des individus replace la subjectivité au centre des processus documentaires.

Les logiques industrielles et les caractéristiques économiques particulières du document (non-rivalité, non-excluabilité, biens d'expérience, externalités) marquent très fortement ce nouvel ordre documentaire. Le quatrième chapitre présente les marchés ouverts qui correspondent aux trois dimensions du document : l'édition avec la vente de biens (forme), la bibliothèque avec la vente de services d'accès (contenu) et enfin le spectacle avec la vente d'attention (médium). Le Web transforme ces industries culturelles en industries de la mémoire par leur archivage permanent.

Le cinquième et dernier chapitre permet de mieux comprendre, à partir de cette grille d'analyse tridimensionnelle, les stratégies commerciales de trois importants acteurs industriels du Web qui privilégient chacun une dimension différente du document : la stratégie de la forme par la maîtrise des objets (Apple), la stratégie du contenu en navigant au travers des textes (Google) ou encore la stratégie du médium ou de la relation (Facebook).

En conclusion, l'ouvrage affirme le besoin d'une nouvelle catégorie de professionnels de l'information, les « archithécaires », capables de comprendre les changements en cours et dotés d'un savoir non seulement bibliothéconomique (outils documentaires traditionnels pour l'organisation de l'information en amont) mais aussi informatique (développements informatiques Web soutenus par le W3C pour faciliter l'action des internautes en aval) afin de concevoir et de gérer les infrastructures documentaires émergentes, les « archithèques ». Pour répondre à ce besoin de nouvelles compétences, un mouvement académique a récemment pris forme en Amérique du Nord, celui des *iSchools* (*information schools*), terme utilisé pour désigner les écoles de bibliothéconomie qui forment des professionnels (*information architects*) compétents en informatique et en sciences de l'information.

Comme le signale son auteur, l'ouvrage est le fruit de plusieurs années d'une réflexion nourrie et enrichie par des lectures et des échanges au sein d'un réseau de chercheurs sur le document numérique et de professionnels de l'information. L'auteur s'appuie sur des recherches collectives et internationales issues des sciences de l'information, de l'histoire, de la linguistique, de l'économie, de la sociologie et de l'informatique ainsi que sur ses propres recherches sur les industries culturelles ou l'économie du document. Le résultat est un ouvrage riche et passionnant, au contenu cohérent et extrêmement bien documenté. Le lecteur pourra apprécier la clarté de la présentation des néologismes et des concepts bibliothéconomiques ou socio-économiques. Les étudiants et enseignants en bibliothéconomie et en sciences de l'information devraient aussi apprécier non seulement la vision originale de