

La tarification des services documentaires. De la théorie à la pratique

Compte rendu de deux études

Denis Rousseau

Volume 36, numéro 1, janvier–mars 1990

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1028201ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1028201ar>

[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

Rousseau, D. (1990). La tarification des services documentaires. De la théorie à la pratique : compte rendu de deux études. *Documentation et bibliothèques*, 36(1), 25–33. <https://doi.org/10.7202/1028201ar>

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/>

érudit

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/>

La tarification des services documentaires : de la théorie à la pratique

Compte rendu de deux études

«Ce sera 10,00 \$, Monsieur, plus les frais du temps de connexion; quant aux impressions en différé, il va de soi que vous en acquittez également le coût'. Et nous y voilà! Comme à la banque! Les transactions documentaires, tout comme les transactions financières, font de plus en plus l'objet d'une tarification à la pièce, bouleversant ainsi des traditions plus que séculaires de gratuité».

Ainsi débutait le document de réflexion pour le 14e congrès de l'ASTED intitulé *La tarification des produits et services documentaires: état de la question*¹. La tarification des produits et des services documentaires constitue-t-elle une évolution ou une régression? L'avenir le dira sans doute. Pour le moment, c'est un fait, indéniable, qu'on doit enregistrer, et une réalité qu'on doit tenter de gérer le mieux possible, en gardant présent à l'esprit que ces biens que sont la documentation et l'information sont considérés comme des biens porteurs d'espoir pour la dignité humaine et le mieux-être des individus et des peuples; ce qui implique qu'ils soient accessibles à tous. Mais comment, là est la question!

La tarification des services documentaires est donc apparue, il y a de cela un certain temps, en se réclamant des impératifs économiques de notre temps. Depuis une quinzaine d'années cependant, elle a connu un développement accéléré, développement qui est allé de pair avec une réflexion plus poussée sur son véritable sens, sa nature, ses applications et surtout ses conséquences à court, moyen et long termes.

Le milieu québécois des bibliothèques a donc été amené, on pourrait presque dire «naturellement», à se pencher sur le phénomène de la tarification des produits et des services documentaires, mouvement déjà amorcé depuis plusieurs années chez d'autres groupes documentaires, américains pour la plupart.

Toutefois, réalisant que l'unanimité n'existait pas sur ce point, voyant également évoluer la tarification dans toutes sortes de directions et constatant enfin la nécessité de fonder leur action sur une base autre qu'émotionnelle, instinctive ou «conjoncturelle», certains groupes ont choisi de se donner des textes de réflexion et de synthèse qui fassent le point sur la question. Deux études² sont nées de ces observations, études qui constituent autant de démarches de recherche susceptibles de mieux cerner la réalité de la tarification dans le milieu des bibliothèques en général, et québécoises en particulier.

L'année 1987 restera une date-charnière puisque ces deux études ont été soit conçues, soit réalisées cette année-là.

Rapport de l'ASTED

Origine

L'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED) décidait de placer son congrès de 1987 sous le thème de la tarification des produits et des services documentaires. Afin de mieux éclairer les discussions des participants au congrès, et aussi de lancer le débat dans la profession, on eut l'idée de commander une étude qui fasse le point sur cette question controversée: état de la situation, nature, possibilités et limites de la tarification, avantages et inconvénients, prises de position d'organismes divers, etc.

C'est ainsi qu'est né le projet qui aboutit au document mentionné plus haut et dont, dans un premier temps, nous traiterons brièvement. Commencé le 4 juin 1987 à partir d'une liste informatisée de plus de trois cents références extraites de bases de données américaines et françaises, le travail intensif de réflexion, de sélection des références, de recherche des textes,

1. Denis Rousseau, *La tarification des produits et services documentaires: état de la question; document de réflexion pour le 14e congrès de l'ASTED*, Montréal, ASTED, 1987, 85 p.

2. *Ibid.* et Denis Rousseau, *Rapport sur la tarification des services documentaires dans les bibliothèques universitaires du Québec*, Montréal, Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ, Groupe de travail sur la tarification, 1989, 312 p.

de lecture, de synthèse, de structuration du rapport et de rédaction s'est étalé sur deux mois. Il fallait faire vite car le congrès approchait. Le 7 août suivant, donc, le responsable du programme du congrès se voyait remettre le manuscrit, un peu plus « imposant » que prévu : c'est qu'au fur et à mesure de l'évolution de la recherche, le sujet s'était avéré plus riche et complexe que prévu, commandant ainsi l'ajout de certains blocs d'information.

Méthodologie

L'objectif de cette recherche était de rendre compte de la situation, théorique et pratique, de la tarification dans les bibliothèques, à l'échelle nationale et internationale, à partir de la documentation existante. À noter que nous n'avons procédé à aucune enquête sur les pratiques en cours, ni à aucun sondage d'opinion : telle n'était d'ailleurs pas l'intention des concepteurs du projet, d'autant plus que le temps ne nous permettait pas de nous engager dans de telles démarches.

La méthodologie mise au point pour atteindre cet objectif a comporté, entre autres, les étapes suivantes de réalisation :

- interrogation des bases de données *Information Science Abstracts*, *Library and Information Science Abstracts*, *ERIC* et *PASCAL*. Résultat : plus de 300 références à des articles de revues, rapports, volumes, etc., le tout débutant en 1975 puisque c'est vers cette date que la controverse autour de la tarification a vraiment pris de l'ampleur ;
- premier choix des références susceptibles de fournir l'information désirée ; on a ainsi retenu environ la moitié des références. Critères de sélection : « prise de position officielle d'un organisme ou d'une association, article de synthèse, enquête faite auprès de plusieurs bibliothèques, renommée des auteurs et aussi des revues d'où les documents sont tirés, fréquence de citation des articles, originalité de l'argumentation, avec un souci évident de retenir un certain nombre d'articles provenant de divers pays »³ ;
- recherche des textes dans quelques bibliothèques... et séances intensives de photocopie ;
- lecture des textes et classement selon les thèmes traités ;
- élaboration du plan du rapport à partir de la documentation existante ;

- synthèse de l'information recueillie ;
- rédaction d'un premier texte soumis à quelques lecteurs ;
- corrections et rédaction du texte final, saisie des données, etc.

Contenu

Le rapport compte huit chapitres, chacun portant sur un aspect précis de la question. S'y ajoutent cinq annexes, dont une bibliographie sélective de 71 titres d'importance majeure pour la compréhension du sujet.

Le *premier chapitre* traite de l'origine de la tarification, faisant ressortir plusieurs phénomènes considérés par la plupart des auteurs comme étant directement reliés au développement de la tarification : apparition des bases de données commerciales et des serveurs correspondants, naissance du secteur privé de l'industrie de l'information, plafonnement et diminution des budgets traditionnels des bibliothèques, augmentation constante des coûts (documentation, personnel, traitement, repérage), accroissement de la demande de services.

Le *chapitre deuxième* sert d'assise théorique au rapport. On y définit d'abord la tarification, avant d'en examiner ensuite les deux principaux volets : le volet philosophique, fortement appuyé par l'Unesco qui affirme que « les bibliothèques, et tout particulièrement les bibliothèques financées à même les fonds publics, existent pour répondre aux besoins d'information, d'éducation, de culture et de loisirs de tous, sans distinction aucune et sans contrainte, ce qui inclut la gratuité de l'accès et des services »⁴.

Puis on traite assez longuement du volet économique de la question, articulé autour des notions de bien individuel, de bien collectif et de bien semi-collectif ; les bibliothèques, selon la majorité des auteurs ayant traité de cette question, se classent dans cette dernière catégorie. C'est d'ailleurs parce qu'elles seraient des biens semi-collectifs que les bibliothèques peuvent se voir appliquer diverses formes de tarification.

Vient ensuite, au *chapitre troisième*, un résumé des prises de position et des recommandations de divers organismes nationaux et internationaux. Mentionnons les principaux : l'Unesco qui opte résolument pour la gratuité ; l'IFLA qui, en dépit de son programme d'Accès universel aux publications, ne ferme pas la porte à une certaine forme

3. Denis Rousseau, *La tarification des produits...*, p. 10.

4. *Ibid.*, p. 13.

de tarification pour les services à valeur ajoutée; la *National Commission on Libraries and Information Science* des États-Unis qui, pour des raisons politiques dit-on, et malgré plusieurs études, n'arrive pas à prendre position; l'*American Library Association* qui soutient le principe de l'accès gratuit à l'information et recommande de travailler plutôt à la recherche de fonds publics pour supporter les bibliothèques, tout en imaginant d'autres sources de financement. Il y a aussi la *Library Association* qui nuance peu à peu sa position traditionnelle de gratuité. Quant à l'ASTED, elle se prononce résolument en faveur de la gratuité des services dans son mémoire présenté à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec, Commission qui, d'ailleurs, maintient le principe de la gratuité pour l'ensemble des activités des bibliothèques publiques, à l'exception de quelques services connexes.

On peut conclure de tout cela que les divers organismes ne font pas l'unanimité autour de la tarification, que cette dernière gagne lentement du terrain et, qu'enfin, certains sont plutôt lents à se prononcer.

Le *chapitre quatrième* brosse un rapide tour d'horizon de la situation de la tarification à l'échelle internationale. On y découvre ainsi qu'aux Pays-Bas, il y a une tradition de tarification, alors qu'en Norvège et au Danemark, la gratuité est fortement enracinée dans les coutumes documentaires. La Grande-Bretagne, attachée depuis très longtemps à la gratuité, admet peu à peu les bienfaits de certaines formes de tarification; privatisation oblige! La réflexion est également engagée en France, mais c'est aux États-Unis que la question soulève le plus de passions... et génère le plus de documentation. C'est d'ailleurs dans ce pays que le débat est le plus avancé (la grande majorité de la documentation ayant servi à la préparation de notre étude est d'ailleurs d'origine américaine). Et - s'agit-il d'un paradoxe - c'est au pays de la démocratisation de l'information qu'on tarifie le plus!

Le *chapitre cinquième* est constitué de trois parties. Dans un premier temps, nous avons examiné plusieurs études et enquêtes menées principalement aux États-Unis, mais aussi en Grande-Bretagne et au Canada et ce, depuis le milieu des années soixante-dix. En tout, quatorze enquêtes et études qui tendent à démontrer, entre autres, que la tarification se répand lentement (et de préférence en milieu universitaire), que les tarifs ont tendance à être fondés sur la base du recouvrement partiel ou total des coûts, que les échelles de tarifs sont des plus variées d'une institution à une autre et que l'instauration de la tarification d'un service donné entraîne

généralement une diminution de la demande de ce service.

Suit une deuxième partie qui, très schématiquement, résume les principaux éléments d'une politique de tarification. On y traite de quelques variables à considérer avant de tarifier, de même que de certaines caractéristiques de la tarification; mentionnons à ce chapitre que, pour être « acceptable », la tarification doit être équitable (c'est-à-dire ne pas désavantager démesurément certains groupes d'utilisateurs), être également « raisonnable » à savoir correspondre à la valeur du service ou du produit reçu, et surtout, que les sommes perçues soient affectées à la bibliothèque d'où elles proviennent si l'on ne veut pas qu'elle soit une perte de temps et d'énergie. Au nombre des éléments d'une politique de tarification, mentionnons enfin l'examen des facteurs de base servant à établir les tarifs, une fois prise la décision de tarifier: pourcentage de recouvrement des coûts, ampleur de la demande, dimension sociale, etc.

Vient enfin un résumé des principales conséquences de la tarification, conséquences tirées tout particulièrement des nombreuses expériences américaines de tarification. Mentionnons-en quelques-unes: baisse quasi immédiate de la demande; changement de conception que se fait l'utilisateur de la bibliothèque; changement de son comportement aussi et plus grandes attentes à l'endroit du service qu'on veut rapide et de meilleure qualité; augmentation des frais de gestion (car il faut bien gérer cette nouvelle politique); limitation de l'accès à l'information; augmentation possible du budget de la bibliothèque: nous disons bien « possible » car les organismes qui soutiennent financièrement les bibliothèques profitent souvent de l'augmentation des revenus des bibliothèques pour diminuer proportionnellement leur apport financier, annulant ainsi un des principaux avantages de la tarification; c'est tout particulièrement vrai dans le milieu des bibliothèques publiques.

Le *chapitre sixième* résume les principaux arguments en faveur et contre la tarification. Est-ce l'effet du hasard, on y dénombre dix-huit arguments en faveur et dix-huit arguments contre!

Un tour d'horizon de la question de la tarification n'aurait pas été complet sans le témoignage de quelques responsables de bibliothèques qui appliquent, ou ont appliqué, souvent avec succès, des politiques de tarification, témoignages qui constituent l'essence du *chapitre septième*.

L'avant-dernier chapitre, le *huitième*, réunit quelques solutions de rechange appliquées dans

divers milieux, et qui se sont avérées positives. Ainsi, des bibliothèques ont tenté d'augmenter leurs revenus en lançant des activités connexes génératrices de revenus par la suite appliqués à certains services de la bibliothèque; d'autres ont misé sur l'amélioration du rendement des ressources existantes, certaines on redéfini leurs priorités; il y en a encore qui ont lancé des campagnes de souscription, des fondations, ou qui ont intensifié et raffiné leurs interventions de lobbying auprès des pouvoirs publics.

Un *dernier chapitre* réunit quelques citations de penseurs et de praticiens du milieu des bibliothèques sur la tarification.

En conclusion? La tarification existe et elle bouleverse de longues traditions de pratique documentaire. Perçue par certains comme une sorte de cheval de Troie de la bibliothéconomie, on ne peut, affirmer d'autres, nier la nécessité d'adapter les institutions à la société environnante qui est essentiellement changeante. Et le rapport de se terminer sur cette interrogation: ainsi, la gratuité des produits et services documentaires serait-elle une notion dépassée par la réalité, ou la tarification de ces mêmes produits et services serait-elle une solution de facilité?

Rapport du sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ

En janvier 1987, le Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), sous-comité qui regroupe les directeurs des bibliothèques universitaires du Québec, confiait à un Groupe de travail le mandat d'étudier la nature et l'ampleur de la tarification dans les bibliothèques universitaires du Québec et de formuler des recommandations pour l'avenir.

Enquête

Présidé par le directeur des bibliothèques de l'Université de Sherbrooke, Guy Cloutier, le Groupe de travail s'est tout de suite attelé à la tâche de mettre au point un questionnaire qui permette de recueillir l'information désirée. On expédia par la suite ce questionnaire à 23 bibliothèques, soit à toutes les bibliothèques des établissements universitaires québécois, ainsi qu'à la Bibliothèque municipale de Montréal et à la Bibliothèque nationale du Québec dont les représentants siègent à titre d'observateurs au Sous-comité.

Cependant, le Groupe de travail désirait aller plus loin et recueillir des éléments d'information qui permettent de comparer les résultats obtenus. Il fit donc parvenir le questionnaire à cinq bibliothèques universitaires hors Québec, lesquelles avaient, grâce à une entente préalable, accepté de participer à l'enquête: British Columbia, Calgary, Dalhousie, McMaster et Ottawa.

L'enquête, qui avait pour but de recueillir les pratiques de tarification dans chacune des bibliothèques interrogées, portait donc sur toutes les activités de service des bibliothèques, du prêt entre bibliothèques au recyclage du papier, en passant par la référence, la photocopie, le prêt, la communication, la location de divers éléments, l'émission des cartes d'usagers, etc. Elle comportait cinquante-six questions regroupées sous dix chapitres ou grands thèmes⁵.

Le taux de réponse a été de 100 %.

L'ampleur et la complexité du questionnaire n'ont pas facilité la collecte des données; si bien que ce n'est qu'au printemps de 1989 que les membres du Groupe de travail purent procéder à la compilation des réponses et tenter une première interprétation des résultats. Cependant, la tâche de faire la synthèse de ces résultats et celle de concevoir et de rédiger le rapport s'avéraient au-delà des disponibilités des membres du Groupe; on décida donc de confier le tout à une seule personne dûment mandatée pour le faire.

Nature et contenu du rapport

Le questionnaire était détaillé et assez complexe puisqu'il lui fallait refléter toutes les facettes des activités de service des bibliothèques. Le rapport, dont l'ampleur a pu en surprendre certains (312 pages), ne pouvait donc prétendre à la simplicité: il se devait de respecter la complexité de la situation dont, entre autres, l'existence de 16 catégories possibles de clientèles, tant internes qu'externes. C'était là une raison suffisante pour inscrire la clarté parmi nos préoccupations premières devant guider la présentation des résultats; aussi, avons-nous choisi de procéder de façon schématique, et selon un format uniforme, afin de faciliter la consultation.

La présentation des résultats bruts sous forme de tableaux occupe donc environ la moitié du rapport; le questionnaire à lui seul prend une vingtaine de pages et le reste est consacré à la synthèse schématisée des résultats, aux conclu-

5. Denis Rousseau, *Rapport sur la tarification...*, p. 12.

sions, à l'exposé de certains éléments de discussion et aux recommandations.

Dès l'analyse des résultats des premières questions, nous avons constaté qu'il existait des divergences d'une institution à une autre pour un même service, voire même des incohérences au sein même d'une institution dans l'application de ses politiques de tarification. Ces divergences traduisaient une absence de conception commune, ou de fondement, de la tarification dans le monde documentaire universitaire. Nous avons donc pensé qu'il était nécessaire d'aller au-delà d'une simple compilation statistique des données afin de permettre aux gestionnaires des bibliothèques, à qui s'adressait ce rapport, d'avoir une vue plus générale de la question. Car la tarification n'est pas que l'imposition d'une grille de tarifs plus ou moins normalisés: c'est aussi un phénomène social et culturel ayant des conséquences inévitables et marquantes à moyen et à long termes, phénomène qui ne règle pas toujours, à court terme, certains des problèmes reliés à l'utilisation des services documentaires. En outre, on a pu le constater à l'expérience, les sommes générées par la tarification ne sont pas toujours proportionnelles à l'ampleur de l'impact de cette dernière sur les usagers. Aussi, avons-nous ajouté, à la fin de chacun des chapitres, quelques éléments de discussion qui découlent des conclusions de l'enquête et amènent à l'occasion des recommandations.

Le rapport donne des faits, fournit des éléments de discussion et pose des questions. C'est donc un document à la fois statistique, de réflexion et d'orientation.

Autres éléments de méthodologie

L'abondance des données recueillies auprès des bibliothèques participantes a nécessité le recours à l'informatique pour leur compilation.

Nous avons procédé à l'analyse des résultats question par question, suivant ainsi intégralement la structure du questionnaire, et distinguant les clientèles internes des clientèles externes. Chaque chapitre correspond à une question du sondage, laquelle question comporte généralement plusieurs sous-questions; il se termine par une conclusion qui fait la synthèse des données recueillies, fournit souvent un graphique récapitulatif des résultats, suggère aussi certains éléments de discussion et contient à l'occasion une ou des recommandations.

Afin de faciliter la compréhension et la consultation du rapport, nous avons joint à chacun

des sous-chapitres les tableaux correspondants qui donnent les résultats bruts du sondage.

Résultats

Ce rapport constitue un document de travail que les directeurs de bibliothèques sont présentement à étudier. Il contient beaucoup d'informations factuelles et certains des tarifs qui y sont mentionnés sont en révision dans plusieurs bibliothèques. Nous nous en tiendrons donc à des observations globales extraites de la conclusion générale.

Suite à la compilation de ce sondage, les faits sont maintenant clairs: «...la tarification des services documentaires en milieu universitaire existe bel et bien, et elle atteint tous les secteurs d'activité des bibliothèques»⁶. Elle présente néanmoins diverses caractéristiques que nous mentionnerons brièvement.

1. Universalité variable de la tarification

Nous venons de voir que la tarification touche tous les secteurs d'activité des bibliothèques. Il faut cependant préciser qu'elle les touche différemment et à des degrés divers: certains secteurs sont peu tarifés alors que d'autres le sont à un degré très élevé. Le **tableau** qui suit illustre cet aspect de la question: il donne, pour chacune des questions, le pourcentage des réponses où l'on offre gratuitement le service en regard du pourcentage des cas où l'on tarifie, toutes clientèles réunies. À noter que, pour la compilation de ces pourcentages, nous n'avons tenu compte que des cas où le service est offert (qui équivalent ainsi à 100% des cas, cherchant de ce fait à découvrir dans quelle portion de ces 100% de cas il y a tarification et dans quelle portion il y a gratuité du service).

À partir de la question 1.1.b, nous avons distingué les pourcentages des cas de tarification selon les types de clientèles (internes et externes) afin de découvrir si les clientèles internes sont favorisées aux dépens des clientèles externes, ou l'inverse.

Remarques

- a) Le P.E.B. (prêts et emprunts) et la référence automatisée se classent parmi les services les plus tarifés; or, ces services font partie des services essentiels de toute bibliothèque universitaire.

**Pourcentage des cas de gratuité et de tarification
lorsque le service est offert**

Question	Intitulé de la question	% des cas de gratuité (+ accord de réciprocité)	% des cas de tarification
1.1.a	P.E.B. - Prêts : frais de base	100 %	—
1.2.a	P.E.B. - Prêts : localisation	100 %	—
1.3.a	P.E.B. - Prêts : monographies	90,5 %	9,5 %
1.4.a	P.E.B. - Prêts : périodiques	91,7 %	8,3 %
1.5.a	P.E.B. - Prêts : photocopie	40,2 %	59,8 %
1.6.a	P.E.B. - Prêts : copies papier tirées de microformes	51,9 %	48,1 %
1.7.a	P.E.B. - Prêts : frais administratifs	94 %	6 %

Question	Intitulé de la question	% des cas de gratuité (+ accord de réciprocité)	% des cas de tarification	% des cas de tarification par type de clientèle	
				Int.	Ext.
1.1.b*	P.E.B. - Emprunts : frais de base	90,2 %	9,8 %	6,5 %	13,3 %
1.2.b	P.E.B. - Emprunts : localisation	98,1 %	1,9 %	—	3,7 %
1.3.b	P.E.B. - Emprunts : prêt des monographies	63,2 %	36,8 %	24,1 %	47,7 %
1.4.b	P.E.B. - Emprunts : prêt des périodiques	58,6 %	41,4 %	27,5 %	61,7 %
1.5.b	P.E.B. - Emprunts : photocopie	36,2 %	63,8 %	70,3 %	54 %
1.6.b	P.E.B. - Emprunts : copies papier tirées de microformes	35,6 %	64,4 %	72,4 %	53,6 %
1.7.b	P.E.B. - Emprunts : frais administratifs	67,6 %	32,4 %	28,3 %	36,2 %

2.1	Prêt : Monographies	100 %	—	—	—
2.2	Prêt : Périodiques	88,5 %	11,5 %	8,2 %	15,4 %
2.3	Prêt : Pénalités pour les retards	7,5 %	92,5 %	89,7 %	94,2 %
2.4	Prêt : Frais de remplacement des volumes perdus	—	100 %	100 %	100 %
2.5	Prêt : Frais de traitement pour le remplacement des volumes perdus	12 %	88 %	89,3 %	87 %
2.6	Prêt : Frais administratifs pour le remplacement des volumes perdus	6 %	94 %	95,4 %	93,1 %

*À partir de cette question, nous considérons ensemble les clientèles internes et externes.

Question	Intitulé de la question	% des cas de gratuité (+ accord de réciprocité)	% des cas de tarification	% des cas de tarification par type de clientèle	
				Int.	Ext.
3.1	Référence - Consultation sur place	100 %	—	—	—
3.2	Référence - Recherche documentaire personnalisée	99,3 %	0,7 %	—	1 %
3.3	Référence - Préparation de bibliographies et de dossiers	90,5 %	9,5 %	—	15,8 %
3.4	Référence - Diffusion sélective de l'information	Données non concluantes		—	—
4.1	Référence informatisée - Recherches dans les banques de données	1,4 %	98,6 %	98 %	98,8 %
4.2	Référence informatisée - Profils d'intérêt	21 %	79 %	80,6 %	78,1 %
4.3	Référence informatisée - CD-ROM	Données non concluantes		—	—
5.1	Reproduction de documents - Photocopies libre service	2,5 %	97,5 %	94,4 %	99,5 %
5.2	Reproduction de documents - Photocopies faites par le personnel	2,2 %	97,8 %	97,5 %	98,1 %
5.3	Reproduction de documents - Microformes libre service	9,1 %	90,9 %	91 %	90,8 %
5.4	Reproduction de documents - Microformes faites par le personnel	3,1 %	96,9 %	96,5 %	97,1 %
6.1	Location - Documents audiovisuels	79,8 %	20,2 %	3,6 %	33,8 %
6.2	Location - Appareils et équipement	70,5 %	29,5 %	14,3 %	36,7 %
6.3	Location - Locaux : salles individuelles	92,7 %	7,3 %	—	12,9 %
6.4	Location - Locaux : salles de séminaire	92,4 %	7,6 %	—	12,9 %
6.5	Location - Locaux : autres	98,6 %	1,4 %	—	12,9 %
6.6	Location - Vestiaires	63,1 %	36,9 %	39,4 %	35,9 %
7.1	Communications - Telex	39,5 %	60,5 %	80 %	33,3 %
7.2	Communications - Courrier électronique	100 %	—	—	—
7.3	Communications - Messageries	46,2 %	53,8 %	28,6 %	83,3 %
7.4	Communications - PEBUQUILL et autres services similaires	100 %	—	—	—
7.5	Communications - Télécopie	Données non concluantes		—	—

Question	Intitulé de la question	% des cas de gratuité (+ accord de réciprocité)	% des cas de tarification	% des cas de tarification par type de clientèle	
				Int.	Ext.
8.1	Autres services - Accès au catalogue en direct	98 %	2 %	—	3,3 %
8.2	Autres services - Acquisitions pour le compte d'autrui	75 %	25 %	30 %	14,3 %
8.3	Autres services - Catalogage	96 %	4 %	7,1 %	—
8.4	Autres services - Cartes d'usagers	87,3 %	12,7 %	—	18 %
8.5	Autres services - Remplacement de cartes d'usagers	67,4 %	32,6 %	42,1 %	27,8 %
8.6	Autres services - Reliure de thèses	Données non concluantes		—	—
9.1	Reproductions - Photographies	—	—	—	—
9.2	Reproductions - Diapositives	—	—	—	—
9.3	Reproductions - Microfilms	—	100 %	100 %	100 %
9.4	Reproductions - Microfiches	—	100 %	100 %	100 %
9.5	Reproductions - Reproducteur d'audio-cassettes disponible	Données non concluantes		—	—
10.1	Ventes d'articles divers - Documents élagués	19 %	81 %	86,1 %	78,1 %
10.2	Ventes d'articles divers - Recyclage du papier	71,4 %	28,6 %	16,7 %	100 %

b) Les clientèles externes sont généralement tarifées plus souvent que les clientèles internes. Toutefois, dans 25 % des cas, soit 12 questions, on observe un pourcentage de tarification plus élevé pour les clientèles internes que pour les clientèles externes. Cela étonne, surtout lorsqu'on voit l'importance des activités incluses dans ce 25% : P.E.B. Emprunts : photocopie / Prêt : Frais de traitement pour le remplacement des volumes perdus / Référence informatisée : Profils d'intérêt / Autres services : Remplacement de cartes d'usagers / ; etc.

3. Variété des tarifs

S'il est une donnée qui s'impose d'elle-même, c'est bien celle de la très grande variété des tarifs, non pas tant d'un service à un autre, mais à l'intérieur de la fourniture d'un même service d'une bibliothèque à une autre, voire même d'une catégorie d'usagers à une autre dans une même bibliothèque. Secteurs qui illustrent le mieux cette prolifération des tarifs : le P.E.B., les pénalités pour les documents en retard, la référence informatisée, la reproduction des documents et l'émission des cartes d'usagers.

2. Tarification à la pièce

Il y a généralement tarification à la pièce, ou à l'acte, chaque fois qu'un usager a recours aux services qu'on a choisi de tarifier. Exception : quelques activités (ex. : l'émission des cartes d'usagers) pour lesquelles un tarif uniforme est prévu quel que soit le nombre de fois qu'on ait recours à ce service.

4. Écart entre les tarifs

Dans de nombreux cas, on relève donc un très grand nombre de tarifs pour une même activité ; mais on observe aussi que les écarts entre les tarifs, pour un service donné, sont très grands d'une bibliothèque à une autre, ce qui tend à démontrer qu'il n'y a pas de conception commune,

chez l'ensemble des bibliothèques, de l'objectif poursuivi par l'instauration de tarifs.

5. Rôle compensateur et modérateur de la tarification

On ne semble pas appliquer des échelles de tarifs dans le but général de réaliser des profits. Tout au plus veut-on récupérer une partie des sommes investies dans l'implantation et la fourniture de services donnés. Si on ajoute à cette constatation la non-correspondance générale des tarifs à la valeur réelle des services dispensés, on est enclin à penser que la tarification constitue une sorte de «ticket modérateur» devant soit freiner, soit à tout le moins encadrer l'utilisation de certains services.

Conclusion

Les deux études dont nous venons de faire état s'inscrivent dans un vaste courant de réflexion du milieu des bibliothèques sur le phénomène de la tarification des services documentaires. Amorcée officiellement, donc, en 1987 au sein de l'ASTED et du Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ, cette réflexion s'est aussi étendue aux bibliothèques publiques: en novembre 1988, l'Association des directeurs de bibliothèques publiques du Québec (ADIBIPUQ) dévoilait, à l'occasion de son Forum '88, les résultats d'un sondage sur la tarification effectué auprès des bibliothèques publiques, sondage qui permit d'ailleurs à l'Association de prendre position en faveur de la gratuité des services, tout en admettant la possibilité d'appliquer des tarifs à certains services spécialisés.

Mentionnons encore que, suite à son congrès de 1987, l'ASTED a publié les *Actes* de ces délibérations, *Actes* dans lesquels on trouve les résultats d'une enquête sur la tarification menée auprès des bibliothèques de la santé au Québec⁷.

Si nous ajoutons à cela deux études sectorielles: l'une menée dans l'ensemble du Canada et portant sur la photocopie dans les bibliothèques canadiennes incluant les bibliothèques d'enseignement⁸, et l'autre ayant fait l'objet d'un mémoire de maîtrise et traitant de la tarification de la référence automatisée dans les bibliothèques universitaires du Québec⁹, nous obtenons un tableau qui révèle qu'en l'espace de deux ans environ, le milieu québécois des bibliothèques s'est donné des instruments d'information de base lui permettant une gestion plus rationnelle de la tarification des services documentaires grâce à l'amorce d'un débat plus éclairé¹⁰.

Il reste certes encore plusieurs éléments du dossier à approfondir et à documenter dont celui, entre autres, des conséquences réelles à court, moyen et long termes de la tarification. Il n'en demeure pas moins que, déjà, plusieurs données importantes de la question sont connues. Soulignons que la réflexion, et que les décisions qui en découlent, aillent dans le sens des intérêts de la raison d'être même des bibliothèques, à savoir les usagers des services documentaires.

Denis Rousseau
Consultant en documentation
Montréal

7. Madeleine Dumais, « La tarification dans les bibliothèques de santé », in *Les enjeux de la tarification des produits et services documentaires: actes du 14^e congrès tenu à Sherbrooke du 15 au 18 octobre 1987, à l'hôtel Le Baron*, Montréal, ASTED, 1988, p. 50-64.

8. Françoise Hébert, *La photocopie dans les bibliothèques canadiennes: rapport de l'enquête nationale / Photocopying in Canadian Libraries: Report of a National Study*, Ottawa, Canadian Library Association; Montréal, ASTED, 1987, 83, 75 p. (Texte tête-bêche)

9. Barbara Maass, *User Fees for Online Bibliographic Searching: the Policies of University Libraries in Québec*, Montréal, Université de Montréal, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, juillet 1988, 29 p. Annexes. (Mémoire de maîtrise)

10. Denis Rousseau, *Rapport sur la tarification...*, p. 12.