Document généré le 14 juil. 2025 22:11

Documentation et bibliothèques

Adaptation des services documentaires aux abonnés : le cas des bibliothèques parlementaires
The Adaptation of Library Services to Users: The Case of Parliamentary Libraries
Adaptación de los servicios de documentación a los abonados: el caso de las bibliotecas parlamentarias

Philippe Sauvageau et Gaston Bernier

Volume 55, numéro 2, avril–juin 2009

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1029092ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1029092ar

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

Sauvageau, P. & Bernier, G. (2009). Adaptation des services documentaires aux abonnés : le cas des bibliothèques parlementaires. *Documentation et bibliothèques*, *55*(2), 91–94. https://doi.org/10.7202/1029092ar

Résumé de l'article

Définir les services d'une bibliothèque parlementaire, que ce soit celle de l'Assemblée nationale du Québec ou une autre, suppose qu'on tienne compte de divers facteurs ou réalités : la bibliothèque est habituellement un service interne, lequel évolue en fonction des techniques de l'époque et a une obligation de moyens. Une fois ce contexte pris en compte, les dirigeants peuvent faire appel à différentes techniques pour moduler les prestations : contacts avec les abonnés, écoute de leurs desiderata collectifs, observation des pratiques étrangères et mise en branle d'études ou de sondages.

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2009

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/

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/

DOCUMENTATION BIBLIOTHÈQUES

Adaptation des services documentaires aux abonnés : le cas des bibliothèques parlementaires

PHILIPPE SAUVAGEAU, DIRECTEUR
Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec
psauvageau@assnat.qc.ca

GASTON BERNIER
gastonbernier@assnat.qc.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Définir les services d'une bibliothèque parlementaire, que ce soit celle de l'Assemblée nationale du Québec ou une autre, suppose qu'on tienne compte de divers facteurs ou réalités : la bibliothèque est habituellement un service interne, lequel évolue en fonction des techniques de l'époque et a une obligation de moyens. Une fois ce contexte pris en compte, les dirigeants peuvent faire appel à différentes techniques pour moduler les prestations : contacts avec les abonnés, écoute de leurs desiderata collectifs, observation des pratiques étrangères et mise en branle d'études ou de sondages.

The Adaptation of Library Services to Users : The Case of Parliamentary Libraries

Defining the services of a parliamentary library, be it that of the National Assembly of Québec or another, presumes that one takes into account several factors namely, that the library is an internal service and that it operates according to the techniques of the day with the resources available. Once these factors are taken into consideration, management can call upon different techniques such as contact with users, listening to their needs, observing practices elsewhere, and the use of studies and surveys to adapt its services.

Adaptación de los servicios de documentación a los abonados : el caso de las bibliotecas parlamentarias

Definir los servicios de una biblioteca parlamentaria, ya sea la de la Asamblea Nacional de Québec u otra, supone tener en cuenta diversos factores o realidades : la biblioteca es habitualmente un servicio interno, que evoluciona en función de las técnicas de la época y posee una obligación de medios. Una vez que se ha considerado este contexto, los dirigentes pueden apelar a diferentes técnicas para modular las prestaciones : contactos con los abonados, escucha de sus aspiraciones colectivas, observación de las prácticas extranjeras, y puesta en marcha de estudios o sondeos.

Les moyens utilisés pour caréner les services documentaires et les ajuster aux besoins des parlementaires et des parlements, une préoccupation qui ne se dément pas et qui s'impose même (Nahl, 2003), varient selon l'importance des assemblées, c'est-à-dire avant tout du nombre d'élus et de personnes cooptées, des champs de compétence qui sont les leurs, des crédits alloués, de l'ampleur du personnel des secrétariats et des attachés politiques.

Une bibliothèque de taille moyenne – moins de cent employés, au service d'une centaine de parlementaires et d'un secrétariat de cinq ou six cents employés – n'a pas à mettre en branle enquêtes, sondages, groupes de discussion, analyses stratégiques qui sont choses courantes dans les grands parlements : ceux de Grande-Bretagne, de France, du Japon, des États-Unis, du Canada[1] et de Russie. Il est heureux cependant que ces parlements et d'autres entreprennent des études prospectives et tâchent d'orienter leurs prestations de manière à servir le plus efficacement possible leurs abonnés. De tels exercices éclairent les administrateurs en place et leurs successeurs. Ils servent aussi les assemblées de taille plus modeste et, en particulier, celle du Québec.

L'Assemblée nationale québécoise est formée de 125 députés. Le secrétariat administratif compte environ 1 000 employés. La Bibliothèque, quant à elle, regroupe 90 personnes et offre les services documentaires traditionnels, un service d'études ou de recherche, un service d'archives et de gestion des documents administratifs, une cellule chargée de l'indexation du compte rendu des débats et une autre chargée de la documentation de presse. En somme, on a affaire à une bibliothèque qui se situe dans la moyenne et qui, afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins documentaires du milieu, s'appuie sur des méthodes adaptées à sa taille et à ses ressources.

L'offre des services documentaires d'un parlement suppose que l'on tienne compte de trois facteurs : l'aspect service d'abord, un service en symbiose avec l'époque et un service qui doit pouvoir être en mesure de faire face à tous les défis.

1. On consultera à ce sujet l'imposant rapport préparé par Compas Inc. en mars 2003 (Rapport à la Bibliothèque du Parlement. Ottawa : Compas, 2003, 139 p.)

D'entrée de jeu, il faut reconnaître que la bibliothèque parlementaire est un service et un service hétéronome. Elle n'est pas une entreprise autonome. Elle ne peut pas se fixer des objectifs et des perspectives indépendamment de l'institution ou encore de l'État lui-même. De fait, quand on jette un coup d'œil sur le passé ou sur l'histoire des bibliothèques législatives, on constate que les objectifs ont varié : certaines ont joué le rôle de bibliothèque nationale pendant des décennies avant d'être délestées de cette mission[2] ; d'autres ont servi de bureau central des bibliothèques de lecture publique[3], et, dans certains cas, on leur a confié le soin d'établir la liste des publications officielles[4], etc. Cependant, dans tous les cas, de tels mandats étaient confiés au bibliothécaire parlementaire par les autorités gouvernementales et entérinés par l'administration des assemblées. On pourrait donner d'autres exemples de même nature. De nos jours, la bibliothèque qui serait fantaisiste au point de développer une collection de romans policiers, de poésie ou de théâtre serait probablement rappelée à l'ordre. De même, les parlementaires verraient d'un œil sceptique les documentalistes dresser un index des nouvelles du sport. Tout cela pour dire que les prestations de la bibliothèque et de ses employés doivent normalement être orientées vers les besoins réels ou tout au moins latents des hommes et des femmes politiques : « *Les parlementaires sont la raison d'être de la Bibliothèque* [de l'Assemblée nationale] *et ce qu'elle est correspond, en principe, à leurs besoins, à leurs desiderata et à leurs centres d'intérêts.* » (Sauvageau et Bernier, 2008, 88). Et on peut supposer que si les besoins changent au cours des ans et des décennies, les prestations changeront elles aussi.

Si les services documentaires sont d'abord fonction de l'institution ou de l'établissement, ils prennent la couleur des époques et varient beaucoup au gré des moyens techniques qui font leur apparition et qui se renouvellent constamment. On oublie souvent que les services mis à la disposition du lectorat prioritaire prennent la couleur du temps : qu'on pense aux différents types de catalogues[5], à l'apparition du téléphone, des télécopieurs, de la messagerie électronique (par rapport aux estafettes ou aux diligences du temps jadis) ou des photocopieurs, qu'on pense aux revues de presse des années 1970 et aux bulletins quotidiens acheminés actuellement par voie électronique, aux études dactylographiées et redactylographiées par le passé et à celles saisies sur des ordinateurs, rapidement mises à jour et acheminées aux demandeurs (par rapport aux traditionnels biblorhaptes) ; qu'on pense enfin aux banques de données. Tous ces moyens techniques, même s'ils ne changent pas la nature des prestations et même s'ils ne constituent pas toujours des martingales, influencent et marquent la qualité du service, sa rapidité et sa flexibilité.

En gros, le service documentaire, taillé selon les besoins des usagers, prend appui sur des moyens techniques développés dans un environnement communautaire ou global, pas nécessairement à son intention ou pour lui. Le meilleur exemple en la matière est sans doute la montée fulgurante d'Internet depuis deux décennies. Non seulement ce moyen de communication et de diffusion facilite-t-il les recherches, mais sa disponibilité et son omniprésence inspirent des exigences : obtention rapide sinon instantanée de l'information, mise au courant constante de ce qui se fait à l'étranger, réalisation à la demande de comparaisons internationales, etc. Mais il est un autre élément contextuel essentiel aussi important : l'apparition des chaînes télévisées d'information continue, du modèle de l'américaine CNN, lesquelles ont complètement révolutionné les rapports entre la classe politique et les médias ou l'actualité. Dorénavant, les services d'information imposent leur rythme et appellent une rapidité de réaction sans précédent. Un tel contexte marque les services de référence des bibliothèques parlementaires, lesquelles sont de plus en plus consultées « en urgence » et appelées à préparer des réponses extemporanées. Bref, le service documentaire des assemblées adopte forcément le rythme et la couleur du temps.

Un troisième facteur a un impact sur les services des bibliothèques parlementaires : ces dernières, comme la plupart des services administratifs des parlements, ont d'abord une obligation de moyens plus que de résultats. Il y a différentes raisons à cela. D'abord, le Parlement est l'autorité première de l'État. Il serait pour le moins contradictoire que les services possibles et qu'il souhaite utiliser ne soient pas à sa disposition. Par ailleurs, les attentes de la clientèle politique ou des abonnés sont fort différentes et très diversifiées. Un rapport ou une étude comblera telle ou telle personne alors qu'elle en laissera une autre sur son appétit. Mais, chose essentielle, on sera d'accord pour que toutes les prestations soient à portée de main de la représentation politique. Aussi, la volonté des autorités et leurs désirs que les instruments les plus perfectionnés ou les plus récents et les compétences les plus pointues soient à leur disposition contribuent à faire évoluer les services documentaires ou autres dans le sens des besoins réels ou latents des parlementaires. À telle enseigne qu'à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, on n'aura pas attendu une demande formelle pour procéder à la numérisation rétrospective des dossiers de presse constitués depuis le début des années 1970, rendant cet important corpus de plus de deux millions de pages davantage accessible et mieux adapté aux possibilités actuelles de tri et de recherche.

Le contexte d'ensemble porte en lui le germe ou la garantie de prestations adaptées : l'établissement documentaire met à disposition des services qui corres-

2. Ce fut le cas de la Bibliothèque du Parlement Québécois. Mais on compte aussi dans le groupe la Bibliothèque du Parlement canadien, et celle de la Nouvelle-Zélande.
3. Au Nouveau-Brunswick et en Alberta en particulier.
4. C'est le cas à l'Assemblée législative ontarienne.
5. Les premiers catalogues publiés sous forme de volume à partir de 1811, les catalogues sur fiches établis à compter de 1935, les catalogues sur microfiches dans les années 1970 et les catalogues en ligne et disponibles sur le Web depuis une vingtaine d'années.

pondent aux besoins d'une clientèle, de services ordinairement fonction des techniques prédominantes, et de services imaginés et voulus, règle générale, par les parlementaires.

En somme, la réalité environnante ou le vécu assure, pour une grande part, l'adaptation des services aux besoins. Mais les administrateurs d'une bibliothèque ne peuvent exciper de tels automatismes pour s'en contenter. Ils doivent déployer d'autres outils afin de bien répondre aux attentes des abonnés tout en peaufinant les prestations et en suggérant de nouveaux services. À la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, les dirigeants gardent à l'esprit une batterie de mécanismes qui permettent de définir et d'ajuster les services, lesquels vont des plus habituels ou des plus courants aux plus perfectionnés ou aux plus exceptionnels : les contacts quotidiens, les demandes des élus considérés dans leur ensemble, les exemples étrangers et enfin la panoplie des interventions scientifiques.

En premier lieu, ce sont les contacts ou les échanges entre lecteurs ou abonnés et administrateurs ou spécialistes de la documentation. On dira que tout le monde le fait sans y porter attention ou même sans savoir, exactement comme M. Jourdain, que ce faisant on accumule des indices ou des indications propres à déterminer les préoccupations, les soucis et les besoins du lectorat. Un tel mécanisme artisanal et rudimentaire, il faut le reconnaître, est d'autant plus utilisable qu'on se trouve dans un parlement de taille réduite, là où lecteurs et employés ont plus de chance de se côtoyer dans des locaux regroupés et souvent à proximité les uns des autres, de se connaître, de se croiser, de se parler. Cependant, un tel environnement ne suffit pas : encore faut-il que le personnel soit sensibilisé aux avantages à tirer de telles rencontres, que les administrateurs en rappellent l'utilité et le grand rendement et que les suggestions des hommes ou des femmes politiques leur soient acheminées. Simultanément, on peut établir le profil du lectorat, son importance et les documents consultés (Sauvageau, 2002, 10). À un niveau plus prosaïque, on peut parler de l'adaptation des services, mieux : des prestations quotidiennes, lesquelles font l'objet d'échanges constants : longueur d'un texte ou d'une bibliographie, date butoir, présentation d'un rapport, etc. Les modalités d'accès ou de transmission des produits et services sont eux aussi en constante évolution, afin de rejoindre plus facilement les députés dans leurs nombreux déplacements et leur assurer des réponses rapides : courrier électronique, sites Web à accès restreint (extranet) pour la revue de presse, catalogue et documents en texte intégral consultables à distance, abonnement à des services documentaires électroniques mis à la disposition des lecteurs (ouvrages de référence ou usuels tels les encyclopédies, les index de périodiques ou les recueils de nouvelles).

En deuxième lieu, il faut être à l'écoute de la volonté des parlementaires exprimée tantôt à l'Assemblée, tantôt au sein de commissions, tantôt lors de conférences ou dans leurs écrits. Les exemples ou illustrations tirés de l'histoire de l'Assemblée nationale sont nombreux. Au départ, la mise sur pied de la Bibliothèque en 1802 découle d'une résolution d'un comité de parlementaire (Gallichan, 2002, 5). On ne peut voir influence plus directe, car la résolution était adressée aux autorités parlementaires et gouvernementales de l'époque. Par la suite, jusqu'aux années 1940, un comité de parlementaires a supervisé le fonctionnement de la Bibliothèque. En 1968, un élu de l'opposition, Yves Michaud, avait exprimé le souhait que le Parlement québécois se donne une équipe de recherche[6]. Cela fut réalisé à l'automne 1971 (Champagne, 1992, 15). Plus récemment, dans les années 1980, la représentation nationale sentit le besoin de regrouper les archives tant administratives que législatives du Parlement. Cela fut fait par la suite. Au début des années 2000, le député Tony Tomassi a piloté un projet visant à informatiser les travaux des commissions parlementaires et à mettre à la disposition des députés des versions électroniques des documents à l'étude projetées sur grand écran dans les salles de commission. Parmi ces documents, on trouve les mémoires soumis par les groupes et les citoyens, que la Bibliothèque numérise et catalogue dans des délais très courts au bénéfice, non seulement des parlementaires, mais de tous les lecteurs, tant québécois qu'étrangers. Ce sont là expressions de souhaits, d'une part, et de réponses appropriées des administrateurs, d'autre part.

Il est un troisième filon pour qui veut adapter les services documentaires aux préoccupations des parlementaires de son parlement : ce sont les réalisations ou les exemples étrangers. Comme on le sait, les citoyens de tous les pays vivent les grandes questions de manière parallèle pour ne pas dire synchrone, idem des technologies émergentes. Si bien que le traitement d'un problème dans les contrées les mieux pourvues et les plus importantes indique souvent, sinon, le chemin à suivre, du moins une voie possible. Les États américains du début du XXe siècle et Charles McCarthy ont imaginé les services de référence législative (Casey, 1974). Par la suite, le Congrès américain a dépassé les modèles et, dans le sillage, tous les parlements ont suivi les brisés de ces pionniers. Aujourd'hui, le modèle proposé par les États américains s'est généralisé et la bibliothèque parlementaire n'est plus le simple dépôt de volume du XIXe siècle. De nos jours, alors que les communications sont quasi instantanées, les grandes préoccupations qui retiennent l'attention de la classe politique d'un État traversent les frontières. Les populations limitrophes ou plus lointaines s'en emparent quand les politiques et ceux, qu'on appelle les politiciens d'une manière quelque peu péjorative, ne le font pas eux-mêmes directement. Et les bibliothécaires attentifs redresseront le navire documentaire, lui donneront une direction en fonction des préoccupations

6. Journal des débats, 10 mai 1968 : 1516-1518.

de l'heure. En somme, le mimétisme est un mécanisme d'ajustement important qu'il faut honorer.

Les moyens présentés jusqu'ici (échanges avec les abonnés, lecture des besoins latents ou manifestes, pratiques étrangères) sont assez rudimentaires et à la portée de tous. Très souvent, on tâche de les cerner en partant de la fonction essentielle des parlements ; Le Men (1984) fournit un bon exemple de la technique. On peut aller plus avant : commander ou effectuer des sondages (Sauvageau, 2002, 24) ou des études de marché, administrer des questionnaires. L'idée d'entreprendre de tels projets ou programmes est dans l'air depuis longtemps tant à l'étranger (Tanfield, 1995) que dans la capitale québécoise. En 1971, on envisageait de mettre sur pied un service d'études et, dans cette perspective, on exprima le souhait d'une évaluation des besoins des parlementaires (Anonyme, 1971, 9-10). On exprima le même souhait au début de 1988 : « *... on pourrait... prévoir une étude sur les besoins des usagers...* » (Bibliothèque de l'Assemblée nationale, 1988, 55). On l'a fait à l'occasion. Ainsi, on a sondé les parlementaires à la fin des années 1980 à propos de leurs besoins en matière d'actualité, de journaux ou de coupures de presse (Bernier, 1988/89, 17-18). De même, quand sont apparus les programmes de diffusion sélective d'information au début des années 1990, les bibliothécaires ont rencontré systématiquement les élus afin d'établir les profils des besoins individuels. Les entreprises étrangères en la matière ne sont pas nombreuses. On a réalisé une étude en Grande-Bretagne dans les années 1960 qui constitue toujours un modèle, celle de Barker et de Rush (Barker, 1970). Plus récemment, au Parlement canadien, on a mené une imposante consultation auprès des hommes et des femmes politiques et de leurs collaborateurs et les résultats en ont été publiés (Canada. Bibliothèque du Parlement, 2003). Encore plus récemment, fin décembre 2008, une bibliothécaire de l'Assemblée législative de la Saskatchewan a interrogé ses collègues sur l'existence d'évaluations scientifiques des besoins locaux. La récolte fut plus que mince. Dans l'ensemble toutefois, on se rend compte du fait que les sondages portant sur la satisfaction des lectorats sont habituellement plus nombreux que l'étude des besoins[7].

Conclusion

Comme on le voit, les moyens à la disposition des bibliothécaires pour adapter les services documentaires et les ajuster aux besoins de leur lectorat sont nombreux. Il en est qui sont plus lourds à mettre en branle, plus techniques, plus scientifiques, mais il en est aussi de plus simples et de plus traditionnels. Les uns sont privilégiés par les bibliothèques les plus importantes, parfois par des bibliothèques de taille moyenne, mais à l'occasion de moments importants ou stratégiques. Les autres sont d'usage courant et quotidien. On se demandera lesquels il faut favoriser. À une époque où on exprime le souhait de réaliser des évaluations plus précises (Rettig, 2006, 127) et où les visions scientifiques sont privilégiées, on ne peut viser que les grandes études, les grandes enquêtes à la portée des « commissions royales d'enquête ». Malheureusement, la majorité des établissements documentaires des parlements devraient retenir des mécanismes simples et à la portée des crédits alloués et des équipes en place. Il n'y a pas de panacée en la matière. ◉

7. On trouvera sur les sites Web de bibliothèques importantes (Hautes études commerciales de Montréal et Bibliothèques et archives nationales du Canada entre autres) des renseignements sur des sondages passés ou sur des sondages courants.

Sources consultées

Anonyme. 1971. Aux législateurs et aux fonctionnaires ; les services de la Bibliothèque. *Bulletin trimestriel ; Bibliothèque de l'Assemblée nationale* 2, 4 : 6-21.

BANQ (Bibliothèque de l'Assemblée nationale). 1988. *Rapport annuel 1986/1987*. 55 p.

Barker, Anthony et Michael Rush. 1970. *The British member of parliament and his information*. Toronto : University of Toronto Press. 443 p.

Bernier, Gaston. 1988/89. Les députés et la documentation. *Revue parlementaire canadienne* 11, 4 : 17-21.

Canada. Bibliothèque du Parlement. 2003. *Consultations auprès des parlementaires et de leur personnel*. Ottawa : Compas. 139 p.

Casey, Marion. 1974. Charles McCarthy's idea : a library to change government. *Library Quarterly* 44, 1 : 29-41.

Champagne, Maurice. 1992. Le Service de recherche : vingt ans d'appui aux parlementaires. *Bulletin de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale*, 21, 1 : 15-18.

Gallichan, Gilles. 2002. La Bibliothèque de l'Assemblée nationale : deux siècles au service des parlementaires. *Bulletin de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale* 31, 1-2 : 5-8.

Le Men, J.F. 1984. *L'Information du Parlement français*. Paris : la Documentation française. 140 p.

Nahl, Diane. 2003. The User-centered revolution. *Encyclopedia of library and information science*. Edited by Miriam A. Drake. 2nd ed. New York : Marcel Dekker.

Rettig, James. 2006. Focusing on Library Services and Resources Reference Service From Certainty to Uncertainty. *Advances in librarianship* 30 : 105-143.

Sauvageau, Philippe. 2002. *Bilan diagnostique*. Québec : Direction de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale. 41 f.

Sauvageau, Philippe et Gaston Bernier. 2008. La Bibliothèque du Parlement québécois, son lectorat et les services. *Documentation et bibliothèques* 54, 2 : 87-90.

Tanfield, Jennifer. 1995. The role of assessment of services in planning future development in parliamentary libraries. 61th Ifla General Conference, 20-28 August 1995, Istanbul. Booklet 1 : 54-57. http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-tanj.htm.