

Accart, Jean-Philippe, *Les services de référence du présentiel au virtuel*, Paris : Électre-Cercle de la Librairie, 2008. 283 p. ISBN 978-2-7654-0969-4

Audrey Laplante

Volume 56, numéro 3, juillet–septembre 2010

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1029127ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1029127ar>

[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 ce compte rendu

Laplante, A. (2010). Compte rendu de [Accart, Jean-Philippe, *Les services de référence du présentiel au virtuel*, Paris : Électre-Cercle de la Librairie, 2008. 283 p. ISBN 978-2-7654-0969-4]. *Documentation et bibliothèques*, 56(3), 135–137. <https://doi.org/10.7202/1029127ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2010

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/>

**é**rudit

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/>

plusieurs observations intéressantes sur les spectacles offerts au XIX<sup>e</sup> siècle. Il faut conclure, à la suite de cette démarche, que ce type de document offre un potentiel intéressant pour les chercheurs et qu'il faudra en tenir compte de façon plus systématique à l'avenir. Nous sommes redevables à Danielle Léger et Isabelle Robitaille de leur initiative.

Deux articles sont consacrés à l'histoire de l'écriture au Québec. Par une approche culturelle de la justice, Jean-Philippe Garneau se penche sur les archives judiciaires et les pratiques de l'écrit dans le Québec britannique de la période 1785-1825 : « À terme, l'étude montre que les usages de l'écrit comme les pratiques d'écriture évoluent rapidement et subissent une transformation importante au tournant du XIX<sup>e</sup> siècle : le modèle anglais de la plaidoirie tend à s'imposer, donnant à l'écrit une formalisation accrue et à la joute oratoire des avocats une nouvelle dimension. » (p. 60). Dans la dernière partie de son article, Garneau démontre comment la multiplication des journaux au tournant du XIX<sup>e</sup> siècle contribue à accroître la place de l'imprimé dans la diffusion des pratiques judiciaires.

Dans un tout autre registre, Pierre-Édouard Latouche se questionne sur le niveau d'alphabétisation des ouvriers au XVIII<sup>e</sup> siècle à partir d'une analyse de la signature chez les ouvriers du bâtiment à Montréal pour la période 1700-1750. Les sources dépouillées pour ce travail, en particulier les actes notariés des contrats de construction, montrent que les maçons, charpentiers et menuisiers montréalais présentent une maîtrise réelle de l'écrit avoisinant ou supérieure à celle des ouvriers de France. De plus, l'étude de la perquisition de 1741 prouve bien que « l'irrégularité des signatures des ouvriers du bâtiment à Montréal témoigne [...] de la complexité des rapports à l'écrit qui peuvent s'instaurer dans un contexte historique où la transition de l'oral à l'écrit n'est pas encore complétée » (p. 31).

Deux articles traitent des riches collections de BANQ sous l'angle de l'histoire urbaine. D'une part, François Dufaux et Sherry Olson abordent le cas de Montréal au lendemain de l'incendie majeur du 10 juillet 1852. Axée sur l'analyse de centaines d'actes notariés, leur étude des cinq premières années de reconstruction des propriétés de la rue Sainte-Marie fait la démonstration que l'incendie de 1852 a marqué un tournant majeur dans la configuration architecturale de la ville. La densification de la population, la nouvelle configuration des logements et la nouvelle façon de construire les habitations permettent à Montréal de se transformer, passant d'une ville commerciale à une ville industrielle. D'autre part, Barbara Julien se penche sur le cas du Foyer coopératif, une coopérative d'habitation créée à Chicoutimi en 1944. À travers l'analyse des caractéristiques de cette cité-jardin, elle montre, entre autres, comment le Foyer coopératif a participé à l'institutionnalisation du mouvement coopératif d'habitation au Québec.

Enfin, Jean-François Palomino relate le travail de deux cartographes du Siècle des Lumières, Jacques Nicolas Bellin et Jean-Baptiste Bourguignon d'Anville. Grâce à leurs méthodes de travail rigoureuses et à l'appui de quelques scientifiques de l'époque, les deux cartographes ont « réussi à produire une image cartographique plus précise et plus détaillée que tous leurs prédécesseurs » (p. 86). Pour Palomino, il ne fait pas de doute que la géographie de l'époque est politisée, les cartographes devant servir avant tout le Roi et ses intérêts.

En somme, le pari de BANQ nous semble réussi. La nouvelle revue s'installe dans un créneau peu exploité au Québec, malgré la popularité grandissante de l'histoire du livre et de l'imprimé comme thématique de recherche. Compte tenu de la qualité des articles publiés dans ce premier numéro, la présidente-directrice générale de BANQ qui signe l'éditorial, Lise Bissonnette, a bien raison de positionner la nouvelle revue comme un joueur majeur dans le paysage des revues savantes au Québec : « Quitte à troubler un peu l'institution universitaire, nous avons alors décidé de revendiquer une place autonome dans la constellation scientifique, et une collaboration d'égal à égal. » (p. 5).

La Revue propose pour chaque article de fond un résumé en français et en anglais, ainsi que des notes biographiques sur leur(s) auteur(s). Fait à souligner, ce premier numéro est consultable gratuitement et dans son intégralité sur le site Web de BANQ à l'adresse : <[http://www.banq.qc.ca/a\\_propos\\_banq/editions\\_banq/revue\\_banq/numero1/index.html](http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/editions_banq/revue_banq/numero1/index.html)>.

Accart, Jean-Philippe. *Les services de référence du présentiel au virtuel.*

Paris : Électre-Cercle de la Librairie, 2008.  
283p. ISBN 978-2-7654-0969-4.

Audrey LAPLANTE  
Professeure adjointe  
EBSI, Université de Montréal  
[audrey.laplante@umontreal.ca](mailto:audrey.laplante@umontreal.ca)

**A** PRÈS AVOIR COÉCRIT *Le métier de documentaliste* (3<sup>e</sup> édition parue en 2008) avec Marie-Pierre Réthy, Jean-Philippe Accart signe ici un second ouvrage aux Éditions du Cercle de la Librairie. L'auteur, qui était responsable de l'information au public à la Bibliothèque nationale de Suisse au moment de la publication, puise dans son expérience pour nous offrir un guide pratique des services de référence en bibliothèque ou centre de documentation, que ceux-ci soient offerts sur place ou à distance.

En avant-propos, Accart souligne la pertinence de traiter conjointement les services de référence virtuels et en présentiel, lesquels sont « très liés » et « font appel à des compétences identiques » (p. 13). Il nous indique que le livre s'adresse à plusieurs publics, soit aux étudiants,

aux décideurs et aux professionnels de l'information, qu'ils soient débutants ou chevronnés. L'ouvrage se divise en trois parties. Les deux premières parties sont respectivement dédiées aux services de référence en présentiel et aux services de référence virtuels, alors que la troisième partie porte sur les aspects communs de ces services.

La section « Les services de référence présentiels » est composée de quatorze chapitres. En introduction, l'auteur dresse l'historique des services de référence. On y apprend que ceux-ci sont apparus dans les bibliothèques publiques américaines à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, pour être importés en France dans les années 1980 à la suite de voyages d'études de bibliothécaires français en sols canadien et américain. On définit ensuite le service de référence. Dès les premières pages, on comprend qu'Accart propose un modèle fortement influencé par le modèle anglosaxon, avec des services personnalisés, imprégnés d'une philosophie d'accueil clairement orientée vers le client : on prône notamment des heures d'ouverture élargies et on souligne l'importance d'être proactif dans l'offre de services (les concepts de *walking reference* et de « référence hors-les-murs » sont abordés). L'accent est également mis sur le rôle de médiation que sont appelés à jouer les professionnels de l'information, ce qui inclut des services d'orientation, de renseignement, de recherche d'information et de formation. Les chapitres qui suivent abordent les différents aspects à considérer pour mettre sur pied un service de référence en présentiel : l'élaboration d'une politique de référence, l'aménagement physique du service, le développement de la collection de référence, la composition de l'équipe, l'organisation du service, etc. Un chapitre est consacré aux aspects déontologiques et juridiques à considérer. Si les lois mentionnées sont essentiellement françaises et européennes et donc peu pertinentes dans un contexte nord-américain, les aspects déontologiques intéresseront les professionnels de tout type d'institution et de toute provenance. Dans les cinq derniers chapitres, l'auteur s'attarde au travail des professionnels offrant des services de référence : fonction du service, entretien de référence, recherche d'information, produits d'information, etc.

La deuxième section, intitulée « Les services de référence virtuels », est subdivisée en neuf chapitres. Dans un premier temps, Accart propose une définition très inclusive des services de référence virtuels. En plus du service de référence par clavardage, on y inclut, entre autres, les répertoires de sites Web, les foires aux questions (FAQ), les bibliographies en ligne et la référence par courriel ou messagerie SMS. L'auteur situe ensuite ce type de service dans un environnement numérique composé de moteurs de recherche, de répertoires d'archives ouvertes, de documents numérisés et de programmes d'apprentissage à distance. Les différents aspects (légaux, techniques, organisationnels, etc.) à considérer pour la mise en place d'un service de référence virtuel sont également présentés. Un dernier chapitre est consacré à la création de réseaux collaboratifs pour l'offre de services de réfé-

rence virtuels : analyse préalable des besoins, éléments constitutifs de la charte qui doit gouverner ces réseaux, règles à mettre en place pour assurer leur fonctionnement, etc.

La troisième et dernière section, dédiée aux aspects communs des services de référence virtuels et en présentiel, porte principalement sur la gestion et le marketing de tels services. On y trouve des informations sur le budget, les différents modèles de tarification, la compilation de statistiques et les composantes d'un rapport d'activité annuel. On discute de l'importance d'évaluer, quantitativement et qualitativement, ces services et on propose des méthodes (dont l'étalonnage ou *benchmarking*) pour y parvenir.

Avec *Les services de référence : du présentiel au virtuel*, Jean-Philippe Accart signe le premier livre en français traitant des services de référence virtuels. On appréciera la minutie avec laquelle il s'efforce d'illustrer ses propos au moyen d'exemples concrets, tirés d'initiatives principalement européennes (notamment le « Guichet du savoir » de la bibliothèque municipale de Lyon (<<http://www.guichetdusavoir.org/>>)) et le « *SwissInfoDesk* » de la Bibliothèque nationale de Suisse : (<<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/02215/index.html?lang=fr>>)), mais aussi américaines et même québécoises (on y mentionne le Carrefour Affaires de la BanQ : <[http://www.banq.qc.ca/services/services\\_aux\\_gens\\_affaires/index.html](http://www.banq.qc.ca/services/services_aux_gens_affaires/index.html)>)). Les lecteurs apprécieront également les références bibliographiques à la fin de chaque chapitre, de même que le glossaire, les index et la liste des sigles et abréviations groupés en annexe.

À l'instar de Bopp et Smith<sup>1</sup> ou de Cassell et Hiremath<sup>2</sup>, Jean-Philippe Accart prend le parti d'aborder, dans un même ouvrage, les services de référence sur place et à distance, ce qui paraît judicieux étant donné la popularité croissante des services de référence virtuels et les nombreux aspects communs aux deux types de services. Cependant, contrairement aux auteurs mentionnés plus haut qui ont choisi de s'attarder principalement au travail de référence, Accart cherche à couvrir tous les aspects des services de référence (gestion, marketing, travail, aspects techniques, etc.), que ces services soient en présentiel ou virtuels, en centre de documentation ou en bibliothèque publique, nationale ou universitaire, si bien qu'il n'arrive bien souvent qu'à traiter superficiellement des sujets qui mériteraient davantage d'attention. Ainsi, alors que la gestion des services de référence est généralement bien couverte, le travail de référence l'est beaucoup moins. On regrettera notamment que moins d'une page soit allouée à l'entretien de référence et que les stratégies de recherche d'information (besoin d'information, équations de recherche, présentation des résultats)

1. Bopp, R. E. et L. C. Smith (dir.). 2001. *Reference and information services: an introduction*. 3<sup>rd</sup> ed. Englewood, Colo : Libraries Unlimited. (Quatrième édition à paraître en 2010).
2. Cassell, K. A. et U. Hiremath. 2009. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Neal-Schuman.

n'occupent qu'environ deux pages. De la même façon, les aspects techniques liés aux services de référence virtuels sont à peine effleurés. Bien qu'on présente une typologie des outils pouvant être utilisés pour offrir ce genre de services, on ne trouvera que très peu d'information sur les forces et faiblesses de ces outils ou sur leurs fonctionnalités. Un lecteur n'ayant jamais eu l'occasion d'utiliser un outil spécialisé tel que *QuestionPoint* (<<http://www.questionpoint.org/>>) n'aura, après la lecture de l'ouvrage, qu'une idée très vague de l'utilité de ce type de logiciel. De plus, des outils fréquemment utilisés en bibliothèques (dont *Meebo* et *LibraryH3lp*) sont étonnamment absents de l'ouvrage.

En conclusion, gestionnaires et décideurs désirant implanter des services de référence sur place ou à distance trouveront certainement leur compte dans *Les services de références : du présentiel au virtuel*. Quant aux bibliothécaires ou étudiants qui auront à travailler au sein de tels services, ils trouveront sans doute plus utile de se tourner vers les auteurs anglosaxons afin d'obtenir l'information complète et détaillée dont ils ont besoin.

Desrichard, Yves. *Bibliothèques et écritures, d'ascii à Unicode*.

Paris : Cercle de la librairie, 2009. 121 p.  
(Coll. Bibliothèques) ISBN 978-2-7654-0974-8.

Clément ARSENAULT  
EBSI, Université de Montréal  
clement.arsenault@umontreal.ca

CE LIVRE, PUBLIÉ AUX ÉDITIONS DU CERCLE de la librairie dans la collection « Bibliothèques », aborde la question complexe des écritures et des jeux de caractères nécessaires à la gestion des données numériques en milieu documentaire. Comme le fait remarquer son auteur, « [l]a gestion informatisée des écritures est certainement l'un des domaines où les évolutions de l'informatique sont les plus remarquables... » (4<sup>e</sup> de couverture). Paru à la fin de 2009, l'ouvrage aborde en condensé les principales notions reliées à ce domaine et présente un sommaire de son évolution et des faits marquants survenus au cours des cinquante dernières années, notamment la révolution entraînée en 1991 par la création de la norme Unicode. Fait à noter, une version abrégée de l'ouvrage est parue en 2007 sous forme d'article dans le *Bulletin des bibliothèques de France* (t. 52, n° 3).

Yves Desrichard, professeur à l'ENSSIB (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Lyon) et actuel rédacteur en chef du *Bulletin des bibliothèques de France*, est spécialiste en informatique documentaire. De toute évidence, il connaît et maîtrise très bien son sujet. Les définitions qu'il donne des concepts traités dans son livre sont

justes, précises et bien nuancées. Il aborde notamment les notions fondamentales de langue, de texte, d'écriture, de caractère et de glyphe. Bien que ces concepts ne soient pas largement développés, le professeur Desrichard parvient tout de même à en présenter clairement les éléments distinctifs et caractéristiques, dans le but de les comparer les uns aux autres. Il passe ensuite aux aspects plus techniques, notamment le codage et les jeux de caractères (Unicode fait l'objet d'un développement plus approfondi), et il décrit leur utilisation concrète dans les systèmes informatiques et sur Internet. L'auteur termine son ouvrage par des exemples d'application des notions abordées en milieu documentaire et dans le traitement de l'information numérique en général.

Le texte est agréable et engageant et le style rédactionnel demeure léger et limpide, malgré la technicité du sujet. Aucune autre faute ou coquille n'a été relevée mis à part quelques petits accros dans la syntaxe des codes numériques html présentés à la page 92. Bien que le niveau de détail technique dans le texte reste minimal, l'auteur parvient tout de même assez bien à couvrir tous les éléments essentiels à la compréhension de base du sujet traité. Notons toutefois, à certaines occasions, des variations dans la quantité de détails fournis : des détails quelque peu superflus dans certaines sections (2.7, 10.1.2) et, à l'inverse, des notions un peu escamotées dans certaines autres (celles traitées à la section 5.3 et au chapitre 12). Ce problème est symptomatique de ce qui est, à notre avis, la plus grande lacune de cet ouvrage : on ne détermine pas clairement sa portée d'entrée de jeu et l'auteur semble, à quelques reprises, hésiter sur la quantité d'informations qu'il juge nécessaire d'inclure. Cela dit, bien que l'ouvrage d'Yves Desrichard ne puisse être considéré comme un ouvrage de référence sur le sujet, sa valeur réside dans son excellent survol des principaux enjeux liés à la gestion informatisée des écritures en milieu documentaire. En ce sens, l'ouvrage s'adresse plutôt à un public néophyte qu'érudit dans le domaine.

La mise en page est aérée et d'aspect professionnel. Le texte est visuellement bien disposé et présenté, bien que la qualité de certaines illustrations laisse à désirer. La bibliographie est décevante, tant par sa couverture que par sa forme, comme c'est souvent le cas dans les ouvrages publiés en France. Il n'y a pas d'index, mais ceci ne présente pas un gros inconvénient étant donné qu'il s'agit d'un petit bouquin d'à peine 120 pages, structuré en multiples sections et sous-sections clairement identifiées dans la table des matières. Il faut toutefois noter, à ce sujet, que le découpage du texte est parfois un peu excessif et lui enlève de la fluidité. Il en résulte certaines aberrations, comme les chapitres 9 et 13 constitués respectivement de 20 et 16 lignes (!), ainsi que quelques autres chapitres très courts.

Malgré ces petites incongruités, le livre d'Yves Desrichard est un ouvrage sérieux, parfaitement informé et bien écrit. L'auteur cerne bien tous les aspects et les enjeux du sujet traité et il réussit, dans ces quelques