

## L'acquisition et la gestion des abonnements : privilégier l'éditeur ou l'agence ?

### The Acquisition and Management of Subscriptions: Through the Publisher or a Broker?

### Adquisición y administración de suscripciones: ¿privilegiar al editor o a la agencia?

Marthe Khediri

Volume 49, numéro 4, octobre–décembre 2003

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1030170ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1030170ar>

[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

Khediri, M. (2003). L'acquisition et la gestion des abonnements : privilégier l'éditeur ou l'agence ? *Documentation et bibliothèques*, 49(4), 161–163.  
<https://doi.org/10.7202/1030170ar>

#### Résumé de l'article

Il est des facteurs importants à considérer dans le choix du fournisseur d'un abonnement dont celui de s'assurer d'un suivi méthodique. Cela est encore plus vrai si l'exercice a lieu dans un contexte de remplacement de commandes à la suite de la faillite d'une agence comme RowDivne.

La présente analyse se fonde sur mon expérience en tant que technicienne responsable d'un budget total annuel de 200 000 \$ en 2002 et 2003 dont 78 500 \$ étaient réservés aux périodiques. Ce montant exclut celui des abonnements aux banques de données, lequel s'élevait à 46 500 \$.

## L'acquisition et la gestion des abonnements : privilégier l'éditeur ou l'agence ?\*

Marthe Khediri, École nationale d'Administration publique (ÉNAP)

*Il est des facteurs importants à considérer dans le choix du fournisseur d'un abonnement dont celui de s'assurer d'un suivi méthodique. Cela est encore plus vrai si l'exercice a lieu dans un contexte de remplacement de commandes à la suite de la faillite d'une agence comme RowDivne.*

*La présente analyse se fonde sur mon expérience en tant que technicienne responsable d'un budget total annuel de 200 000 \$ en 2002 et 2003 dont 78 500 \$ étaient réservés aux périodiques. Ce montant exclut celui des abonnements aux banques de données, lequel s'élevait à 46 500 \$.*

### **The Acquisition and Management of Subscriptions : Through the Publisher or a Broker ?**

*Paper presented at a meeting of the Section des bibliothèques de la santé of ASTED, Quebec City, June 6, 2003.*

*Several important issues must be considered when choosing a subscription broker. Close monitoring is necessary and becomes essential if new orders have to be placed following the bankruptcy of a broker, as such was the case with RowDivne.*

*The following analysis is based on my experience as the technician responsible for an annual budget of \$200,000 in 2002-2003, \$78,500 of which is reserved for periodicals. This amount does not include subscriptions to data bases, which are in the amount of \$46,500 per year.*

### **Adquisición y administración de suscripciones : ¿privilegiar al editor o a la agencia ?**

*Texto presentado en Quebec, el 6 de junio de 2003, durante la jornada organizada por la sección de bibliotecas especializadas en salud de ASTED.*

*Hay factores importantes que deben considerarse al elegir un proveedor de suscripciones al cual se deberá hacer un seguimiento metódico. Esto tiene más sentido todavía, si se da dentro un contexto de sustitución de pedidos como consecuencia de una bancarrota de una agencia, como RowDivne.*

*Este análisis se basa en mi experiencia como técnico responsable de un presupuesto total anual de 200.000 \$, en 2002/03, de los cuales 78.500 \$ se reservaban para los periódicos. Este monto excluye las suscripciones a los bancos de datos, equivalentes a 46.500 \$ ese mismo año.*

## Le service du fournisseur et sa fiabilité

Les outils disponibles pour identifier les fournisseurs de périodiques sont nombreux. On en compte au moins quatre catégories :

- les outils bibliographiques commerciaux comme Ulrich's, lesquels renseignent sur la périodicité, le prix, l'éditeur, la disponibilité, les recensions. La plupart des bibliothèques utilisent aussi des bibliographies spécialisées dans leur domaine respectif ;
- les catalogues d'éditeurs, de plus en plus présents sur Internet. Plusieurs éditeurs vendent actuellement l'accès à leurs titres par abonnement à leur propre banque de données. Les articles sont sous forme de résumés ou de textes intégraux ;
- les listes de titres diffusées par les agences d'abonnement, dans les-

quelles on trouve à peu près les mêmes informations et les prix affichés ;

- les catalogues de bibliothèques nationales avec leur description bibliographique exhaustive.

Mais aucun de ces instruments ne renseigne sur le délai de livraison et la fiabilité de la réception. Car voilà bien le premier facteur puisque tous souhaitent que chercheur, professeur, médecin ou autre lecteur reçoivent la documentation dès sa parution. De fait, le propre de la publication périodique est de contenir l'information la plus récente dans un domaine donné.

À l'ÉNAP, les abonnements étaient répartis également, il y a quelques années, entre les agences CanebSCO et Divine, et les éditeurs.

Si l'on s'interroge sur le processus de décision du choix du fournisseur d'un abonnement, la plupart des bibliothécaires constateront que, culturellement par-

lant, cela a toujours été fait de la même façon. C'est-à-dire que selon l'âge de la publication, si celle-ci était facturée et gérée par une agence et que tout allait bien, les bibliothécaires qui se sont succédés ont continué logiquement à procéder de la façon choisie.

Il y a quelques années, en accord avec le bibliothécaire, l'ÉNAP privilégiait deux agences :

- Divine (antérieurement RowCom, Faxon, SMS, Périodica), car cette agence livrait une grande partie des titres depuis 1976 ;
- Pour la composition de la collection des bibliothèques de Montréal et de Hull, on avait choisi CanebSCO.

Ainsi, avions-nous une plus grande quantité de titres livrés à Montréal en provenance de CanebSCO, tandis qu'à

\* Texte présenté à Québec, le 6 juin 2003, à l'occasion de la journée organisée par la section des bibliothèques de la santé de l'ASTED.

## *Il est un cas où il est préférable de faire affaire avec l'éditeur: celui des abonnements par mises à jour.*

Québec Divine fournissait l'essentiel des titres. Finalement, la faillite de Divine a pénalisé Québec de 12500\$ et Montréal de 5600\$.

Il est certain que si l'on place de nouvelles commandes, en l'occurrence plusieurs titres en même temps, il est plus facile administrativement d'expédier une seule liste d'abonnements à un fournisseur ou à une agence.

En ce qui concerne la fiabilité du service, il est important pour la bibliothèque de recevoir un nouveau titre le plus tôt possible. Cela signifie que le fournisseur doit expédier une facture impeccable (exactitude du numéro de départ, bon prix, etc.). La date de départ est un élément dont il faut tenir compte si l'on doit relier les livraisons par année de publication, par volume ou par tome.

À titre d'exemple, à l'ÉNAP, nous avons eu un problème avec un éditeur français touché par la faillite de Divine. Nous avons essayé, pendant deux mois d'obtenir une première facture pour dix titres et pour les livraisons parues depuis la date d'expiration indiquée par Divine. Jusqu'à récemment, nous n'avons rien eu. Aussi, craignons-nous d'avoir des trous importants dans la collection et nous nous sommes demandés si la décision de replacer la commande chez l'éditeur était la bonne.

Nous avons observé que sur la facture, l'agence n'indique pas au client son numéro d'abonné auprès de l'éditeur. C'est une lacune. Pourtant ceci est un élément primordial lors de réclamations de numéros manquants ou du renouvellement annuel. Il faut comprendre que parfois l'éditeur a confié la distribution de ses publications à un expéditeur indépendant. Celui-ci n'a pas le dossier du client: il agit seulement comme courroie de transmission. Ainsi, si la livraison réclamée n'est plus disponible, il prolongera l'abonnement d'un numéro. Mais il n'est pas certain que l'information soit claire à tous les maillons de la chaîne (client, fournisseur, éditeur, distributeur). Nous avons vécu ce problème avec l'agence Divine.

À l'ÉNAP, des tests très révélateurs nous ont conduit à retenir plus d'une agence. Le même titre livré à Québec par Divine et à Montréal par Canebsco était toujours en retard, ce qui expliquait que l'éditeur était le responsable du problème. Un numéro livré à Québec mais manquant à Montréal signifiait un problème de courrier ou d'expédition. Il est toujours sain pour une entreprise de ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier, car la prudence est de mise en affaires.

La bibliothèque de l'ÉNAP a mené une autre expérience. En janvier 2003, par courrier, une compagnie anglaise, inconnue ici, nous a informé que RowCom n'honorait plus ses engagements et n'expédierait pas les livraisons déjà payées. Ce petit fournisseur spécifiait cependant son intention d'acheminer le premier numéro de 2003 de tous les titres dont il avait la responsabilité de la distribution et joignait la liste des titres en question. Dans cette liste, nous avons trouvé un des titres placé chez Divine. Nous avons donc décidé de replacer ce titre chez lui en présumant que le service sera bon et le prix avantageux (468\$ contre 547\$ chez Divine, soit une différence de 78\$!). Il s'agissait pourtant d'une petite agence intermédiaire entre la bibliothèque et l'éditeur.

À ce stade-ci, une deuxième question se pose: dans quelles circonstances faut-il choisir l'éditeur?

Avec la faillite de Divine, un dilemme s'est posé. Devait-on replacer tous les titres chez Canebsco ou les commander chez l'éditeur? Existait-il d'autres agences à travers le monde qui fourniraient adéquatement les périodiques?

Comme le temps disponible était limité, nous avons opté pour une solution intermédiaire en partageant les titres entre l'agence Canebsco et les éditeurs. L'intuition fut à l'origine de notre décision. Mais la provenance de la publication influença les choix. Ainsi, tous les titres américains furent confiés à Canebsco, les titres français, québécois de même que canadiens anglais, aux éditeurs.

On pourrait trouver curieux que des titres québécois et canadiens aient été commandés chez Divine, une agence américaine. Il faut souligner que l'histoire des agences est à l'origine de ces bizarreries. Par exemple, la revue *Relations industrielles*, publiée par l'Université Laval, avait été commandée jadis, aux Presses de l'Université Laval qui gérait sa propre agence d'abonnement. À sa dissolution, les P.U.L transfèrent leurs abonnés chez Périodica, une agence québécoise. Cette dernière fut elle-même acquise par Faxon, puis intégrée au consortium RowCom Divine.

Depuis quelques années, on observait plusieurs lacunes dans le service de Divine. Aucun nouvel abonnement n'y était commandé et les annulations augmentaient depuis l'avènement des banques de données virtuelles.

Il est un cas où il est préférable de faire affaire avec l'éditeur: celui des abonnements par mises à jour. Que ces mises à jour soient facturées une fois l'an ou à chaque expédition, il semble qu'il soit plus facile de contrôler et de réclamer les documents manquants directement à l'éditeur.

## **Organisation du service**

Il y a un deuxième facteur à considérer: l'organisation du service qui commande et contrôle les abonnements ou, plus précisément, l'information de gestion nécessaire au système. L'indicateur de fiabilité du service rendu par l'éditeur ou l'éditeur sera l'outil de gestion, informatisé ou non, des employés de la bibliothèque.

Alors que le premier facteur était externe, ce deuxième facteur d'évaluation fait référence à l'organisation interne du Service. Il est très important d'en tenir compte, car la gestion des abonnements, des paiements, des numéros manquants sera lourde si le personnel est réduit et si le système de contrôle et d'achat n'est pas informatisé.

Est-ce la même personne qui achète, renouvelle les titres, contrôle l'arrivée, fait le bulletinage et réceptionne les périodiques? À l'ÉNAP, le Service des acquisitions passe les commandes, renouvelle les titres et gère le budget des périodiques de ses trois bibliothèques. On rend

donc compte des dépenses à trois gestionnaires différents. Le service est centralisé à Québec. Par contre, la réception, le contrôle des livraisons et le traitement catalographique sont décentralisés et réalisés à Québec, à Montréal et à Hull.

Il faut donc assurer la convergence entre les diverses personnes et rendre l'information accessible par un système efficace. À l'ÉNAP, en fin d'année budgétaire, nous produisons des listes de contrôle: l'une concerne les abonnements honorés et permet une comparaison entre les prix déboursés et les montants engagés au départ; la seconde concerne les titres pour lesquels il n'existe pas encore de facture de renouvellement dans les dossiers.

Dans ce dernier cas, il faut chercher la cause: est-ce que la publication est en retard? Est-ce que l'abonnement ne fonctionne pas bien? On se préoccupe en fin d'année de ne laisser aucun montant résiduel inutile et l'exercice se fait en relation étroite avec les employés qui reçoivent la documentation. En d'autres mots, ces personnes établissent un rapport sur les numéros manquants, sur le service du fournisseur et son efficacité. L'exercice peut être fastidieux si le fournisseur (agence ou éditeur) n'est ni sérieux, ni fiable.

Il peut être économique en tant qu'employé de placer tous ses abonnements chez une seule agence mais le suivi de plusieurs titres exige du travail et donc du temps, que l'on ait affaire à un éditeur ou à une agence. La qualité du contrôle dépend de la compétence de l'employé qui en assume la responsabilité. Cette observation s'applique particulièrement à une bibliothèque qui effectue beaucoup de commandes permanentes ou de commandes d'office. Il est bien plus facile de payer un abonnement annuel à la collection complète d'une série. Mais si l'on ne dispose pas d'un mécanisme de contrôle adéquat et performant à la réception, il y a de gros risques de gaspillage d'argent...

## Les prix

Il peut sembler surprenant que le prix n'ait pas encore été abordé comme facteur déterminant du choix d'un fournisseur. Car en fin de compte, il s'agit d'affaires

*Les éditeurs sont de plus en plus dynamiques et mettent sur pied des consortiums qui donnent accès, par leurs banques de données électroniques, à un éventail inégalé de titres consultables en plein texte.*

et de commerce. Le prix pourra certainement influencer les choix, mais toujours en tenant compte des deux premiers facteurs.

On devrait, par exemple, évaluer le coût des frais de service en rapport avec le service obtenu en tentant d'éviter les tracasseries douanières, en surveillant les frais de mainlevée (très élevés) et la perception des taxes et en choisissant un fournisseur qui s'en occupera d'une façon exemplaire.

Le taux de change de la devise permet parfois de bénéficier de prix intéressants. Cependant, pour cela, il faut être épaulé par le service de la comptabilité ou le service des finances de l'établissement. À l'ÉNAP, il existe une bonne collaboration entre les commis aux comptes à payer et les gens de la bibliothèque, en ce qui concerne les traites bancaires, les intrants et les autres aspects de la facturation.

En ce qui a trait aux abonnements découlant d'une cotisation de l'entreprise, ceux-ci doivent souvent être enregistrés au nom d'une personne pour être valides. Le prix en est d'autant plus avantageux. L'unique difficulté réside dans le prépaiement exigé par carte de crédit. Le personnel peut ne pas être autorisé à l'utiliser, mais cette pratique se répand. On peut supposer qu'à l'avenir plusieurs abonnements pourront être effectués par courriel et que le prépaiement s'effectuera en ligne par carte de crédit.

À l'ÉNAP, nous avons vécu ce phénomène d'abonnements aux banques de données électroniques. Une suggestion a déjà été acheminée aux administrateurs afin d'entrevoir ce genre d'achats et d'élaborer un nouvel outil de gestion informatisé.

## Conclusion

Le présent texte révèle que la situation a beaucoup changé. Il y a 10 ans en-

viron, les abonnements étaient pratiquement répartis à parts égales entre les agences et les éditeurs. Au 1<sup>er</sup> juin 2002, début de l'année fiscale, notre bibliothèque recevait 349 titres actifs dont 98 étaient commandés aux agences, soit 28,8 % de la collection. Mieux encore, à Hull, la bibliothèque où l'on n'exerce qu'un contrôle manuel des abonnements, le pourcentage de titres confiés à l'agence est de 55,56 %.

La faillite de l'agence Divine n'est pas sans lien avec le phénomène de mondialisation du domaine de l'édition. Les éditeurs sont de plus en plus dynamiques et mettent sur pied des consortiums qui donnent accès, par leurs banques de données électroniques, à un éventail inégalé de titres consultables en plein texte. Les chercheurs y trouvent bien sûr leur compte. Et si les bibliothécaires sont enchantés de cette masse d'information, une vraie «mine d'or», ils sont en même temps inquiets, car ils se sentent dépendants et même esclaves.

De fait, le contenu de ces banques échappe à leur influence et à leur volonté et ils craignent que les éditeurs ferment le robinet pour certains titres plein texte et que leurs collections soient incomplètes. D'ailleurs, ce chantage a commencé avec l'embargo sur des titres pour l'année en cours (phénomène de plus en plus fréquent dans la banque Abi/Inform Global, par exemple).

On observe actuellement un mouvement de centralisation des titres d'un même éditeur dans sa propre banque (par ex.: Blackwell, Oxford, Wiley, Elsevier). Mais les principes de fiabilité, de service, de livraison «juste à temps» des plus récents numéros ou d'accès en ligne, de bons prix, de facilités de paiement, de bonnes relations sont autant de facteurs à considérer dans le choix d'un fournisseur. Si les agences ne veulent pas perdre leurs clients, elles devront concurrencer les consortiums en offrant des services similaires. ■