

Les frais de rappel et de retour des documents sont assumés par le Service des archives et le service concerné. Cette façon de procéder sème l'idée du partage des coûts en gestion de documents.

Une liste des documents jugés essentiels à l'Université fait partie du chapitre concernant ce sujet. Les moyens de protection choisis y sont énumérés.

La micrographie des documents peut s'effectuer par le personnel de l'équipe ou par contrat de services externes. Les demandes de production micrographique sont préalablement analysées mais les critères déterminant leur choix ne sont pas mentionnés dans la publication.

Le *Guide de gestion des archives* est un outil de gestion pour les administrateurs et les cadres permettant de mieux gérer les archives de leur unité. Il tient lieu de normes et procédures pour le personnel de soutien administratif qui en assure l'application quotidienne. Il est une source de référence pour toute personne et organisme visant à être plus efficaces et plus productifs par la gestion de l'information contenue dans leurs archives.

COMPTE RENDU

Nollet, Jean, Kelada, Joseph et Mattio O. Dorio. *La gestion des opérations et de la production: une approche systématique*. Chicoutimi, Gaétan Morin, 1986, 896 p.

MARC LABEL

Analyste

Division de la gestion de documents et des archives

Ville de Montréal

Ce manuel de base s'adresse d'abord aux étudiants universitaires en sciences administratives bien que toute personne impliquée dans la production d'un bien (microfilm, publications) ou d'un service (consultation d'archives, organisation d'exposition) tirera profit de cet ouvrage. Les gestionnaires y trouvent une analyse des questions pratiques et des modèles de prise de décision très pertinents à la gestion de documents et/ou des archives.

La première partie de l'ouvrage situe la gestion des opérations dans l'ensemble des organisations. L'approche systématique est utilisée pour cette démonstration. Les systèmes théoriques ou abstraits (systèmes de pilotage, d'information et opérationnels) y sont présentés de même que leur concrétisation dans les quatre principaux sous-systèmes ou fonctions d'une organisation: le marketing, les opérations-production, les finances et le personnel. C'est dans ce cadre que le rôle du responsable de la production est discuté.

La deuxième partie traite de la mise en place d'un système de production. Cette partie intéressera particulièrement tout gestionnaire ou chargé de projet responsable de la mise en place et de l'évaluation d'un système de production d'un bien ou d'un service. Les différents facteurs influençant les choix technologiques et la détermination des capacités de production sont exposés. Les techniques de conception d'un produit ou d'un service comme la recherche d'idée, le tamisage des idées et le design du produit sont décrites. De plus, les principes concernant l'élaboration d'une structure organisationnelle, l'étude des méthodes de travail, la définition des postes de travail sont exposés.

La troisième partie concernant le système de pilotage présente des techniques et des modèles quantitatifs facilement applicables à la gestion de documents et des archives. Plusieurs de ces chapitres méritent une attention particulière. Mentionnons celui sur les techniques quantitatives de prévision de la demande utiles dans la gestion d'un centre de documents semi-actifs, d'un service d'aide aux chercheurs, la micrographie de documents, etc. Le chapitre sur l'ordonnement donne plusieurs modèles simples pour l'organisation du travail. Cette partie se termine par un chapitre sur la gestion de la qualité qui précise les critères et les niveaux de qualité efficaces.

La quatrième et dernière partie aborde différents aspects de la productivité. Le chapitre concernant les approches japonaises de production saura probablement éliminer plusieurs préjugés. Le dernier chapitre de cette partie aborde la gestion stratégique des opérations, ce qui intéressera particulièrement les responsables d'organisations dont la mission principale concerne directement la gestion de documents et des archives (dépôt d'archives, firmes de consultants).

Comparé à d'autres ouvrages similaires, ce manuel tire sa force des nombreux modèles quantitatifs qu'on y trouve illustrés, par des exemples concrets applicables à la gestion de documents et des archives. Mentionnons, à titre d'exemple, les problèmes de transport (distribution de documents semi-actifs), les méthodes de CPM et PERT (gestion de projet, préparation d'échéancier), les problèmes d'affectations (répartition du travail entre employés), la théorie des files d'attente (aide aux chercheurs), l'échantillonnage (sélection de documents).

L'ambition des auteurs est d'appliquer les principes de production d'un bien à celle d'un service. L'exercice est globalement réussi mais pourrait être affiné. Les récentes publications des auteurs explorent davantage cette perspective¹.

L'aspect technique et académique de ce livre rend sa lecture très ardue. Les lecteurs et les lectrices possédant des notions générales en administration et en mathématique de la décision en tireront davantage profit. Pour d'autres, une lecture attentive sera une occasion de se familiariser avec des notions importantes de la vie des organisations.

1. Jean Nollet et Yves-Chantal Gagnon, «Pour accroître les chances de succès dans l'implantation de systèmes d'informations», *Gestion*, novembre 1990, pp. 16-26.