



Évaluer nos bibliothèques : pour continuer d'évoluer, pour rendre compte, pour estimer leur valeur.

Journée d'étude de Nantes 3 octobre 2017

Table des matières

Introduction.....	2
Conférence introductive sur les démarches d'évaluation, par Cécile Touitou : les enjeux et démarches d'évaluation.....	2
L'Observatoire de la lecture publique : état des lieux et perspectives, par Cécile Queffelec.....	6
Les enquêtes de satisfaction menées à la Bibliothèque municipale de Lyon, par Béatrice Pallud Burbaud. ...	7
La place de l'évaluation dans le projet d'établissement (Bibliothèques municipales de Lille, Nantes et Roubaix).....	8
Evaluer nos bibliothèques : Éléments d'analyse et de réflexion, par Pierre Carbone, inspecteur général des bibliothèques.....	9
Communiquer sur l'évaluation (Bibliothèques municipales de Chambéry et Rennes).....	10
Conclusion par Christine Carrier, directrice de la BPI.....	12
Retrouvez les live tweets de la journée.....	13

Compte rendu rédigé par Guillaume Gast, Floriane-Marielle Job et Aude Devilliers, élèves conservateur des bibliothèques territoriales à l'Inet, et Marine Bedel, présidente de l'ADBGV.

Introduction

Mot de bienvenue à Nantes de la part de M. Aymeric SEASSAU, conseiller métropolitain en charge de la lecture publique et des médiathèques. Il rappelle le contexte de changements profonds dans les bibliothèques et regrette les injonctions contradictoires du gouvernement entre les ambitions sur la lecture et la baisse des dotations.

Marine BEDEL, présidente de l'ADBGV, prend la parole et souligne la nécessité d'évoluer. Elle cite notamment Michel Basset, président de la Société française de l'évaluation, consultant en stratégie publique et professeur associé à l'IEP de Lyon. Dans un article paru dans la *Gazette des Communes* le 28 septembre 2017, il écrit « Les politiques publiques traditionnelles sont interrogées par la complexité des enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Si les réformes portent des objectifs d'optimisation et de clarification des compétences des collectivités, la question du sens de l'action publique reste posée. Dans ce contexte, les politiques publiques sont à la croisée des chemins : d'un côté, leur légitimité et leur utilité sont reconnues, l'interventionnisme public étant même revendiqué dans certaines situations ; de l'autre, leur efficacité, leur cohérence et leur efficience sont questionnées. Ces enjeux imposent de renforcer le pilotage des politiques publiques et d'inventer de nouveaux rapports entre les citoyens, les acteurs de la société civile et les institutions. »¹

Jean-Pierre MEYNIEL, conseiller pour le livre et la lecture à la DRAC des Pays de la Loire souligne que l'Etat s'efforce d'être présent et cohérent.

Malik Diallo anime la journée d'étude et présente le programme.

Conférence introductive sur les démarches d'évaluation, par Cécile Touitou : les enjeux et démarches d'évaluation

Cécile Touitou est responsable de la mission marketing à la bibliothèque Sciences Po de Paris, membre de la commission AFNOR et membre de la commission évaluation de l'ADBU. Le dernier ouvrage² qu'elle a dirigé, « *Évaluer la bibliothèque par des mesures d'impacts* », est édité aux Presses de l'ENSSIB.

Rappel des travaux sur les normes, notamment la norme sur la mesure d'impact, qui met l'utilisateur au centre de la réflexion.

Attention au biais de l'effet « apple pie » dans les réponses d'utilisateurs (référence à la tarte à la pomme de notre enfance) : même si on ne fréquente pas la bibliothèque, on répond qu'elle est indispensable.

Il existe une tension entre l'évaluation biblio-centrée et l'évaluation orientée sur les utilisateurs.

Quelques chiffres :

- 84% des français ne sont pas des utilisateurs actifs. 40% sont des fréquents.
- 95% des déclarants disent que la bibliothèque est utile à la collectivité. Cette utilité n'est donc pas suivie dans les faits.

¹<http://www.lagazettedescommunes.com/524367/evaluation-au-service-du-pilotage-des-politiques-publiques-locales/>

² Thomas Vroylandt, « Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par des mesures d'impacts* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2016, mis en ligne le 14 décembre 2016, consulté le 05 octobre 2017. URL : <http://lectures.revues.org/21923>

En 2015, Mme Marylise Lebranchu, Ministre de la Réforme de l'Etat, de la Décentralisation et de la Fonction publique indiquait dans *les Echos* : « Il y a beaucoup d'émissions sur les gabegies locales. Les hôtels de région sont-ils trop grands ? Les médiathèques sont-elles un équipement toujours d'actualité au XXIème siècle ? On peut se poser la question. Nous n'avons pas à juger les investissements locaux, mais il est normal que l'Etat fixe les priorités »³.

L'amour du chiffre : C'est facile de compter un prêt, un SIGB le fait tout seul mais ça ne dit pas grand-chose. « La plupart de ces informations ne sont pas pertinentes aux yeux des décideurs, et elles peuvent même renforcer les stéréotypes liés à l'établissement. » Wendy Newman, Dossier Adocacy, Bibliothèque(s)⁴.

Quel message est envoyé à la tutelle et aux équipes si on montre les statistiques de prêt qui baissent ? Le radar de Libqual montre plus de choses.

La ville de Toronto a évalué l'impact financier de ses bibliothèques⁵ :

- l'impact économique total de la Bibliothèque publique de Toronto sur la ville est de 1 milliard \$ canadiens ;
- pour chaque dollar investi dans la bibliothèque, les Torontois reçoivent 5,63 \$ can. de valeur en retour ;
- pour les usagers de la bibliothèque, la valeur de leur adhésion à la bibliothèque « représente une valeur » de 500 \$ can.

Attention cependant à ces logiques économiques : l'argument du retour sur investissement est aussi contre-productif et peut laisser penser qu'une externalisation serait parfois plus efficace. La nouvelle norme propose une évaluation qui n'est pas qu'économique.

Mesure d'impact : traduction du mot anglais « outcome »...difficile à traduire. C'est une évaluation posée en relation avec la mission.

Evolution des normes sur l'évaluation : trois normes principales s'emboîtent et s'enrichissent :

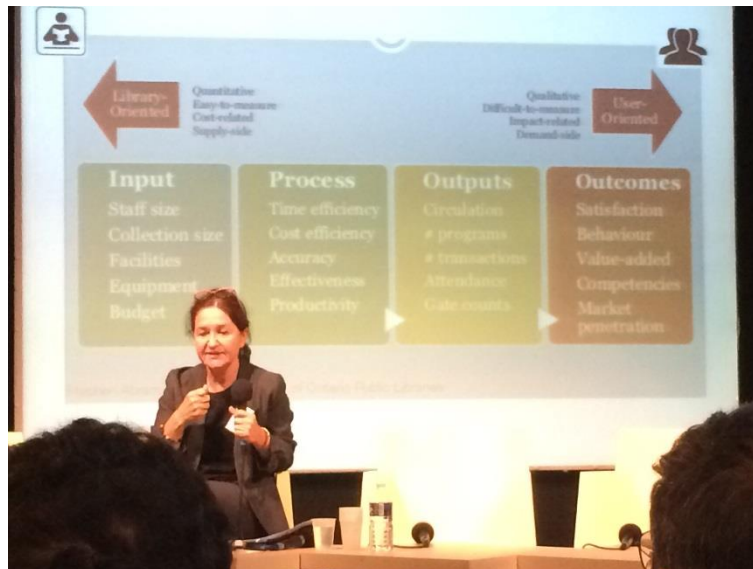
- Iso 2789 Statistiques internationales de Bibliothèques. Avant de compter, il faut définir ce qu'on compte. Permet de regarder l'évolution de son propre établissement et de comparer avec des établissements similaires.
- Iso 11620 : Indicateurs de performance en bibliothèque. Equilibre entre efficience et efficacité. Article de Pierre Carbone en 1998 dans le BBF sur cette question⁶. Evolution vers l'usager et ses besoins. Introduit la notion de qualité. Permet par exemple d'évaluer le service de prêt en fonction du délai de livraison. Elle commence à évoquer la notion d'impact (% d'usagers externes...)
- ISO 16439 Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques. Cherche à évaluer l'influence de la bibliothèque sur l'environnement alentour et l'impact sur les publics.

³ https://www.lesechos.fr/18/09/2015/LesEchos/22026-009-ECH_marylise-lebranchu-----la-droite-critique-les-economies-tout-en-voulant-des-baisses-d-impot--.htm

⁴ http://abf.asso.fr/boutique/img/cms/sommaires_bibliotheques/sommaire87.pdf

⁵ Martin Prosperity Institute, *So Much More : The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto*, 6 décembre 2013 : <http://martinprosperity.org/content/so-much-more-the-economic-impact-of-the-toronto-public-library-on-the-city-of-toronto/>. Cité par Touitou, Cécile. « Retour sur investissement... ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 8, p. 20-29. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002>>. ISSN 1292-8399.

⁶ Carbone, Pierre. « Évaluer la performance des bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1998, n° 6, p. 40-45. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005>>. ISSN 1292-8399.



- Input : Staff size, Collection size, Facilities, Equipment, Budget
- Process : Time efficiency, Cost efficiency, Accuracy, Effectiveness, Productivity
- Outputs : Circulation, Programs, Transaction, Attendance, Gate counts,
- Outcomes : Satisfaction, Behaviour, Value Added, Competencies, Market penetration

Avant, on comptait les livres qui sortent et aujourd'hui, on compte l'impact de la lecture. C'est très difficile. Pour cela, les bibliothèques ont besoin de l'aide des sociologues. Il faut parfois renoncer aux enquêtes avec questionnaires et privilégier l'observation, en lien avec l'UX. C'est l'évaluation la plus fiable.

Il s'agit de décrire l'activité pour rendre visible l'action : qu'est-ce qu'on offre ? Comment cette offre est-elle utilisée ? A quoi ça sert, qu'est-ce qui fait sa valeur ? => qualifier la valeur de la bibliothèque. Cf la valeur de la bibliothèque départementale du Val d'Oise⁷, en partie liée à son impact.

Il y a beaucoup d'éléments disponibles dans les bibliothèques pour évaluer :

- entrées/sorties : flux (à croiser avec l'observation)
- SIGB : lecteurs, prêts/retours, catalogue, rotation des ouvrages
- Observation : de l'usage des collections, de l'accueil, des pratiques
- Comptage du nombre de lecteurs (taux d'occupation)
- Usage des ressources électroniques (analyse des log en fonction des profils)
- Questionnaire / enquêtes internes ou externes.

Il faut redonner du sens aux chiffres produits par les bibliothèques et expliquer qu'elles ont un intérêt pour les usagers. Les portraits et témoignages d'usagers ont parfois plus d'impact que les chiffres. La question du tout numérique et de la concurrence d'Internet est une assertion qui est questionnée aujourd'hui.

Franck Huysmans, aux Pays Bas, se demande comment raconter la bibliothèque pour en mesurer l'impact. C'est une approche qualitative : les gens ont-ils lu les livres ? Est-ce que les livres ont changé quelque chose dans leur vie ?

Le rapport d'activité de la New York Public Library⁸ ne montre pas de graphiques mais explique le plaisir des usagers à venir à la bibliothèque. C'est une autre manière de communiquer : les outcomes permettent d'évaluer les bénéfices sociaux des médiathèques dans la vie des citoyens.

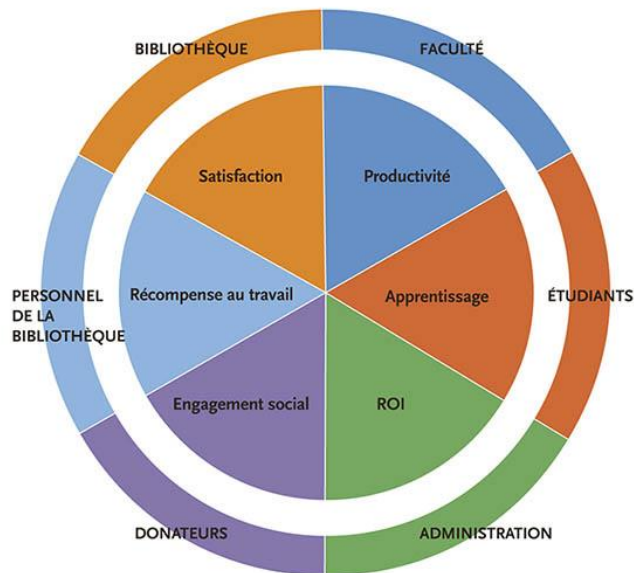
⁷ <http://www.valdoise.fr/793-impact-des-bibliotheques.htm>

⁸ https://www.nypl.org/sites/default/files/fy_16_annual_report.pdf

Possibilité d'associer les usagers en les invitant à prendre des photos de lieux où ils aiment bien travailler par exemple.

- ⇒ Social, économique, culturel et éducatif : la valeur des bibliothèques n'est pas que financière⁹. Elle est polysémique et doit être adaptée selon le destinataire du propos (adopter une approche segmentée). Elle doit être adaptée aux missions de la bibliothèque (donc différente d'une bibliothèque à l'autre).

Roue de la valeur de la bibliothèque



⁹ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/66062-roue-de-la-valeur-de-la-bibliotheque>

L'Observatoire de la lecture publique : état des lieux et perspectives, par Cécile Queffelec

Cécile Queffelec est responsable de l'observatoire de la lecture publique¹⁰ au sein du service livre et lecture, direction générale des médias et des industries culturelles, Ministère de la culture.
Cecile.queffelec@culture.gouv.fr

Pourquoi collecter les données d'activité des bibliothèques ?

- Fournir un cadre statistique commun comme premier jalon d'une politique d'évaluation de la performance (ISO 11620)
- Etablir une photographie nationale de la lecture publique et mettre en lumière les lacunes et inégalités territoriales
- Permettre la comparaison
 - o avec soi-même dans le temps,
 - o avec l'ensemble des bibliothèques (se situer par rapport à la moyenne des établissements comparables).

Principes de l'enquête :

- Obligation réglementaire inscrite au code du patrimoine (article R 310-5)
- Une visée d'exhaustivité, qui s'appuie depuis 2009 sur des partenariats avec les conseils départementaux. Aujourd'hui, 12 000 bibliothèques répondantes. L'exhaustivité serait de 16 000 bibliothèques.
- Une enquête spécifique sur l'activité des BDP (août à octobre de l'année N +1)

Les questionnaires ont été refondus en 2009. Alignement sur la norme ISO2789 (information et documentation – statistiques internationales des bibliothèques). Trois questionnaires : abrégé (réseau BDP), complet (+de 10000 habitants), patrimoine.

Un défi conceptuel : la population et le territoire de desserte des bibliothèques municipales

Les questionnaires sont-ils adaptés à l'évolution des BM ?

- Souci d'éviter la rupture des séries statistiques tout en tenant compte de l'évolution rapide des BM
- 2013 : ajout du numérique, du travail en réseau et de l'action culturelle
- Ajout de nouvelles questions toujours possible (rapports complets).

Qui est interrogé ?

- La bibliothèque comme bâtiment physique ou comme institution. Exemple : Toulouse est une unité administrative qui compte 15 lieux de lecture.
- L'essentiel des questions sont posées au niveau du réseau/unité administrative.
- Problématique de l'intercommunalité : prise en compte si la compétence lecture a été prise, au moins de manière partielle, au niveau de l'intercommunalité.

Quels outils à la disposition des bibliothèques municipales ?

- Synthèse des données nationales pour certain indicateurs
- Possibilité de réaliser **à la demande** des extractions ponctuelles sur des points précis
- Cumuler les données pour réaliser un **portrait de territoire** à l'échelle d'une agglomération.

¹⁰ <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique>

- Une interface de cartographie dynamique : <http://olp.culture.fr/>
- Les données de l'INSEE et du Commissariat général à l'égalité des territoires (ex DATAR) peuvent être croisées avec les données de l'enquête.

Perspectives : la tenue d'enquêtes spécifiques et le travail avec un laboratoire de géographie pour approfondir l'exploitation de la base de données.

Les enquêtes de satisfaction menées à la Bibliothèque municipale de Lyon, par Béatrice Pallud Burbaud.

Sur 198 actions retenues dans le projet de service, le seul indicateur d'évaluation était « réalisé ou non ».

> Mise en place d'un "baromètre, avec les objectifs suivants :

- Mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le cadre du projet d'établissement.
- Connaissance des publics.
- Identifier des répondants pour d'autres enquêtes.

Méthodologie :

- Internalisation, pour assurer la reproductibilité
- Choix de la période d'enquête (fin septembre et fin mars)
- Redressement de certains chiffres (par exemple sur la fréquentation de chaque bibliothèque, pendant une période de fermeture partielle)
- Représentativité : taille d'échantillon, mode d'administration

Le questionnaire

- Questionnaire en 4 points : avis sur les services proposés, accomplissement par la BML de ses missions, connaissance et utilisation des services, caractérisation des publics
- Adoption d'une échelle de satisfaction de 0 à 10 permettant une analyse nuancée. Les items aboutissent souvent à 7,2 / 7,8....effet « tarte aux pommes ».
- 5 000 personnes interrogées. 4 500 sur place et 500 sur le web
- Photographie exploitable par différentes entrées.

Analyse¹¹:

- Les notes (les chiffres sont multipliés par 2, pour avoir des écarts exploitables) :
 - o 16 et au-delà : zone de satisfaction
 - o 12-16 : points d'amélioration
 - o 12 et en deçà : points critiques
 - o En dessous de 10 : pas de notes en dessous de 10...
- Les biais :
 - o Surévaluation des personnes et de leurs connaissances et pratiques
 - o Difficultés de traitement : enfants, hyper fréquentants.
- Précautions d'usage / de lecture
 - o L'appréciation des usagers est subjective
 - o Comparaison entre les différentes bibliothèques.

¹¹ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65737-bml-barometre-de-satisfaction-2015.pdf>

Il a été demandé aux lecteurs s'ils connaissaient Numelyo et les « guichets du savoir ». L'enquête révélait que les lecteurs connaissaient plus Numelyo que les « guichets du savoir »...mais les chiffres d'utilisation sont de 1 à 100 en faveur des guichets => surévaluation des pratiques par les répondants.

La place de l'évaluation dans le projet d'établissement (Bibliothèques municipales de Lille, Nantes et Roubaix)

- Médiathèque de Roubaix : Esther de Climmer et Amélie Robin

A la faveur d'une réorganisation, création d'un pôle Services aux publics, avec identification d'un poste de chargé de l'évaluation pour recueillir, traiter et mettre en forme des données et pour communiquer tant en interne qu'en externe. La mission est totalement transversale (utile par exemple pour la réunion sur les périodiques ou le bilan / perspectives du service de réservations).

Quelle place pour un chargé d'évaluation dans une structure ? Il est important pour l'équipe d'avoir une idée de l'activité des bibliothèques sans que l'évaluation soit perçue comme de la surveillance. Il s'agit de penser l'évaluation comme un outil de travail au quotidien.

Méthodologie : ne pas se noyer dans les lectures, les informations, les chiffres. Prendre contact avec le pôle informatique. Sortir la tête des chiffres. Se faire une place dans le reste de l'équipe. Avoir un rôle de mission support.

Outils utilisés : moteur d'indexation « elastic search », outil de visualisation KIBANA¹².

Diffusion de tableaux de bords et de synthèses : publication mensuelle pour les agents de quelques chiffres (nouveaux lecteurs, nombres d'emprunts, ...). C'est affiché à la badgeuse.

Les responsables ont des attentes spécifiques.

L'idée n'est pas d'être un gendarme mais d'objectiver les ressentis. Permet d'affiner des intuitions. Exemple : tournée du bibliobus.

- Laurent Favreau, directeur adjoint et responsable du service qualité - innovation de la BM de Nantes

A l'occasion d'une concertation citoyenne, le "Dialogue citoyen", la bibliothèque de Nantes a construit en 2016 un nouveau projet d'établissement qui inclut un projet d'évaluation. Le projet ayant été construit avec les citoyens, la Ville est engagée envers eux et doit leur faire un retour, et construit avec les agents, d'où des points d'étape réguliers avec ceux-ci.

L'un des objectifs du projet est de simplifier la bibliothèque (pour les citoyens / pour les agents).

L'évaluation est pensée pour accompagner le changement : lien direct et permanent entre les données collectées et l'objectif de qualité du service. Exemple d'indicateurs qualité en service public : est-ce que les frais sur les cartes étaient débloqués ? Est-ce que les rattachements entre les enfants et les référents sont bons ? Le fait d'étudier ces questions a permis de faire baisser les problèmes sur ces points.

¹² <https://www.elastic.co/fr/products/kibana>

Nécessaire collaboration étroite avec la DSI, pour accroître la qualité des données et les croisements de données pour en faire de vrais outils de pilotage. Exemple de cartographie de l'impact BM.

Retours réguliers vers les agents, par secteur : "voici nos chiffres, sont-ils concordants avec vos observations ?".

- Catherine Dhérent, directrice des bibliothèques municipales de Lille : évaluation de la politique documentaire.

A Lille un budget de 388k€ d'acquisition...faible, donc à optimiser.

Deux axes sur les six du projet d'établissement traitent d'évaluation : renforcer l'inscription territoriale et affirmer la logique de réseau avec complémentarité de la politique documentaire. Organiser le suivi du projet de direction avec des bilans réguliers et des synthèses annuelles.

Elaboration et mise en place progressive d'une charte de politique documentaire ; recentralisation car l'étalement était cause de perte d'énergie. Création d'un outil statistique à partir des données du SIGB : le Stanistics (tiré du nom de l'agent qui l'a élaboré) et les tableaux de bord. Tout le monde y a accès. Toutes les données peuvent être croisées. Création d'un blog avec des tableaux de bords (= objectif BNR). On y trouve des informations sur la circulation, les inscriptions, les horaires d'emprunt...la couleur sociale des inscrits d'un quartier, le nombre d'exemplaires par médiathèque, le nombre d'exemplaire et de prêt par catégories... Les infos sont mises à jours quotidiennement, mensuellement ou annuellement. Evolutions permanentes des tableaux de bord. Le personnel demande des évolutions régulières.

Outil d'aide à la décision pour les acquisitions. En croisant les statistiques de prêts et la répartition par segment de collection, on a un indicateur qui permet de savoir le delta entre les acquisitions et les attentes des lecteurs.

Catherine Dhérent revendique le fait d'être, à cette occasion, dans une démarche purement comptable dans le domaine de l'évaluation. Le souhait est d'avoir une adéquation fine entre les budgets et les ressources humaines pour que, si le budget monte, les ressources humaines suivent.

Grâce aux statistiques, les données du SIGB sont devenues des outils d'analyse, de réflexion et d'aide à la décision. Permet d'analyser et de prendre collégialement des décisions.

Evaluer nos bibliothèques : Éléments d'analyse et de réflexion, par Pierre Carbone, inspecteur général des bibliothèques

La première approche des rapports d'évaluation est statistique. Le modèle des rapports a été plusieurs fois rénové depuis 1969. La norme statistique court après l'évolution des bibliothèques.

Les données sont parfois incomplètes ou incertaines. Les activités traditionnelles sont de mieux en mieux mesurées (sauf les données sur les fonds anciens et patrimoniaux, qui sont souvent problématiques). Les données les moins renseignées sont celles sur les activités récentes, ce qui contribue à donner une image faussée des bibliothèques.

Travail sur les ratios. Ratios par habitants, typologie des bibliothèques par tranche de population...

Les comparaisons entre établissements sont difficiles : facteurs historiques, caractéristiques socio-économiques, caractéristiques géographiques, structure du réseau, périmètre du public desservi... De plus, comme il y a un ensemble de critères à prendre en compte pour la comparaison, celle-ci perd souvent en pertinence : par exemple le volume de prêt dépend largement des conditions inscrites dans le règlement intérieur.

Pertinence du benchmarking, les élus y sont sensibles : comparer trois ou quatre autres bibliothèques en France ou à l'étranger ayant des caractéristiques proches. Les directeurs de bibliothèques savent avec qui se comparer.

Est-ce que les données mesurées font sens en dehors du milieu de la bibliothèque ? La norme Iso 11620 est une boîte à outils à adapter localement. L'inspection générale cherche à adapter son contexte à chaque bibliothèque (caractéristiques de la ville, environnement culturel, situation financière, relations avec l'Etat, histoire de la bibliothèque, cartographie des bibliothèques du territoire...).

Les données sont plus facilement accessibles en BU, mais la notion de public inscrit est moins importante car tous les étudiants sont de fait inscrits.

Les données ne sont pas immédiatement compréhensibles. Elles doivent être éclairées par des faits, des événements, des études, des enquêtes, des témoignages, des points de vue...

Au final, l'évaluation doit moins comparer une bibliothèque avec d'autres bibliothèques que mesurer la cohérence de ses résultats avec les objectifs fixés en fonction de son environnement.

Communiquer sur l'évaluation (Bibliothèques municipales de Chambéry et Rennes)

- Noëlle Gouillart, Directrice des bibliothèques de Chambéry et animatrice d'un GT évaluation au sein de l'ARLAD. N.gouillart@mairie-chambery.fr

A Chambéry, le public est interrogé grâce à un questionnaire commun avec Annecy, inspiré du Baromètre de la BM de Lyon.

Importance de l'observatoire de la lecture publique. Il mériterait d'être mieux connu et maîtrisé par les bibliothèques.

Les rapports de l'IGB sont la Rolls de la communication sur l'évaluation auprès des décideurs.

L'évaluation contribue au « plaidoyer » pour les bibliothèques :

- La diversité des actions des bibliothèques est largement méconnue de nos concitoyens
- Le dialogue budgétaire ne permet pas de mettre en valeur cette diversité auprès des élus
- L'évaluation fournit un cadre légitime et partagé pour sensibiliser nos concitoyens à cette diversité.

L'évaluation et la communication sont intimement liées : voir le dépliant "*Des bibliothèques pour quoi faire ?*"¹³ : un document des bibliothèques de Chambéry mettant en forme le rapport annuel. Il s'agissait de sortir de la logique moyens/résultats pour aller vers des verbes d'actions et du storytelling. Malgré tout, il faut aussi quelques chiffres pour accompagner le qualitatif.

¹³ <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67464-des-bibliotheques-pour-quoi-faire.pdf>

Les limites de la communication positive :

- La tendance à l'érosion des indicateurs classiques
- Le prêt reste une pratique majoritaire
- Avec la fréquentation, le prêt rend compte de l'appropriation spontanée des lieux et des collections par le grand public, en autonomie.
- ⇒ Il faut peut-être renouveler le genre en calculant les prêts par minute par exemple ou alors en ne communiquant plus sur les chiffres (exemple de la NYPL).

Les indicateurs classiques ne rendent plus compte de notre activité aujourd'hui, mais le prêt reste l'activité principale de nos établissements.

Importance d'assumer l'ensemble des résultats, même les mauvais, et de montrer tout ce qu'on fait en parallèle pour renouveler nos services. En termes de communication, l'image est indivisible... peut-être que l'évaluation aussi ?

- Marine Bedel, directrice des bibliothèques de Rennes

L'évaluation permet de vérifier l'atteinte des objectifs, plus que de se comparer avec d'autres établissements. Cela est d'autant plus vrai à Rennes où les Champs libres n'ont pas de point de comparaison.

Après dix ans d'existence, le besoin d'interroger le sens de l'établissement a été ressenti par la collectivité : pertinence, cohérence, efficacité ? En quoi la création des Champs libres a-t-elle répondu aux attentes des habitants du territoire ? Quelle contribution au rayonnement du territoire ? Existe-t-il une synergie entre les 3 entités composant les Champs libres ?

Deux temps au cours de cette démarche approfondie :

- restitution du diagnostic et des préconisations (synthèse de 8 pages) diffusée largement : élus et DAC du territoire, partenaires, acteurs sociaux et culturels, ... et diffusion sur l'intranet (accessible aux 5 000 agents).
- Principales préconisations :
 - rédiger un nouveau projet culturel et scientifique qui refasse récit commun entre les différentes entités.
 - Amélioration d'un certain nombre d'instances permettant de fonctionner en transversalité au sein des Champs libres.
- Une restitution complète a été faite aux équipes en juin et une restitution à toutes les personnes interrogées.

Après cette évaluation et l'écriture d'un nouveau PCS, qui va en découler, l'équipement Champs libres et les trois équipements qui le composent vont entrer dans une nouvelle dynamique.

Questions et remarques dans la salle :

- Pour la communication, on ne peut pas faire abstraction du cadre de référence des interlocuteurs : celui des élus est très centré sur les moyens.
- Parfois, pour les élus, on fait trop..., bien certes mais trop quand même. A Rennes, le DGS a abordé il y a quelques années la question de la sur-qualité : est-ce qu'on peut encore se payer tout ce que la collectivité

propose ? Question qui n'a pas été appliquée dans le secteur culturel mais, par exemple ont abandonnées les bordures en granit dans certaines rues.

- L'évaluation permet aussi de rassurer les équipes sur la qualité du travail qui est fait.

- L'évaluation permet également aux élus de pouvoir se positionner et d'expliquer pourquoi on peut dire non.

Conclusion par Christine Carrier, directrice de la BPI.

La nomination de collègues chargés de l'évaluation dans les services est une nouveauté intéressante.

Les missions des bibliothèques sont tellement larges que les élus ne savent parfois plus ce qu'on fait. Le champ social peut masquer le reste.

L'évaluation ne peut se faire que dans un champ précis. Il faut donc clarifier les missions, les décliner en orientations, objectifs, activités et projets, puis décider d'indicateurs pour évaluer ces activités et l'atteinte de ces objectifs.

L'exigence des indicateurs par l'Etat est aujourd'hui très poussée. Les objectifs sont imposés et ils doivent être définis et éclairés jusqu'au bout. Importance des projets d'établissement partagés avec les agents et les décideurs. Fixer un objectif...y tendre...et le mesurer.




Toutes les formes d'évaluation sont intéressantes, y compris la mesure de la satisfaction des publics (qu'est-ce qui manque ? Qu'est-ce qui peut être amélioré ?).

Au-delà des tableaux de bords, des verbatim et de la satisfaction des publics, la question de l'observation par les professionnels est très intéressante.

Les non publics ont été très peu abordés au cours de la journée. C'est sans doute révélateur de la difficulté : comment faire venir ceux qui ne viennent pas ? Une autre faiblesse dans nos dispositifs d'évaluation : la communication auprès des publics. Nos meilleurs alliés en matière de communication, ce sont nos partenaires et nos publics, parce qu'ils racontent une histoire humaine qui va plus marquer les élus que des chiffres dont ils sont abreuvés.

Il pourrait être intéressant de retourner la question : que serait aujourd'hui la politique de lecture publique s'il n'existait pas de bibliothèque ? Qu'est-ce qui changerait dans notre monde si la bibliothèque n'existait pas ? Le romancier Gaël Faye, dans *Petit pays*, explique comment il a été transformé par l'existence des bibliothèques publiques en arrivant en France.

Retrouvez les live tweets de la journée

<p><u>Conservateurs INET (@ElevesBib_INET)</u></p>	<p><u>03-Oct-2017</u> <u>08:52</u></p>
<p><i>Notre premier LT de la journée #ADBGV : @cec_touit, membre de la commission @AFNOR #eval https://t.co/sLkeFbTxR3</i></p>	
<p><u>Conservateurs INET (@ElevesBib_INET)</u></p>	<p><u>03-Oct-2017</u> <u>13:36</u></p>
<p><i>2e LT #ADBGV de cet AM "Communiquer sur l'évaluation auprès des décideurs et du public" par Noëlle Guillard des b... https://t.co/AhRIQOX4RG</i></p>	
<p><u>Conservateurs INET (@ElevesBib_INET)</u></p>	<p><u>03-Oct-2017</u> <u>09:32</u></p>
<p><i>Et 3e LT sur la présentation du baromètre de satisfaction de la @BibLyon par Béatrice Pallud-Burbaud #ADBGV #éval... https://t.co/ok4C8jFw57</i></p>	
<p><u>Conservateurs INET (@ElevesBib_INET)</u></p>	<p><u>03-Oct-2017</u> <u>11:11</u></p>
<p><i>4e LT #ADBGV avant la pause sur la place de l'évaluation #eval avec les exemples de @roubaix, @nantesfr et... https://t.co/jmBVY5zsQB</i></p>	
<p><u>Conservateurs INET (@ElevesBib_INET)</u></p>	<p><u>03-Oct-2017</u> <u>13:48</u></p>
<p><i>Et le dernier LT #ADBGV avec l'intervention de Marine Bedel qui revient sur les 10 ans d'expérience des... https://t.co/hD7hzUnFEo</i></p>	