

L'évaluation de la bibliothèque

Ce dossier se propose de faire le point sur l'évaluation du service rendu au public.

Aujourd'hui un grand nombre de bibliothèques de notre réseau nous rend le rapport statistique. Il apparaît cependant que certaines d'entre elles n'entrevoient pas vraiment les raisons pour lesquelles on leur demande de collecter ces données. L'objet de ce dossier est donc de tenter de mieux cerner les enjeux qui s'attachent à ces pratiques.

Pourquoi parler « d'évaluation » du service rendu ?

La bibliothèque, qu'elle soit municipale intercommunale et/ou gérée par des bénévoles, remplit une **mission de service public** vis à vis de la population de la collectivité qu'elle dessert ; elle accueille des enfants, des adultes, sans aucun caractère discriminatoire d'aucune sorte. Elle leur offre des livres et autres documents sur les sujets les plus variés, soucieuse de pluralisme, d'équilibre et de diversité. La bibliothèque, potentiellement, est donc susceptible de toucher toute la population d'une collectivité ; elle doit être à l'écoute de l'ensemble des demandes et besoins des différentes catégories d'usagers et c'est pour mieux les connaître qu'elle doit analyser les emprunts effectués.

De même, elle doit comptabiliser le nombre d'emprunteurs et savoir quelle proportion d'adultes et d'enfants cela recouvre etc. On pourrait penser à cet égard qu'elle ne « touche » qu'une part relativement faible de la population d'une collectivité donnée. Mais il faut aussitôt noter que le nombre d'emprunteurs n'est qu'un indicateur parmi d'autres car les personnes qui fréquentent la bibliothèque sans être emprunteurs peuvent représenter jusqu'à 20 % du public des bibliothèques (*consultation ou lecture sur place, participation à des animations...*).

Il est donc bon pour une bibliothèque, quelle que soit sa taille, de mesurer son activité et de se confronter un tant soit peu à quelques réalités chiffrées ; cela permet de mieux se situer et éventuellement d'apporter des améliorations à son fonctionnement. Tout ceci doit être fait avec sérieux et suivi car si la bibliothèque veut pleinement remplir la mission de service public que les usagers sont en droit d'exiger d'elle, elle doit apprendre à analyser son fonctionnement.

Comment s'y prendre ?

1/ Les statistiques

La Bibliothèque Départementale fournit aux bibliothèques non informatisées des imprimés permettant la collecte des renseignements élémentaires : nombre de prêts, répartition entre prêts aux individuels et aux collectivités (groupes), répartition des prêts entre ouvrages adultes et enfants.

Elle leur donne aussi des pochettes lecteurs pour inscrire les usagers. Sur ces pochettes devront être inscrits tous les renseignements permettant de renseigner les statistiques sur les emprunteurs en n'oubliant pas de rappeler la date dans la case prévue pour savoir si l'usager est venu se réinscrire à la bibliothèque dans l'année.

Elle adresse chaque année à toutes les bibliothèques du réseau le rapport annuel du ministère de la culture pour recenser les données d'activité et de fonctionnement des bibliothèques.

Quelques remarques supplémentaires pour les données recueillies manuellement :

- le remplissage des fiches de comptage doit se faire au moment du prêt, afin d'avoir des renseignements justes et vérifiables sur-le-champ, livre en main. Toutes les personnes qui participent au prêt doivent donc s'appliquer à remplir ces feuillets.

- les données recueillies portent sur l'ensemble des prêts de la bibliothèque. Si la bibliothèque le souhaite, elle peut distinguer entre les prêts des ouvrages de la BDM et ceux qui appartiennent en propre à la bibliothèque.

- la bibliothèque fait partie d'un réseau de lecture publique, en l'occurrence celui de la BDM ; cette dernière fournit chaque année un rapport d'activité sur son fonctionnement et l'activité de son réseau, au Ministère de la Culture, Service du Livre et de la Lecture. Ces données permettent donc à la BDM de fournir des réponses fiables au Ministère ; données nationales utilisées sur le plan international, par l'UNESCO.

- la collecte de ces données nécessite rigueur, régularité et surtout adhésion de tous. Chacun peut y prendre part. Accepter de travailler dans une bibliothèque, c'est aussi jouer le jeu de ces contraintes. La BDM de son côté fait remonter auprès du ministère toutes ces données pour élargir le panel des bibliothèques recensées.

2/ Le rapport d'activité

Le rapport d'activité est une manière de faire le bilan d'une année d'activité. Il peut être nourri par les statistiques de prêt évoquées précédemment mais va un peu plus loin dans la clarification du fonctionnement de la bibliothèque.

En fait, il s'intègre à une démarche globale d'information des élus, d'évaluation du fonctionnement. Le rapport d'activité n'est nullement obligatoire mais il peut constituer une aide précieuse pour argumenter une demande budgétaire ou présenter un projet. L'exercice peut paraître fastidieux à nombre d'entre vous, pourtant il mérite que l'on s'y attarde car il permet de faire des propositions argumentées, de défendre un budget, de porter à la connaissance de tous, les données

qui conditionnent le fonctionnement de la bibliothèque.

Quelques conseils pour les grandes lignes d'un rapport d'activité :

- il doit **comporter un compte-rendu de l'emploi des crédits attribués à la bibliothèque.**

Exemple : pour l'année,

La Bibliothèque a fonctionné avec un budget de ... €.

* se décomposant ainsi :

budget de la Mairie : €.

subvention du Conseil Départemental (ou autre) : €.

adhésion des lecteurs : ...€.

dons : ...€.

* réparti entre :

Fonctionnement

Acquisition de livres ou autres documents : ...€.

Achat de fournitures : ...€.

Animations : ...€.

Investissement

Aménagement d'un espace pour les enfants

(Étagères, bacs à albums) : ...€.

- il doit ensuite **rendre compte de l'activité de la bibliothèque :**

- ouverture au public (*nbre d'heures / semaine et grille horaire jointe*)

- travail interne (*nbre d'heures / semaine*)

- accueil des classes (*nbre d'heures / semaine et grille horaire*)

- nombre de lecteurs "actifs" * inscrits (*avec répartition entre adultes et enfants, et si possible nombre de nouveaux inscrits dans l'année*)

* penser à ôter des fichiers les emprunteurs qui ne fréquentent plus la bibliothèque : les "compteurs doivent être remis à zéro chaque année".

- acquisitions de livres (*achats et dons dissociés, répartition entre adultes et enfants*)

- nombre de livres déposés par la BDM

- animations

~ activités régulières

(*heure du conte, par exemple*)

~ activités ponctuelles

(*joindre si possible articles de presse*)

- formation

~ nombre de personnes ayant suivi des stages de formation à la BDM

~ nombre de jours de formation

- enfin il doit laisser une place de choix **aux projets et prévisions**, en dernière partie.

- achats de livres (nombre de volumes, pour quel public ?)

- réaménagement du local (*quels besoins, pour quel type d'activité ou d'offre ?*)

- Projet d'animation (*où, quand, avec qui, pour quoi ? – frais envisagés – partenaires ou bailleurs de fonds possible*)

Ceci est un canevas mais à le suivre, vous vous rendrez compte qu'un tel rapport d'activité donne une vision beaucoup plus précise de la nature de l'activité de la bibliothèque.

S'inscrire dans une démarche professionnelle

En fait, dès que l'on a compris la nécessité qu'il y a à évaluer le service offert au public, pour soi tout autant que pour les autres, on rentre dans une démarche professionnelle. Et même si on est bénévole, l'on doit tendre à toujours plus de professionnalisme, dans le but de mieux répondre aux demandes du public. L'offre, en matière de bibliothèque, crée la demande et les usagers de la bibliothèque dans une petite collectivité ne sont pas si différents de ceux d'une grande ville. La ruralité n'est plus ce qu'elle était ! Si donc la bibliothèque se tient en marge des besoins des gens, elle sera très vite désertée au profit de lieux qui sauront répondre à leurs besoins et à leurs centres d'intérêt.

L'histoire des bibliothèques françaises fut souvent marquée par la pauvreté des moyens et les bibliothèques des petites collectivités ne dérogent pas à cette règle. La bibliothèque est un équipement culturel de

base dans la collectivité ; si elle ne répond pas ou mal à sa mission de service public, elle ne restera pas l'équipement de proximité idéal qu'elle peut prétendre être et les petites collectivités perdront là un atout d'importance.

C'est pourquoi, la professionnalisation des pratiques est un enjeu essentiel de bon fonctionnement des bibliothèques ; déplorer l'absence de moyens si l'on n'est pas en mesure d'expliquer ce qui se passe et se joue dans une bibliothèque de lecture publique ne sert pas au service public. Il y a un défi pour les bibliothèques que seule la professionnalisation des pratiques peut aider à relever.

La formation dispensée par la BDM ou par les organismes de formation des professionnels des bibliothèques est là pour ça. La convention signée entre le Conseil Départemental et les collectivités précise d'ailleurs l'importance qu'il y a à suivre, au minimum, la Formation de base pour les personnes amenées à travailler dans les bibliothèques du réseau.

En conclusion, rendons plus lisibles la bibliothèque et la nature de l'activité qui s'y déroule. L'enjeu est d'importance et tout en mesurant les limites de ce type d'exercice, acceptons de jouer le jeu avec sérieux et lucidité ainsi que le requiert toute activité de service au profit d'un public grandissant qui se montrera chaque jour plus exigeant, en n'importe quel point du territoire qu'il se trouve. La qualité du service offert doit en passer par-là et la bibliothèque, dont chacun d'entre vous s'occupe aujourd'hui, a besoin que l'on porte sur elle ce type de regard même s'il va sans dire que votre dévouement, votre bonne volonté et votre sérieux sont les premiers garants de son rayonnement.