

Bibliothèques et évaluation, sous la direction de Anne Kupiec.
Paris : Cercle de la Librairie, 1994. 197 p.

Claude Fournier

Volume 41, Number 3, July–September 1995

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033241ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033241ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Fournier, C. (1995). Review of [*Bibliothèques et évaluation*, sous la direction de Anne Kupiec. Paris : Cercle de la Librairie, 1994. 197 p.] *Documentation et bibliothèques*, 41(3), 187–189. <https://doi.org/10.7202/1033241ar>

le classement et le contrôle de la circulation des documents actifs. Enfin, une dernière section aborde la gestion des documents semi-actifs et la disposition des documents inactifs.

Dans la conclusion qui suit les quatre parties principales de son exposé, Michel Roberge insiste sur la nécessité de maîtriser l'ensemble des techniques propres à la profession afin d'offrir une grande qualité de service à la clientèle. L'ouvrage comprend aussi un vocabulaire regroupant les définitions des termes importants du texte, une liste des figures, un choix de lectures complémentaires et un index alphabétique des sujets.

La gestion de l'information administrative constitue, à n'en pas douter, un ouvrage fondamental dans le domaine, et qui remplace avantageusement *La gestion des documents administratifs*. Si on n'y retrouve pas de chapitre traitant de l'inventaire des documents administratifs, ce n'est pas sans raison, et l'auteur s'en explique dans son introduction. La section qui présente le contexte législatif québécois s'avère un ajout très important parce qu'elle livre aux spécialistes oeuvrant dans le domaine québécois les balises nécessaires à la mise en place de tous les éléments utiles. Et il ne s'agit pas que de références, mais bien des textes qui doivent guider les responsables. L'ouvrage possède ainsi les qualités d'un manuel permettant la mise en oeuvre d'un système de gestion des documents administratifs, sans omettre d'aspects utiles.

Dans son introduction, l'auteur explique qu'il a révisé son premier ouvrage à la lumière des préceptes tirés d'un texte traitant de la qualité totale et publié par l'Office des ressources humaines du gouvernement du Québec. Ces préceptes, au nombre de six, sont les suivants: déclencher le choc initial, engager les gestionnaires, satisfaire les clients du système, mobiliser le personnel, adopter un mode de gestion participative, former le personnel actuel et futur. L'organisation de *La gestion de l'information administrative* est donc le résultat de l'intégration de ces principes et, sans nul doute, de l'expérience de l'auteur au cours des années. Le succès de l'implantation d'un système de gestion des documents tient

davantage à la valeur du processus concret qu'à la qualité du modèle théorique. Rien n'est acquis au départ et tout repose sur la compréhension de la culture organisationnelle de l'administration qui fait l'objet de l'implantation. Michel Roberge a bien compris cet aspect, qui a structuré son ouvrage en fonction de cette réalité.

La gestion de l'information administrative se consulte aisément. Chacune des grandes étapes du processus est clairement identifiée et insérée à sa place dans la chaîne des opérations. Il suffit alors de s'y référer pour prendre connaissance des tâches à effectuer. L'index livre un accès direct et permet de balayer l'ouvrage en fonction d'une notion précise. Tous les lecteurs, et particulièrement les néophytes, apprécieront particulièrement ces portes d'entrée.

Il existe bien sûr de nombreuses études ainsi que des articles divers qui traitent de la gestion des documents administratifs et des tâches qui s'y rattachent. Mais, comme le signale Jean-Pierre Wallot, archiviste national du Canada, dans sa préface, cet ouvrage «rassemble une masse de renseignements trop souvent dispersés ou spécialisés en un tout organique...». *La gestion de l'information administrative* aborde vraiment cette activité dans son ensemble et décrit chacun des aspects et chacune des étapes dans l'esprit d'un système, où tous les éléments sont liés entre eux. La compréhension du lecteur s'en trouve largement augmentée.

Avec ses plans détaillés qui précèdent chaque partie, avec son vocabulaire et son index, l'ouvrage de Michel Roberge constitue donc un excellent instrument de travail et de référence qui s'adresse autant aux spécialistes sur le terrain qu'aux étudiants et aux néophytes.

Claude Fournier

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèques et évaluation, sous la direction de Anne Kupiec. Paris: Cercle de la Librairie, 1994. 197 p.

La question de l'évaluation a toujours hanté le monde des bibliothèques,

en raison de sa nécessité, mais aussi de sa difficulté. Que faut-il évaluer? Que peut-on évaluer? En fonction de quels critères? Et comment doit-on apprécier la «valeur», qui constitue le terme de l'évaluation? Un nouvel ouvrage, intitulé *Bibliothèques et évaluation*, et publié sous la direction de Anne Kupiec, traite de cette vaste question en faisant appel à neuf collaborateurs issus des milieux des bibliothèques, de l'enseignement et des services gouvernementaux.

Dans son introduction, Anne Kupiec reconnaît d'abord l'intérêt et les limites des statistiques dans l'évaluation d'un service d'information. Des données chiffrées témoignent difficilement de la pertinence des documents offerts à la consultation ou de la qualité des réponses livrées. Il faut dès lors affronter les problèmes des définitions qualitatives de l'évaluation. Trois étapes s'imposent: déterminer les objectifs de l'évaluation; recueillir et analyser les résultats; apprécier ces résultats et mesurer l'écart éventuel entre ce qui était recherché et ce qui est atteint.

Mais que faut-il mesurer et selon quels critères? Comment recueillir certaines données? Anne Kupiec rappelle ces questions sans oublier de souligner les écueils constitués par les objectifs, souvent différents et parfois contradictoires, des bibliothèques et des ensembles plus larges dont elles font partie. Enfin, le temps modifie parfois les paramètres en cause et soulève de nouvelles difficultés. Malgré tout, on s'accorde à reconnaître la nécessité de l'évaluation dans les bibliothèques, surtout parce que celles-ci relèvent du service public et sont tenues de rendre des comptes, mais aussi parce que la satisfaction de l'utilisateur appelle une telle mesure.

Dans le premier chapitre, qui traite de l'évaluation des politiques publiques, l'auteur rappelle que selon les références fondamentales de la langue, une évaluation peut être «*approximative, correcte, empirique, exacte, expresse, générale, globale, illusoire, implicite, latente, objective, rigoureuse*», et qu'il existe des évaluations «*mathématique, numérique, quantitative, scientifique, et enfin, boursoière, morale et sociale*». Un survol sémantique démontre ensuite que

l'évaluation est une action approximative qui recouvre des significations contradictoires, en raison de sa grande extension. Et au terme d'une chronologie de la mise en oeuvre de l'évaluation des politiques publiques, Pierre Mayol conclut à la nécessité de conférer à l'évaluation une dimension humaniste.

Le chapitre suivant, intitulé «*Bibliothèque et service public*», traite de l'évaluation comme enjeu démocratique. Un court exposé rappelle les mutations du service public, plus particulièrement ici dans le secteur culturel, confronté désormais à des exigences d'équité, d'efficacité et de qualité. L'évaluation s'impose afin de «*porter un jugement sur l'adéquation entre les objectifs, les moyens et les effets de l'action publique*» et, en fin de compte, de «*donner du sens*» au service public.

Rédigé par un membre du personnel de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges-Pompidou, le troisième chapitre aborde l'évaluation des bibliothèques municipales. Après avoir passé en revue les définitions les plus courantes d'une bibliothèque municipale, l'auteur en retient la triple identité qui doit présider à l'évaluation: service municipal, service culturel, service public. Les travaux effectués en ce domaine par l'IFLA, l'American Library Association et divers chercheurs permettent de dégager un consensus autour des critères et des indicateurs à prendre en compte. Tous les groupes impliqués dans les activités de la bibliothèque, qu'il s'agisse des directeurs, du personnel, des décideurs, des usagers, des amis de la bibliothèque, des personnalités locales ou des leaders de la communauté, dégagent six critères majeurs: adéquation des heures d'ouverture, importance des collections, serviabilité du personnel, services disponibles, adaptation des services à la communauté, qualité des collections. Mais comment mesurer ces critères avec une précision raisonnable?

L'auteur du chapitre trois, Anne-Marie Bertrand, décrit ensuite l'organisation administrative de la bibliothèque municipale, ses champs organisationnels et ses champs opérationnels, avant d'aborder l'analyse de l'offre, constituée des collections et de l'accessibilité. L'évaluation des collections, ainsi qu'on le si-

gnale avec raison, compte pour une part importante dans les études traitant de l'évaluation des bibliothèques, parce qu'il s'agit d'un aspect majeur, sans doute mais aussi parce qu'elle donne lieu à la mise en oeuvre de mesures quantitatives dont l'aspect objectif rassure. Cependant, l'analyse qualitative des collections ne peut être dissociée de l'analyse quantitative, et les difficultés qui surgissent alors ne sont pas toujours aisément résolues. L'accessibilité se mesure d'abord à l'examen des locaux, qui tient à autre chose qu'aux surfaces. Peu de travaux existent à ce sujet mais l'on convient que les indicateurs concernant l'accès aux locaux et à leur environnement sont utiles et que la mesure de la convivialité du bâtiment s'avère d'une grande complexité. La qualité d'accès tient aussi au fonctionnement de la bibliothèque, à l'amplitude des horaires d'ouverture, à l'accueil et à la signalisation, mais la facilité d'identification de ces éléments ne peut faire oublier leur difficulté d'interprétation.

Anne-Marie Bertrand poursuit avec l'examen de la mesure des services rendus: recherche bibliographique ou documentaire, circulation des documents, services «extra-muros», action culturelle, publics. Mais elle conclut ensuite que si l'ensemble des données obtenues permet de dégager un bilan-diagnostic, il ne s'agit pas pour autant d'une évaluation, parce que l'objectivité est absente, que l'approche est incomplète, que les objectifs de la bibliothèque ne sont pas pris en compte et que l'opération vise d'abord à produire de la légitimité. Ce point de vue, qui ne manque pas d'à-propos, trouve encore trop peu d'échos dans la documentation qui traite de l'évaluation.

La partie suivante de l'important chapitre trois traite de l'appréciation de la performance. Il faut choisir des indicateurs pour chacun des dix-sept champs d'observation identifiés précédemment, mais, selon l'auteur, cet exercice s'embarque dans les généralités ou le manque de rigueur, et trébuche lors de la cueillette des données. Quant à la comparabilité de ces données, elle exige des corpus identiques, ce qui n'est pas évident lorsque l'on considère l'extrême diversité des bibliothèques et des centres de documentation. Enfin, l'irréductible dichotomie quantitatif/qualitatif devrait être

délaissée au profit de deux phases successives, la mesure et l'évaluation auxquelles se greffent respectivement le quantitatif puis le qualitatif.

Anne-Marie Bertrand identifie ensuite les données qui échappent aux champs d'observation et qui sont liées aux effets de la bibliothèque et aux informations sur ses objectifs, vus par les usagers, par les bibliothécaires et par les élus. Mais, comme il se doit, elle conclut à la nécessité de l'évaluation, car les valeurs en cause sont «l'égalité, la mémoire, la création, la liberté, le service public». À nous de donner à cet exercice la rigueur et l'intégrité qu'il mérite.

Intitulé «*Bibliothécaires et évaluation*», le chapitre quatre s'avère une suite logique au précédent puisqu'il aborde la question des formations à l'évaluation. L'auteur, Alain Gleyze, souligne la relative pauvreté de la documentation en langue française qui traite de l'évaluation des bibliothèques: Dans *Pascal*, pour 1972 à 1993, on trouve 1 300 références en anglais et 149 références en français. Alain Gleyze fait ensuite le point sur les formations à l'évaluation des services, des collections et du personnel, puis sur l'évaluation dans les formations. Il conclut à la nécessité de porter une attention plus soutenue à l'évaluation dans les programmes de formation professionnelle.

Le chapitre cinq rend compte de «*l'évaluation de l'efficacité des bibliothèques aux États-Unis*». Depuis les années soixante, l'emploi de méthodes de mesure et d'évaluation s'est accru afin d'améliorer la prise de décision ou la planification, et de justifier les ressources requises. Il faut viser l'efficacité, ou, selon le point de vue américain, atteindre ses objectifs. La pratique de l'évaluation baigne inévitablement dans un climat politique, ambigu, qui rappelle les réserves formulées plus haut, mais dont l'utilité pour la gestion demeure évidente. L'auteur, Nancy Van House, relate ensuite les principales initiatives prises aux États-Unis en matière de mesure et d'évaluation, concernant les bibliothèques publiques, les bibliothèques universitaires et de recherche, et les bibliothèques scolaires.

Les modifications à l'environnement des bibliothèques américaines,

notamment l'évolution de la technologie informatique, les contraintes financières et l'application de méthodes de gestion au secteur public, ont cependant conduit à réorienter l'évaluation des performances. Et le fait que les bibliothèques dans leur ensemble voient leur rôle et la nature de leurs services remis en question oblige à se fonder sur des critères nouveaux, dont il faudra établir la comparabilité ultérieurement. L'auteur conclut à la nécessité d'axer les méthodes d'évaluation sur les utilisateurs et leurs besoins, quitte à réduire l'importance accordée au fonctionnement et à la productivité. Elle s'interroge enfin sur l'aptitude des bibliothèques à offrir les services requis actuellement.

Les bibliothèques universitaires, qui font l'objet du chapitre six, participent chaque année à l'Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU), qui permet de dresser un bilan des services et de l'administration. Cette enquête assure une comparabilité mais elle gomme les particularités et tend à référer à une moyenne. Cependant, la Direction des bibliothèques a mis au point un tableau de bord de gestion qui vise à donner l'heure juste dans la gestion de la bibliothèque, et qui, contrairement à l'enquête statistique, n'établit pas de bilan mais éclaire la prise de décision. Le tableau de bord permet aussi de contrôler les résultats et de corriger éventuellement les choix, mais il n'est pas dépourvu de limites et le contexte dans lequel il s'inscrit joue un rôle majeur. L'auteur, Pierre Carbone, présente ensuite l'évolution des pratiques d'évaluation dans le milieu des bibliothèques universitaires et souligne, comme d'autres, la nécessité d'intégrer ces pratiques dans la gestion courante et de considérer davantage le point de vue des usagers.

Au chapitre sept, Alain Caraco expose la nécessité d'évaluer les bibliothèques départementales, qui sont les bibliothèques centrales de prêt des départements. Mais les difficultés s'avèrent considérables, à cause de la dispersion géographique et de l'hétérogénéité des réseaux, et à cause de la compétence variable des animateurs. Dans un survol historique, l'auteur expose le chemin qui a conduit à la création d'un guide des bibliothèques départementales puis d'un

plan d'évaluation, et fait état des initiatives individuelles. Une page est consacrée aux BCP du Québec. Suivent des propositions, accompagnées de modèles de formulaires, visant à recueillir les informations, à les traiter et à diffuser les résultats. En conclusion, Alain Caraco rappelle les limites de la connaissance statistique.

Dans le chapitre qui traite des bibliothèques scolaires, l'auteur, Max Butlen, explique comment les intervenants ont mis en place des dispositifs d'évaluation, dans les centres de documentation et d'information (CDI) et plus particulièrement ici dans les bibliothèques-centres documentaires (BCD) des écoles maternelles et primaires. On a voulu évaluer quantitativement la structure, l'installation et le fonctionnement, puis, qualitativement, les effets. L'auteur explique l'ampleur de la tâche et les limites des résultats. Un exemple de questionnaire est ensuite présenté.

Le dernier chapitre aborde la question des centres de documentation et s'inscrit, comme le signale son auteur, Brigitte Guyot, dans la suite des exposés précédents. Malgré leur appellation générique, les centres de documentation sont tellement différents les uns des autres qu'il faut d'abord évaluer les cadres généraux qui les définissent. Puis, les thèmes d'évaluation évolueront selon les missions documentaires respectives. On évaluera des outils, la gestion, les besoins et les contenus. Si les attentes sont bien définies, on pourra confier les procédures d'évaluation à des sous-traitants. Deux méthodes s'appliquent adéquatement aux centres de documentation: la démarche qualité, popularisée dans les années quatre-vingt, et l'analyse de la valeur, qui vise à concevoir un produit performant au moindre coût.

L'ouvrage livre ensuite une annexe intitulée: «*Les clefs du succès: indicateurs de performance pour les bibliothèques publiques*», traduit de l'anglais, qui propose une grande variété d'indicateurs comme autant d'outils d'évaluation. Une bibliographie sélective complète l'ensemble.

Comme nous l'avons signalé plus haut, les ouvrages qui traitent de l'évalua-

tion des bibliothèques ne sont pas légion. *Bibliothèques et évaluation* permet donc de faire le point sur la question, particulièrement dans le contexte français. Les exposés sont clairs et présentés avec méthode. La distribution des chapitres neutralise dans une certaine mesure les redites inévitables et assure une progression dans les connaissances du sujet. Le chapitre trois constitue, de ce point de vue, une source majeure d'informations et de réflexions autour de laquelle gravitent les autres exposés. Si la distribution des exposés par type de bibliothèque facilite la consultation, un index n'en aurait pas moins constitué un outil d'accès pratique et rapide pour retrouver certaines notions exposées par les auteurs. *Bibliothèques et évaluation* s'adresse aux professeurs, aux étudiants et à tous ceux qui oeuvrent dans le milieu des bibliothèques.

Claude Fournier

Bibliothèque nationale du Québec

La Bibliothèque dans la cité. Actes du colloque de Poitiers, 4 au 7 décembre 1992, organisé par l'Association pour la promotion et l'extension de la lecture. Paris: BPI-Centre Georges Pompidou; APEL, 1993. 235 p.

Le quatrième colloque organisé par l'Association pour la promotion et l'extension de la lecture poursuivait les mêmes objectifs que précédemment, c'est-à-dire: réfléchir ensemble sur le rôle de la lecture et des bibliothèques; réunir les professionnels et les élus afin d'échanger; développer un partenariat avec la ville d'accueil; consolider les actions de coopération au sein de l'association. Tenu à Poitiers, le colloque, intitulé «*La bibliothèque dans la cité*», s'articulait autour de quatre axes de réflexion: démocratie et bibliothèque; cité, identité et bibliothèque; vie sociale et bibliothèque; politique de la cité et décentralisation.

La session d'ouverture, ayant pour thème «démocratie et bibliothèque», s'amorce par une intervention dont on ne donne que la synthèse et qui traite de l'image des femmes et de l'évolution de leur condition d'accès à la lecture. La communication suivante propose une