

Raphaëlle Bats est conservatrice de bibliothèque, en charge des Relations Internationales à l'Essib. Elle assume également des charges d'enseignement et de recherche. Raphaëlle Bats vient de finir sa thèse en sociologie politique : "De la participation à la mobilisation collective, la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique". Elle représente l'Essib dans le groupe de travail "bibliothèques françaises et Agenda 2030" et est membre de l'International Advocacy Program de l'IFLA.

Utiliser l'Agenda 2030 comme outil d'évaluation et de plaidoyer

L'agenda 2030 liste les 17 objectifs de développement durable (ODD) envers lesquels les pays membres de l'ONU s'engagent à agir dans les 15 prochaines années. Pour les bibliothèques, cet agenda peut servir d'outil de vérification d'un caractère durable de nos institutions ou d'outil d'engagement envers des objectifs qui relèvent d'un langage commun avec les élus comme avec les habitants. En d'autres termes, entre engagement citoyen et plaidoyer, l'Agenda 2030 peut servir de base de travail pour mettre en place un outil d'évaluation de nos intentions.

Conservateur en chef des bibliothèques, **Anne-Christine Collet** a été successivement responsable des services aux publics de la Bibliothèque Municipale de Lyon, directrice des Bibliothèques de l'IUFM de Lyon et depuis 2010, responsable qualité au SCD Lyon 1. Le fil conducteur entre ces fonctions : la volonté d'organiser un service qui réponde aux besoins des usagers dans une logique d'amélioration.

Evaluer au quotidien, s'engager dans une démarche de formalisation

Que signifie pour un service de s'engager dans une certification ISO 9001, notamment en terme d'évaluation et à quoi cela sert-il ?

Tim Coates a travaillé dans le monde du livre pendant plus de 40 ans : en librairie, bibliothèque et dans l'édition. Il a dédié sa longue carrière à la diffusion de la lecture. On lui demande fréquemment son expertise pour des rapports publics sur les bibliothèques, qu'il défend fréquemment, y compris via du lobbying auprès du parlement.

Evaluer pour convaincre

« Je crois que toutes ces tentatives pour « diversifier » les services des bibliothèques publiques ont causé l'effondrement du service au Royaume-Uni. Je n'ai pas connaissance de mesures d'impact qui soit crédibles et ne comprends pas comment qui que ce soit puisse mesurer l'impact de lire un livre. Je ne vois pas, pour une bibliothèque, d'autres valeurs que celle de donner accès à la lecture, ce qui est suffisant et déjà immense. Ce sont les collections qui apportent la valeur. »

Carine El Bekri est conservatrice générale des bibliothèques et directrice de la bibliothèque universitaire de Reims Champagne-Ardenne et des Editions et Presses universitaires de Reims (EPURE).

Evaluer pour convaincre

L'image de la Bibliothèque de l'Université de Reims Champagne Ardenne a été profondément et durablement transformée avec l'inauguration de la bibliothèque Robert de Sorbon en 2006. D'invisible, elle est devenue visible. Un véritable projet de service a pu être mis en œuvre dans l'ensemble des bibliothèques du réseau de l'URCA, porté par un dialogue constant avec les différentes équipes présidentielles de l'Université. De nombreux projets ont pu voir le jour et malgré les difficultés budgétaires, la valeur de la bibliothèque a été reconnue par sa tutelle et ses usagers. C'est au travers de sa politique documentaire, de l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des chercheurs et des étudiants que la place occupée par la bibliothèque s'est solidement établie.

Christophe Evans est sociologue, responsable du service Etudes et recherche de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou. Spécialiste de la sociologie de la lecture et de la sociologie des publics des bibliothèques, il a coordonné les ouvrages collectifs : "Lecture et lecteurs à l'heure d'Internet. Livre, presse, bibliothèques (Cercle de la Librairie, 2011) et "Mener l'enquête. Guide des études de public en bibliothèque" (Presses de l'Essib, 2011, collection La boîte à outils n°22).

« Autour de la valeur »

Pour tenter d'apprécier dans de bonnes conditions la question de la valeur des bibliothèques et de leurs impacts - pour en faire une évaluation objective, pertinente et utile -, il est important de revenir sur la spécificité même de l'institution bibliothèque et sur les problèmes méthodologiques qui se posent aux personnes qui ont l'ambition d'en "mesurer" la valeur.

Bibliothécaire depuis 1994, **Xavier Galaup** est actuellement chef de service adjoint à la médiathèque départementale du Haut-Rhin. Il s'est investi très rapidement dans les associations et la coopération professionnelle, au sein de l'ACIM puis de l'ABF dont il a été le président national de 2016 à 2018. Cet engagement associatif dans l'ABF se poursuit aujourd'hui au sein du groupe Alsace et de la commission advocacy dont il est le responsable.

Evaluer pour convaincre

L'advocacy (ou plaidoyer) en faveur des bibliothèques porte la voix de celles-ci auprès des politiques et décideurs, financeurs et partenaires potentiels. Au-delà de la défense de leur existence et de leurs missions, il s'agit surtout de les inscrire dans les politiques publiques et les intérêts communs, de les rendre visibles en leur donnant une valeur du point de vue de l'interlocuteur. Entre relations publiques et militantisme, cette démarche est encore très peu présente en France, contrairement à de nombreux autres pays. En janvier 2015, L'Association des Bibliothécaires de France a créé une commission dédiée pour proposer une réflexion et une action durable sur le sujet. Un exemple parlant serait son rôle et son action emblématique menée lors de la dernière élection présidentielle

Docteur en Écologie, aujourd'hui bibliothécaire, la diffusion des connaissances et la vulgarisation du savoir pour tous sont deux objectifs forts du parcours professionnel d'**Hélène Gondard-Bolo**. Sens de l'organisation, rigueur et goût pour les nouveaux défis sont des atouts qui me permettent de travailler en équipe afin de valoriser les compétences de chacun et mener des projets ambitieux.

Evaluer au quotidien, s'engager dans une démarche de formalisation

*La notion de qualité de l'accueil pour tous les publics est présente dans la conception, l'aménagement et l'utilisation de la médiathèque **André Malraux** (MAM). Première médiathèque d'agglomération à avoir été labellisée Label Marianne en 2009, les agents de la MAM partagent une vision du service basé sur un accueil respectueux des usages et attentes des publics. L'implication et l'engagement des élus et du personnel est une condition essentielle au maintien de la labellisation. L'harmonisation des pratiques, un suivi rigoureux et une évaluation régulière ont permis à la MAM d'obtenir en 2018 le renouvellement du Label Marianne pour la quatrième fois.*

Maître de conférences au sein du département de sociologie à l'université Grenoble-Alpes, **Pierre Le Quéau** enseigne l'anthropologie et la sociologie, notamment de la culture. Au sein du Laboratoire PACTE (UMR du CNRS), il développe une recherche portant sur les formes de socialisation parmi lesquelles s'inscrivent, notamment, les pratiques culturelles. Dans ce domaine particulier, il a collaboré plusieurs fois avec l'Observatoire des Politiques Culturelles sur les pratiques culturelles, dans l'agglomération lilloise par exemple. La dernière recherche à laquelle il a été associé portait sur la définition de nouveaux indicateurs permettant d'apprécier le développement effectif de l'agglomération grenobloise : au-delà de l'économique, en considérant tous les aspects de la qualité de vie (santé, sociabilité, participations citoyenne et engagements, etc.) dont les échanges culturels constituent sans doute une des dimensions les plus stratégiques.

**« Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques » :
de la constitution d'un référentiel des impacts**

« Mon intervention portera sur une présentation des résultats de l'étude réalisée avec Olivier Zerbib et Elise Butel (tous deux membres de l'université Grenoble-Alpes), en collaboration avec l'Observatoire des Politiques Culturelles, pour le ministère de la Culture, sur les "effets" produits par les bibliothèques de lecture publique : non seulement auprès de ceux qui les fréquentent mais, plus largement, auprès de la population vivant sur le territoire où elles sont implantées. Plus précisément, l'objectif de cette étude était double : en fournissant un certain nombre de repères méthodologiques sur la façon d'évaluer les effets et impacts des bibliothèques de lecture publique, il s'agissait aussi de fournir les éléments d'un "plaidoyer" de ces établissements. Au-delà de ses finalités pratiques, l'enquête met cependant aussi au jour un certain nombre d'éléments plus fondamentaux concernant le rôle que jouent désormais les bibliothèques (mais qu'elles jouent peut-être depuis longtemps ?) dans la (re)production d'un monde commun. »

Cécile Touitou est responsable de la mission marketing de la bibliothèque de Sciences Po Paris. Membre de la commission afnor CN 8-46 +, elle a coordonné 2 ouvrages : Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts, presses de l'Enssib (2016) et La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs, Ed. du Cercle de la Librairie (2017)

**« Evolution de l'évaluation en bibliothèque :
de la mesure de l'activité à la mesure d'impacts »**

Si évaluer, c'est mesurer les effets d'une mesure sur la population visée, vérifier que la politique engagée entraîne effectivement les changements attendus et satisfait les besoins exprimés, l'évaluation serait possible quand on peut mettre en rapport les effets attendus de la mesure avec les résultats observés. Comment ces principes peuvent être appliqués au cas des bibliothèques ? Elles se sont portant engagées depuis 50 ans dans des recommandations, voire des normes, visant à mesurer leur activité, leur performance, et maintenant leurs impacts. Comment se sont succédées ces recommandations et qu'est-ce que cela dit du rôle des bibliothèques dans la société et le changement de leur centre de gravité.