

Enssib

Ecole nationale supérieure
des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de Conservateur de Bibliothèque

**Usages et publics des bibliothèques relais
du réseau départemental du Loiret : quels
indicateurs pour une évaluation
quantitative et qualitative ?**

Christine Perrichon

Sous la direction de Marie-France Peyrelong, Maître de conférences à
l'Enssib

Janvier 2002

Enssib

Ecole nationale supérieure
des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de Conservateur de Bibliothèque

**Usages et publics des bibliothèques relais
du réseau départemental du Loiret : quels
indicateurs pour une évaluation
quantitative et qualitative ?**

Christine Perrichon

Sous la direction de Marie-France Peyrelong, Maître de conférences à
l'Enssib

Stage effectué du 3 septembre au 23 novembre 2001,
à la Bibliothèque départementale du Loiret
Sous la direction de Régine Bara, directeur de la Bibliothèque

Janvier 2002

Usages et publics des bibliothèques relais du réseau départemental du Loiret : quels indicateurs pour une évaluation quantitative et qualitative ?

Résumé :

Dès 1986, le Conseil général du Loiret vote un plan d'aide à la construction de bibliothèques municipales dont la mise en œuvre est confiée à la Bibliothèque Départementale de Prêt. Quinze ans après cet acte volontariste en faveur du développement de la lecture publique, il apparaît légitime, pour la Bibliothèque départementale, de tenter de percevoir comment fonctionne le réseau ainsi constitué. Le présent mémoire propose une démarche d'évaluation des bibliothèques du réseau départemental visant à le faire évoluer au plus près des besoins de ses utilisateurs.

Mots-clés :

Bibliothèque Départementale de prêt **France**Loiret

Bibliothèques rurales **France**Loiret

Bibliothèques**Evaluation

Uses and users of the département of Loiret branch libraries: what are the appropriate guidelines for a quantitative and qualitative evaluation?

Abstract

As early as 1986 the Conseil général du Loiret voted a budget to build public libraries, the scheme being under the responsibility of the Bibliothèque Départementale de prêt. It is a legitimate expectation for the Bibliothèque Départementale to evaluate how this network functions fifteen years after such a measure in favor of public reading was decided on. This report offers ways to evaluate the performance of the library network so that it matches users' needs.

Keywords

Public libraries**Evaluation**France**Loiret

Rural libraries**France**Loiret

Remerciements

Je tiens à remercier Marie-France Peyrelong, maître de conférences à l'Enssib d'avoir accepté de diriger ce travail et de m'avoir consacré patience, conseils et encouragements.

Merci à Régine Bara, directeur de la Bibliothèque départementale du Loiret de m'avoir confié ce travail.

Merci à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque départementale du Loiret.

Merci aux responsables des bibliothèques-relais du Loiret d'avoir accepté de répondre à mes questions.

Table des matières

Introduction	8
I Le cadre de l'étude, le sujet, la méthodologie	11
1. La Bibliothèque Départementale du Loiret	11
1.1. Les collections, le réseau, les services	11
1.2. Les moyens	18
2. Le sujet de l'étude, la problématique	21
3. La méthodologie et les limites de l'étude	22
3.1. Connaître la Bibliothèque Départementale du Loiret	22
3.2. Connaître d'autres pratiques	22
3.3. Elaborer une démarche spécifique pour la Bibliothèque départementale du Loiret	23
3.4. Les limites de l'étude	23
II L'évaluation : une préoccupation commune aux BDP, des objectifs et des pratiques diversifiées	25
1. L'évaluation des BDP : une longue histoire	25
2. Les travaux actuels de l'ADBDP	27
3. Enquête : évaluation et BDP (septembre 2001)	28
III La mise en place d'une démarche d'évaluation du réseau à la Bibliothèque départementale du Loiret	31
1. Etat des lieux, quelques constatations	31
2. Une première image de la desserte	33
2.1. Une répartition selon le type de supports :	34
2.2. Une répartition selon le nombre de documents déposés :	34
2.3. Une répartition selon le type de point de desserte	35
3. Une première image du réseau	35
3.1. Les surfaces et les horaires d'ouverture	36
3.2. Les collections et les budgets d'acquisition	37
3.3. Les équipes : composition et formation	38
3.4. Le lectorat - les prêts	41
4. Quels objectifs à l'évaluation ?	42
5. Quels indicateurs pertinents pour répondre aux objectifs ?	44
6. Une démarche qui se déploie en plusieurs étapes	48
6.1. Etape n°1 : connaissance des services de la Bibliothèque départementale	49
6.2. Etape n°2 : moyens et activité du réseau	49
6.3. Etape n°3 : l'animation	52
6.4. Etape n°4 : l'informatisation	52
6.5. Etape n°5 : les collections	52
7. Les conditions de la réussite	52
7.1. Associer le personnel de la Bibliothèque départementale :	52
7.2. Associer les responsables des bibliothèques du réseau	53
8. Quelques réflexions sur ces propositions :	53

Conclusion	55
Bibliographie	57
Annexes	64

Introduction

Avec la décentralisation (1986), les bibliothèques départementales connaissent une évolution rapide : « *De services d'état sans grand moyens, elles deviennent des services départementaux à part entière* »¹. Si ce transfert de compétences a permis un développement important des BDP (mais très diversifié selon les volontés politiques des départements), il a surtout été l'occasion d'un rapprochement entre les services départementaux de lecture publique et leur tutelle.

Dans le même temps, au début des années 1990, la rénovation du service public et la modernisation de l'état deviennent des préoccupations constantes des politiques comme des fonctionnaires. Les démarches d'évaluation participent de ces préoccupations. Certaines prises de position à ce sujet peuvent d'ailleurs apparaître sinon excessives, du moins très marquées. « *Une politique conduite sans évaluation condamne à l'immobilisme et au gaspillage* »². Mais de telles démarches qui tendent à se légitimer commencent à être intégrées dans les pratiques, voulant devenir de réels outils d'aide à la décision.

Dans le domaine de l'évaluation comme dans tous les autres domaines, les bibliothèques départementales ont des pratiques très différentes suivant les objectifs poursuivis par les assemblées départementales en matière de développement de la lecture publique :

¹ Cf. **BERTRAND Anne-Marie**: *Bibliothèques territoriales, identité et environnement*. Paris : Ed. du C.N.F.P.T., 1999. 78 p.

² **France. Ministère de la Culture et de la francophonie. Département des études et de la prospective. Observatoire des politiques culturelles. L'Évaluation au service des politiques culturelles locales : éléments pour la réflexion et l'action**. Paris : La Documentation française, 1994. 94 p.

ainsi, certaines bibliothèques départementales, notamment de création récente, se sont engagées dans de tels processus dès l'ouverture de leurs services alors que pour d'autres, il ne s'agissait pas d'une priorité. On peut cependant constater une évolution dans le nombre de BDP s'adonnant à de telles démarches : en 1994, elles étaient 40, en 1999, elles étaient 62, soit environ les 2/3 des BDP³.

Qu'en est-il pour le Loiret ? Une démarche de cette nature est actuellement en émergence à la Bibliothèque départementale dans une volonté de se confronter à la réalité pour mieux imaginer les développements ultérieurs du service. En effet, la Bibliothèque départementale est, à ce jour confrontée à une vision un peu floue du réel. Par ailleurs, les moyens dont elle dispose sont assez peu importants et il devient vital d'en optimiser leur utilisation. Ce travail apparaît prioritaire et des moyens lui ont d'ailleurs été consacrés : l'accueil pour un stage d'étude d'un élève-conservateur chargé de la conception de cette procédure et le recrutement d'une personne chargée du rôle d'évaluateur.

L'objet de cette étude porte sur la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation du réseau des bibliothèques municipales et bibliothèques relais de la Bibliothèque départementale du Loiret : aidée des travaux antérieurs (d'autres BDP mais aussi dans d'autres types de bibliothèques), cette démarche ne vise pas à l'originalité mais à la construction d'outils que nous espérons efficaces et cohérents eu égard à la demande posée.

Le cadre et la problématique de cette étude seront posés dans une première partie, un point sur les pratiques d'évaluation en BDP fera

³ **CARACO Alain (dir.)**, *Guide des BDP 1996 : données 1994*. Bourg en Bresse : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, 1^{er} trimestre 1996. Non paginé
PASCAL Marie-Christine (Dir.), *Guide des BDP 2000 : données 1999*. Charnay-lès-Mâcon : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt, 4^e trimestre 2000. Non paginé.

l'objet de la seconde partie. Enfin la troisième partie proposera les éléments permettant la mise en place d'une démarche d'évaluation du réseau de la Bibliothèque départementale du Loiret.

I Le cadre de l'étude, le sujet, la méthodologie

1. La Bibliothèque Départementale du Loiret

La Bibliothèque départementale du Loiret a, comme toutes les BDP, la mission principale de desservir en documents les communes de moins de 10 000 habitants. Pour ce faire, elle fournit aux bibliothèques municipales, bibliothèques relais et dépôts divers des collections renouvelées d'imprimés, phonogrammes et vidéogrammes. Elle a pour objectif principal « *la création d'un réseau et le maintien d'un équilibre d'offre de lecture de qualité pour toutes les communes quelle que soit leur taille. Elle met en exergue la complémentarité de ses modes d'action*⁴ ».

Ce premier chapitre présente une vision générale de la Bibliothèque départementale : ses collections, les services proposés, le réseau et les moyens dont elle dispose.

1.1. Les collections, le réseau, les services

.1 les collections :

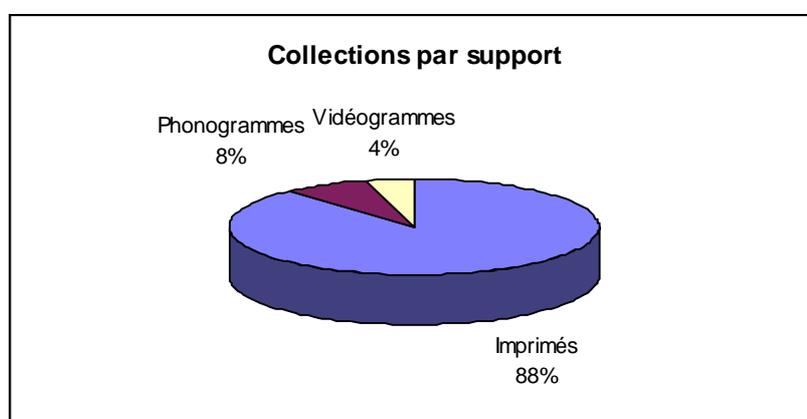
L'informatisation a permis de produire des chiffres exacts et précis concernant l'évaluation quantitative des collections, alors que précédemment ils ne s'agissaient que d'évaluations grossières. Par ailleurs, elle a également été l'occasion d'une « remise à plat » des collections et notamment d'opération de désherbage de grande ampleur

⁴ France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Rapport annuel des services année 1998*. Orléans : Bibliothèque Départementale, 1999, 35p.

qui n'avait jamais été mise en œuvre jusque-là (la BDP du Loiret a été créée en 1954).

Au 31/12/2000, la BDP du Loiret possède donc 180 019 documents imprimés et audiovisuels⁵ selon la répartition suivante :

- Imprimés : 157 877
- Phonogrammes : 14 262
- Vidéogrammes : 7614
- Cédéroms : 266



Ces collections représentent 50,9 documents pour 100 habitants alors que la moyenne nationale est de 83 documents pour 100 habitants.

La Bibliothèque départementale du Loiret possède des fonds spécialisés dans certains domaines : fonds local ou régional, fonds patrimonial de contes, fonds de livres d'art, fonds de livres de philosophie

Pour l'année 2000, 128 992 documents sont en dépôt dans les communes, 81 685 transactions ont été réalisées et 39 133 documents ont été prêtés lors des opérations de prêt direct.

⁵ Source : tableaux de bord Année 2000

.1.1 La bibliothèque : collections, renouvellement des fonds

Les activités principales de ce service consistent en la constitution de collections et en leur mise à disposition à la population des communes de moins de 10 000 habitants. Les collections se veulent de qualité et d'actualité et représentatives de la production.

La Bibliothèque départementale du Loiret possède 157 877 imprimés selon la répartition suivante : 154 244 livres et 3 633 périodiques, soit une moyenne de 44,9 imprimés pour 100 habitants (alors que la moyenne est de 65 imprimés pour 100 habitants dans les départements desservant, comme la bibliothèque départementale du Loiret entre 300 et 400 000 habitants).

Ce service dessert 267 communes sous forme de dépôt et 44 collectivités (43 communes et le Conseil général) sous forme de prêt direct .

Le renouvellement des fonds est assuré par le passage du bibliobus deux fois par an.

.1.2 La discothèque : collections, missions, desserte

Ce service a sensiblement les mêmes missions que le service des imprimés, appliquées à un support spécifique.

La Bibliothèque départementale possède 14 267 phonogrammes, soit une moyenne de 38,6 phonogrammes pour 1000 habitants (alors que la moyenne est de 55 phonogrammes pour 1000 habitants dans les départements desservant, comme la bibliothèque départementale du Loiret, entre 300 et 400 000 habitants).

Le service de la discothèque dessert 97 communes pour une population de 171 030 habitants, soit avec le médiabus (54 communes), soit en prêt direct (43 communes).

En 2000, 19 068 phonogrammes ont été prêtés (soit en prêt direct, soit en dépôt dans les bibliothèques municipales) : 16 855 compact-disques, 1 708 cassettes, 505 livres-cassettes.

Le renouvellement des fonds est assuré par le médiabus qui a son propre rythme de passage, bimestriel.

Les communes souhaitant un dépôt de phonogrammes pour leurs bibliothèques municipales doivent en faire la demande auprès du Conseil général. Ainsi, elles prennent position sur une liste par ordre d'arrivée. La Bibliothèque départementale ne peut assurer la constitution de plus de quatre nouveaux fonds de phonogrammes annuellement (il s'agit de fonds d'environ 300 à 400 documents). Fin novembre 2001, il n'y avait plus de possibilité de nouvelles créations pour l'année 2002. Selon ce principe de fonctionnement, il apparaît difficile d'envisager un développement réel du service si les moyens n'augmentent pas, alors que les demandes ne font que croître.

.1.3 La vidéothèque : collections, missions, desserte

Ce service a sensiblement les mêmes missions que le service des imprimés, appliquées à un support spécifique.

La Bibliothèque départementale possède 7 614 vidéogrammes. Pour ce service, elle est dans la moyenne supérieure : seulement 20 BDP possèdent plus de 5 000 vidéogrammes.

Le service de la vidéothèque dessert 34 communes sous forme de dépôts exclusivement.

Le renouvellement des fonds est assuré par le médiabus ayant son propre rythme de passage trimestriel.

Le principe de création de fonds de vidéogrammes est le même que pour les phonogrammes.

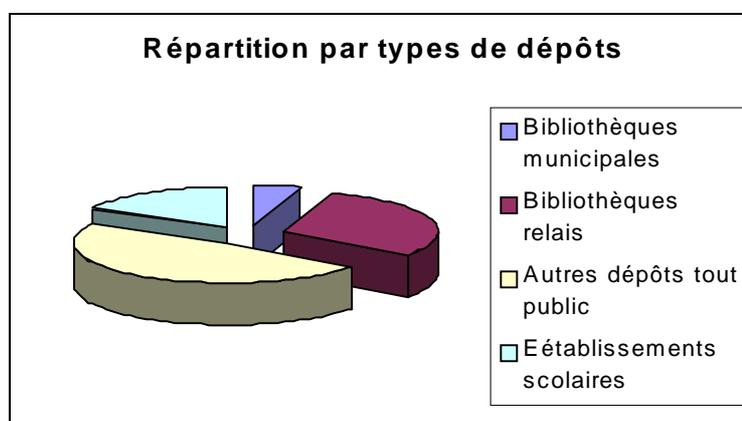
.1.4 Les Cédéroms

La Bibliothèque départementale du Loiret possède 266 Cédéroms actuellement, il s'agit d'un service encore expérimental qui est proposé dans trois communes selon des modalités diverses (prêt ou consultation sur place).

.2 Le réseau

.2.1 Les dépôts

Pour la Direction du livre et de la lecture, les bibliothèques municipales sont caractérisées par les éléments suivants : surface à usage exclusif pour la bibliothèque, horaires d'ouverture et présence de personnels salariés alors que pour les bibliothèques-relais les équipes peuvent être constituées de bénévoles. Selon le guide 2000 des BDP, le réseau est constitué de 293 points de desserte répartis de la façon suivante :



Cependant, la terminologie employée par le personnel de la Bibliothèque départementale reflète une conception moins précise des points de desserte. Elle est la suivante :

- les bibliothèques municipales : tout point de desserte offrant une surface suffisante et spécifique à la bibliothèque, des horaires d'ouverture corrects, des collections suffisamment développées et des équipes clairement repérées. Il n'y a pas de différenciation nette entre les bibliothèques gérées par des professionnels ou par des bénévoles.
- les dépôts-mairies : point de desserte ouvert à tout public sans que les conditions décrites précédemment soient remplies. Il s'agit souvent de « placards » installés dans les mairies.
- les dépôts-écoles : point de desserte réservé au public scolaire. Bien que le rapport Groshens de 1978 préconise le

désengagement progressif des BDP de la desserte des écoles, la Bibliothèque départementale du Loiret maintient encore ce service dans 51 communes.

.2.2 Le prêt direct

Un certain nombre de communes n'ayant pas de structure de lecture publique municipale sont desservies par le service du prêt direct. Ainsi, le Conseil général affirme sa volonté de maintenir un équilibre entre toutes les communes par le maintien d'une desserte, certes peu fréquente mais de qualité au profit des communes les plus petites. En effet, depuis une dizaine d'années, les prêts directs de communes importantes tendent à être remplacés par des bibliothèques municipales. Cependant, sur les 43 communes utilisant ce service, 11 ont plus de 1000 habitants. Il s'agit bien, dans le principe, d'une situation transitoire en attendant que soient créées des bibliothèques municipales ou intercommunales. Ainsi, début 2002, la commune de Patay devrait voir fermer son prêt direct avec l'ouverture d'une bibliothèque intercommunale. Il en sera de même en 2003 pour la bibliothèque intercommunale de Epieds en Beauce, Charsonville, Villamblain, Coulmiers et Rosières en Beauce. la Bibliothèque départementale deviendra pour ces bibliothèques intercommunales fournisseur de documents (par des dépôts permanents et renouvelés) et de services divers (animation, formation, conseils).

.3 Les services :

.3.1 Les réservations

Ce service vise à une amélioration de la qualité des prêts en proposant de répondre au mieux et au plus vite aux demandes exprimées par les utilisateurs.

Une personne assure la réservation de tous les imprimés (ce qui représente environ un mi-temps), les autres supports le sont par les départements « musique » et « images ».

Les documents sont distribués soit par les tournées régulières des bibliobus ou du médiabus, soit par le service de la navette. La navette a été mise en place à la fin de l'année 1999 pour améliorer la qualité du service de réservation. En proposant un passage bimestriel dans quatorze bibliothèques municipales qui rayonnent sur un secteur géographique, elle permet un raccourcissement du délai entre la demande et la mise à disposition du document.

.3.2 La formation

En 2000, au total 155 journées de formation ont été dispensées par la Bibliothèque départementale pour donner aux bénévoles responsables les moyens de gérer leur bibliothèque. Pour 2002, ce sont 9 stages qui sont prévus (pour une quinzaine de participants chacun) dont l'organisation et la réalisation sont assurées soit par le personnel de la Bibliothèque départementale soit par des intervenants extérieurs.

Il est à noter également que le budget formation ne fait pas partie du budget de fonctionnement de la BDP mais du budget de l'Association du Bibliobus du Loiret.

.3.3 L'animation

Le service animation propose le prêt d'expositions (actuellement un catalogue de 14 expositions), le prêt de valises-expositions (18 valises thématiques), des conseils pour l'organisation d'animations diverses, voire même des animations « clefs en mains » pour les communes particulièrement impliquées dans ce type d'opérations (par exemple pour le Printemps des Poètes).

Le budget animation ne fait pas partie non plus du budget de fonctionnement de la BDP mais de celui de l'Association du Bibliobus du Loiret.

Pour l'année 2002, outre le prêt des expositions et valises-expositions, sont prévues des animations autour de la poésie (Florilège de poèmes d'Eugène Guillevic par Gérard Audax, Clin d'Oeil Cie, La Loire, son

lit, sa table par Philippe Ouzounian) et des soirées de contes et de lectures à haute voix par Pascal Quéré. La Bibliothèque départementale participera aux deux salons du livre organisés dans le Loiret :

- Pithiviers avec comme thème « L'enfant d'un continent à l'autre »
- Beaugency avec comme thème « Poètes et tralala »

.3.4 *Autres : activités de conseils, publication (Résonances)*

- Les activités de conseils

Elles sont de plusieurs natures :

. *pour la création de bibliothèques municipales* : aide à la constitution des dossiers de demandes de subventions (gérés par la Direction de l'Éducation, de la Culture et des Sports), réflexion sur l'aménagement, fourniture de fonds de livres régulièrement renouvelés, formation des équipes

. *pour la gestion quotidienne des bibliothèques* : aide à la gestion des collections (notamment par des réflexions sur le désherbage), aide à la réflexion sur l'organisation, tous conseils bibliothéconomiques dont les responsables de bibliothèques expriment le besoin.

- Publication

Un bulletin trimestriel (Résonances) est réalisé à l'intention des membres du réseau. Il vise à informer des réalisations ou des projets en cours, communiquer sur les services offerts par la bibliothèque départementale, faire part de découvertes de lecture ou d'écoute. Il est diffusé auprès de toutes les bibliothèques du département et de toutes les BDP.

1.2. Les moyens

.1 Les budgets

Le budget d'acquisition est inférieur, pour les imprimés, au minimum exigé par le CNL pour prétendre à quelque subvention que ce

soit, c'est à dire inférieur à 3F par habitant. La moyenne nationale était de 4,54F en 1998 pour les départements desservant entre 300 000 et 400 000 habitants).

Les dépenses documentaires de 1999 (tous supports) par habitant à desservir (y compris les crédits CNL) placent la Bibliothèque départementale du Loiret en 76^{ème} position avec 3,45F par habitant (*en 75^{ème} position avec 3,40F en 1998, en 73^{ème} position avec 3,17F en 1994*). Les autres départements de la région Centre disposent tous de budgets plus importants pour les acquisitions : Indre et Loire (22^{ème} position avec 6,82F), Cher (24^{ème} position avec 6,73F), Indre (34^{ème} position avec 5,72F), Loir et Cher (45^{ème} position avec 5,24F), Eure et Loir (66^{ème} position avec 4,12F).

Les dépenses documentaires incluant de plus en plus les nouveaux supports, vidéogrammes (3400 en 1994, 6700 en 1999) et Cédéroms (0 en 1994, 266 en 2000), la part attribuée aux imprimés va donc en diminuant.

.2 Le personnel

En septembre 2001, 19 personnes composent l'équipe de la Bibliothèque départementale du Loiret (Rappelons que l'équipe de la BDP d'Indre et Loire, dont la densité de population et la superficie sont assez semblables à celles du Loiret est composée de 40 personnes).

Catégorie	Nombre de postes
Conservateur	1
Bibliothécaire	2
Assistant et Assistant qualifié de conservation	7
Agent et agent qualifié du patrimoine	3
Autre B (rédacteur)	1
Autre C (chauffeurs, agents administratifs, ...)	5

.3 La surface

La surface de la BDP est de 1 300 m², ce qui représente 0,35 m² pour 100 habitants. La moyenne nationale est de 0,57 m² pour 100 habitants.

Un seul équipement existe. Il est basé à Orléans. Étant donné la configuration géographique du département, l'est du département est assez éloigné, ce qui complique l'organisation des tournées et augmente la durée des trajets. Le département de l'Indre et Loire (sensiblement de même superficie et de même densité de population), par exemple est doté d'une centrale et de 2 annexes.

.4 La charte départementale de la lecture publique

Deux plans d'aide sont proposés aux communes :

- plan d'aide à la création et à l'aménagement de bibliothèques municipales : il s'adresse aux communes de moins de 5 000 habitants. Il autorise une aide à l'investissement pouvant aller jusqu'à 50% d'un montant total éligible pour ce type de subvention à concurrence de 300 000 francs. Le critère d'éligibilité principal consiste en la mise à disposition d'un local spécifique pour la bibliothèque (sans superficie minimale).

- plan d'aide à la création de bibliothèques intercommunales : son application est limitée à un seul projet par canton regroupant au minimum trois communes. La commune siège peut être attributaire d'une subvention de 50% d'un montant total subventionnable de 600 000 francs. Les critères d'éligibilité, plus stricts, sont les suivants :

- création d'un projet scientifique et culturel inscrit dans la durée, établi en lien avec la Bibliothèque départementale
- création ou adaptation d'une structure intercommunale avec signature de convention entre toutes les communes participantes formalisant les conditions de création
- recrutement d'un personnel professionnel formé

Le bilan financier du plan d'aide, pour le Conseil général, depuis 1989 s'élève à plus de 6 millions de francs⁶. Après un plafond atteint dans les années 1992-1993, le montant des subventions accordées pour

⁶ France. Conseil général du Loiret. Bibliothèque départementale. Dix ans de lecture publique : 1990-2000 p. 6-7

le plan d'aide est stable depuis plusieurs années, de l'ordre de 500 000 francs.

2. Le sujet de l'étude, la problématique

Quinze ans après être devenue service à part entière du Conseil général du Loiret, la Bibliothèque départementale souhaite, aujourd'hui, s'engager dans une démarche d'évaluation de son réseau. Un premier plan d'aide à la construction de bibliothèques municipales a été voté en 1988, suivi d'un second en 1991 pour la construction de bibliothèques intercommunales. A ce jour, ce sont environ cent communes qui ont reçu une subvention dans le cadre de ce plan. Tenter de percevoir comment fonctionne le réseau ainsi constitué est devenu une priorité pour la Bibliothèque départementale : entre des moyens de fonctionnement plutôt limités (rappelons que la BDP du Loiret arrive en 77^{ème} position sur 96 pour les acquisitions de documents et qu'elle n'est plus éligible aux subventions du CNL puisqu'elle dispose de crédits d'acquisition d'imprimés inférieurs à 3F par habitant) et un discours politique assez offensif, il devient indispensable d'objectiver des ressentis et de fournir à l'autorité de tutelle des éléments précis qui permettront d'asseoir un développement cohérent du service départemental de lecture publique. Si les travaux d'évaluation des réseaux sont très avancés dans d'autres bibliothèques départementales, ils sont encore en émergence dans le Loiret. **C'est dans cette perspective que se situe ce mémoire d'étude : construire pour la Bibliothèque départementale du Loiret une démarche cohérente d'évaluation de son réseau et en prévoir les modalités matérielles visant à sa réussite.**

3. La méthodologie et les limites de l'étude

3.1. Connaître la Bibliothèque Départementale du Loiret

La méthodologie proposée se caractérise par sa volonté de se situer dans le cadre précis de la demande de la Bibliothèque Départementale du Loiret. La première étape nécessite donc une prise de connaissance précise du contexte pour être au plus près de la réalité du terrain. Elle s'est donc centrée sur :

- des rencontres avec chacun des membres de l'équipe dans un double objectif : comprendre le travail de chacun et savoir quelle vision de l'évaluation chacun pouvait avoir.
- des rencontres avec quelques responsables des bibliothèques du réseau (salariés ou non) pour tenter de percevoir comment une telle démarche pouvait être ressentie.
- la lecture et l'analyse des rapports annuels de fonctionnement de la bibliothèque départementale en rassemblant tous les documents pouvant être utile préalablement à une telle démarche et tentant de les mettre en perspective.

3.2. Connaître d'autres pratiques

Pour connaître les bases théoriques et pratiques de ces démarches, la lecture et l'analyse des écrits concernant l'évaluation dans les bibliothèques et surtout dans les BDP, étaient indispensables. Il s'est agi aussi de prendre connaissance des travaux du groupe de travail sur l'évaluation de l'ADBDP, notamment en participant à une de ses réunions. Une enquête envoyée sur la liste de diffusion de l'ADBDP a permis d'avoir une vision de la réalité de l'évaluation, aujourd'hui, dans un certain nombre de BDP.

3.3. Elaborer une démarche spécifique pour la Bibliothèque départementale du Loiret

Cette troisième étape vise, dans un premier temps à faire émerger les objectifs que la Bibliothèque départementale souhaite assigner à la mise en place d'une telle démarche, en prennent en compte les demandes et interrogations du personnel. Ces objectifs fixés, des indicateurs ont été déterminés et validés. Puis des questionnaires permettant de calculer ces indicateurs ont été élaborés, retravaillés avec l'ensemble de l'équipe et enfin testés par une dizaine de responsables de bibliothèques. Un accompagnement paraît nécessaire, non seulement pour aider à remplir les questionnaires mais aussi pour faire prendre conscience aux correspondants de la nécessité de cette démarche qu'ils perçoivent dans un premier temps comme contraignante. La démarche pour le recueil des informations a été travaillée en commun avec la personne de l'équipe chargée de sa mise en place.

Il a semblé également indispensable de proposer de retourner aux différents partenaires (responsables de bibliothèques, maires et conseillers généraux) les résultats synthétisés de cette évaluation de l'activité du réseau.

Le personnel a été associé lors de nombreux échanges et des présentations du projet en réunions de services. Un travail important reste à conduire pour tenir informé les responsables de bibliothèques : des propositions sont déjà avancées : échanges lors des tournées, articles dans « Résonances » la publication trimestrielle de la bibliothèque départementale, courriers du président du Conseil général aux maires et aux responsables de bibliothèque.

3.4. Les limites de l'étude

La Bibliothèque départementale a souhaité axer cette étude sur le réseau des bibliothèques municipales et des bibliothèques-relais en excluant de celle-ci les dépôts tout public. Mais n'y aurait-il pas lieu de mettre à plat le fonctionnement de ces dépôts dans l'objectif de rationaliser l'utilisation des moyens dont elle dispose ? En effet, un

certain nombre de questions se posent : ces dépôts ont-ils une activité ? Des utilisateurs ? Un avenir ? A la fois en terme de coût de fonctionnement mais également en terme de « coût humain », les tournées qui les desservent peuvent apparaître particulièrement vides de sens pour le personnel qui les assure. Il apparaît cependant difficile d'expliquer pourquoi leur maintien est assuré actuellement : s'agit-il d'une volonté politique des maires de conserver vaille que vaille un lien avec le service départemental de lecture publique (sans toutefois lui donner les moyens de fonctionner) ? Ou s'agit-il d'une stratégie de visibilité pour la Bibliothèque départemental en assurant une présence, coûte que coûte et de façon quasi incantatoire sur l'ensemble du territoire départemental ? Ou plus probablement de ces deux aspects à la fois ?

La méthodologie proposée se veut en phase avec la demande exprimée par l'établissement d'accueil. Elle tente de mettre en œuvre une démarche cohérente qui puisse satisfaire les besoins actuels de la Bibliothèque départementale du Loiret : avoir une image plus précise de son réseau de bibliothèques municipales et de l'activité de ce réseau

II L'évaluation : une préoccupation commune aux BDP, des objectifs et des pratiques diversifiées

1. L'évaluation des BDP : une longue histoire

Publiée en 1981, une étude commandée par la Direction du Livre et de la Lecture, alors en charge des BCP est confiée au Service des Etudes et Recherches du Ministère de la Culture et de la Communication. Elle porte sur « les dépôts des bibliothèques centrales de prêt ». Elle montre entre autres, que, dès cette période, le degré d'avancement des travaux en matière de recueil d'informations par les BCP auprès de leurs réseaux est très inégal. D'ailleurs peut-on, à cette époque, réellement parler de réseaux ? « *Il s'agit plutôt d'une grande arborescence aux branches quasiment indépendantes allongeant leurs ramifications sur l'ensemble du territoire que d'un réseau aux mailles nombreuses correspondant à des interdépendances fonctionnelles entre BCP d'une part et entre dépôts d'une même BCP d'autre part* »⁷.

Le transfert de compétences des BCP aux départements va prolonger, voire accentuer la disparité de développement des BDP, dans le domaine de l'évaluation comme dans d'autres domaines. Cette décentralisation a pu agir dans certains départements comme un catalyseur imposant une formalisation de pratiques jusque là plutôt pragmatiques. Même si en 1989, Bertrand Calenge affirme : « *Evaluer*

⁷ ROUET François . *Les Dépôts des Bibliothèques Centrales de Prêt*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 1981. 289 p.

leur action est devenue une priorité pour les BCP »⁸, l'observation montre qu'il y a un décalage important entre théorie et pratique. Cependant les travaux de l'ADBDP veulent dès cette époque, à partir de réflexions théoriques conduites par certains pionniers, construire des démarches d'évaluation des réseaux départementaux plus cohérentes et plus efficaces. En témoigne l'organisation en 1990 de journées d'études à Périgueux sur l'évaluation qui seront poursuivies par la mise en place d'un groupe de travail au sein de l'ADBDP sur l'évaluation. Ses travaux se trouvent en pleine actualité avec la publication du décret du 22 janvier 1990 relatif à la mise en place d'un dispositif d'évaluation des politiques publiques de l'Etat. La publication en octobre 1991 de « BCP : l'évaluation du service rendu » permet à l'ensemble de la profession de s'appuyer sur des bases théoriques et pratiques pour mettre en œuvre, dans chaque département qui le souhaite, des méthodes visant à mesurer l'activité des services départementaux de lecture publique et évaluer les services rendus à la population.

Ces pratiques vont continuer à se développer très progressivement sans devenir, dans un premier temps majoritaires. La connaissance exacte de l'activité du réseau n'est pas un objectif prioritaire pour toutes les BDP. Ainsi, Alain Caraco écrit : « *en 1995, seules 17 d'entre elles pouvaient indiquer la surface totale de leur réseau, 22 leur budget d'acquisition, 23 leur nombre d'inscrits et de prêts, 27 l'état de leur collection et 29 la répartition de leurs correspondants entre les différents grades de la fonction publique et le bénévolat, qualifié ou non* »⁹.

La littérature professionnelle continue d'apporter de nouveaux éclairages à ces évolutions. Ainsi en témoignent les différentes publications de ces dernières années, dont la traduction en français de la norme Iso 11620 concernant les indicateurs de performance des

⁸ **Association des directeurs de Bibliothèques Centrales de Prêt.** *Bibliothèques Centrales de Prêt : l'évaluation du service rendu.* Bourg en Bresse : ADBDP, 1991. 82 p.

⁹ **CARACO, Alain.** *L'évolution des BDP depuis la décentralisation.* Bulletin des Bibliothèques de France T.42 n°5, 1997. p.16-20

bibliothèques publiques¹⁰. Les difficultés des BDP résident cependant dans leur structure même : une organisation à 2 niveaux où le niveau de contact avec le « vrai » public n'est pas forcément assuré par des professionnels.

Quand on observe comment les démarches d'évaluation sont encore assez peu mises en œuvre par les professionnels, il n'est pas étonnant de constater qu'elles apparaissent plus compliquées et encore moins légitimes pour des non-professionnels qui peuvent avoir, parfois, le sentiment d'une volonté de contrôle de leurs activités.

Une évolution est cependant réelle : selon le guide des BDP 1994, 40 bibliothèques départementales déclaraient avoir une démarche propre d'évaluation elles sont 62 selon le guide des BDP 2000.

2. Les travaux actuels de l'ADBBDP

Cependant le groupe de travail de l'ADBBDP est toujours d'actualité.

Une enquête de l'ADBBDP est lancée en juin 2001, auprès des BDP, portant sur la connaissance qu'elles ont de leur réseau. Les résultats sont en cours d'élaboration.

Par ailleurs, une réflexion est conduite sur la classification des bibliothèques telle qu'elle est utilisée dans le Guide des BDP et vise à clarifier les termes utilisés. En effet, toutes les BDP n'utilisent pas les termes de la même façon : bibliothèques municipales, bibliothèques relais, autres dépôts. Les critères nécessitent d'être précisés afin d'obtenir une homogénéité des réponses. Le niveau d'activité n'est pas apparu alors pertinent aux membres du groupe qui ont préféré se référer aux moyens accordés aux différentes structures, c'est à dire les surfaces, les horaires d'ouverture, les crédits d'acquisition, et la présence ou non

¹⁰Selon la norme Iso 11620

de personnel formé ou non, salarié ou non. Cette nouvelle classification devrait être mise en œuvre dès la prochaine édition du Guide des BDP¹¹.

Une étape ultérieure consistera à tenter de recueillir des données communes sur le niveau d'activité des relais de lecture, qui voudrait ne pas se limiter à l'aspect quantitatif mais à en faire émerger les aspects qualitatifs.

3. Enquête : évaluation et BDP (septembre 2001)

Avant de proposer une démarche d'évaluation des bibliothèques relais de la Bibliothèque départementale du Loiret, il est apparu souhaitable de connaître un peu plus précisément les pratiques d'évaluation des autres BDP : objectifs poursuivis, champ de l'évaluation, mode de recueil des informations, outils, indicateurs, destinataires,...

Treize BDP, de toutes les régions de France, ont répondu à l'enquête envoyée sur la liste de diffusion de l'ADBDP (rappelons que seulement 62 BDP disent pratiquer l'évaluation¹² sans en préciser la forme). Le taux de réponse est assez peu élevé mais il ne s'agissait pas d'avoir une approche exhaustive de la situation mais plutôt des exemples de ce qui existe.

Le questionnaire¹³ a probablement été conçu un peu trop rapidement, certaines questions semi-fermées ont peut-être trop induit les réponses tandis que d'autres, trop ouvertes n'ont apporté que des réponses peu exploitables. Cependant des éléments communs aux différentes pratiques apparaissent, notamment en ce qui concerne le mode de recueil des informations, les objectifs poursuivis, les indicateurs calculés¹⁴.

¹¹ Voir annexe 4 : critères pour une nouvelle classification

¹² PASCAL Marie Christine. *Guide des BDP 2000 - données 1999*. Charnay-lès-Mâcon : ADBDP, 2000. Non paginé

¹³ Voir annexe 2 : questionnaire

¹⁴ Voir dépouillement du questionnaire en annexe 3

- Les objectifs poursuivis :

Connaître le fonctionnement du réseau semble être l'un des premiers objectifs de ces démarches : 9 BDP répondent à la question n°4 « pour connaître le réseau ». « Etablir le rapport d'activités » (au Conseil général 5 réponses, au Ministère 3 réponses, aux bibliothèques du réseau 3 réponses) semble également être une préoccupation importante. Cette approche est confirmée par les réponses à la question n°12 : les résultats de ces évaluations servent essentiellement à « rédiger les rapports annuels de fonctionnement » (8 réponses). Mais ce ne sont pas les seuls et ces démarches visent également à « orienter l'évolution de la BDP » (5 réponses à la question n°4), « orienter la politique du Conseil général » (2 réponses à la question n°4), « repérer les situations à améliorer » (2 réponses à la question n°4)

- Le taux de réponse :

77% des BDP ayant répondu au questionnaire indiquent qu'elles obtiennent un taux de réponse supérieur à 90%. On peut supposer qu'elles se donnent les moyens d'obtenir un tel taux de réponse, probablement en ayant un suivi très précis de chaque relais. Le commentaire d'un responsable de BDP montre que c'est une habitude longue à acquérir pour qu'elle s'ancre réellement dans le quotidien : *« 100% de réponses... mais on les a travaillés au corps ».*

- Les indicateurs :

Les indicateurs calculés correspondent aux interrogations concernant l'activité des réseaux et aux préconisations diverses. Ainsi, l'indicateur qui arrive en premier est le taux de pénétration.

- Les logiciels utilisés :

Seulement trois des BDP ayant répondu au questionnaire utilisent le logiciel Evalbib, pourtant conçu spécifiquement pour les BDP et téléchargeable gratuitement sur le site de l'ADBBDP. Il est probablement

peu utilisé car non mis à jour actuellement. C'est aussi l'une des préoccupations du groupe évaluation de l'ADBBDP : mettre à disposition un outil fiable et évolutif qui aide les BDP dans leurs démarches d'évaluation.

- Les outils pour le recueil des informations :

Pour que les questionnaires remplis par les dépositaires le soient efficacement, il apparaît indispensable de leur fournir des outils quotidiens qui leur facilitent la tâche : de la véritable brochure de liaison proposée par la BDP de Savoie ou du Finistère au simple formulaire envoyé en début d'année. C'est l'une des clefs de la réussite.

- Les destinataires :

Dans 10 réponses, soit 76%, un retour synthétisé des informations est prévu vers les bibliothèques du réseau, dans 9 réponses vers la direction générale des services du Conseil général, dans 6 réponses vers la Direction du Livre et de la Lecture. Les élus (conseillers généraux ou maires des communes) n'apparaissent pas comme les destinataires prioritaires de ces informations.

Par ailleurs, le retour de ces informations vers le personnel de la BDP n'est mis en œuvre que dans une seule réponse. Il semble pourtant que ce type de démarche, pour être efficace, devrait être porté par l'ensemble des équipes...

III La mise en place d'une démarche d'évaluation du réseau à la Bibliothèque départementale du Loiret

1. Etat des lieux, quelques constatations

Toute mise en place d'une évaluation nécessite, au préalable, un état des lieux. C'est ce que nous tenterons de faire dans ce chapitre à partir de l'analyse de différents documents produits par la Bibliothèque départementale (rapports d'activités 2000, rapports d'activité à destination du Conseil général, documents usuels du type cahier de programmation ou documents de préparation des tournées) et des rencontres avec le personnel et les responsables de bibliothèques.

Tout d'abord, la Bibliothèque départementale utilise des unités de mesure différentes dans les divers documents pour classer les dépôts du réseau. Il peut en résulter une vision floue sinon brouillée de la réalité.

Dans le tableau de bord 2000 des services départementaux, la Bibliothèque départementale annonce 267 communes desservies.

Dans le Guide des BDP 2000, elle annonce 283 dépôts : 16 bibliothèques municipales, 89 bibliothèques relais, 137 dépôts tout publics et 51 établissements scolaires.

283 dépôts, 267 communes : ces chiffres pourraient sembler incohérents. Il n'en est rien puisqu'il existe des communes où la Bibliothèque départementale dessert plusieurs dépôts.

Enfin, dans le document servant à la programmation des tournées, apparaissent 214 points de desserte (159 pour les imprimés seulement,

5 pour les phonogrammes seulement, 8 pour les imprimés + les vidéogrammes, 21 pour les imprimés + les phonogrammes, 21 pour les imprimés + les vidéogrammes + les phonogrammes) et 44 prêts directs, soit 258 points de desserte.

283 dépôts, 258 points de desserte : ici les chiffres semblent paradoxaux. Quelle est la différence entre un dépôt et un point de desserte ?

Une mise en cohérence de ces différentes approches pourrait probablement apporter un éclairage nouveau sur la réalité du réseau.

Avec un système d'information géographique, la réalisation de cartographies des dépôts suivant ces différentes approches pourrait également apporter une image des équilibres ou des déséquilibres de ce réseau.

Un début d'évaluation du réseau est mis en place à partir de 1994 : un questionnaire est envoyé aux 105 bibliothèques municipales et bibliothèques relais mais il n'y a pas réellement de suivi (pas de rappel des bibliothèques qui ne répondent pas) et les résultats sont plutôt incomplets : en 1998, seulement 45 réponses, en 2000, 51 réponses soit un taux de réponse de 48,5%. L'activité du reste du réseau n'est pas mesurée. Rappelons que cela représente 137 dépôts tout public et 51 établissements scolaires. Actuellement la Bibliothèque départementale dispose de résultats bruts, très lacunaires (ils ne sont saisis sous Excel que depuis 1998). Il conviendrait de proposer :

- - la mise en place du recueil systématique des informations
- - la mise en place d'indicateurs qui permettraient de mesurer l'évolution du réseau, en terme de moyens accordés mais aussi en terme d'activité, sur la durée mais aussi comparativement aux autres BDP.

Par ailleurs certains chiffres communiqués peuvent apparaître pour le moins curieux, ainsi, dans le rapport d'activités de l'année 1997, on

annonce 361 906 transactions réalisées alors que pour l'année 2000 on en annonce 128 434. Une explication s'impose : apparemment le mode de calcul antérieur à l'informatisation était peu fiable, l'informatisation a permis une remise à plat des chiffres, tant pour les collections que pour les transactions.

Les chiffres les plus précis concernent le prêt direct et la desserte des phonogrammes et vidéogrammes. Probablement cela indique-t-il l'importance accordée à ces services par la Bibliothèque départementale.

La communication de ces résultats est faite auprès du Conseil Général (rapport annuel de fonctionnement et présence dans le recueil de tableaux de bord) mais il n'y a pas de communication spécifique auprès des conseillers généraux, des maires, des responsables de bibliothèques et même du personnel de la Bibliothèque Départementale.

Par ailleurs, l'équipe de la Bibliothèque départementale s'interroge sur le mode de recueil des informations. Les pratiques des équipes (bénévoles ou professionnels) sont-elles cohérentes? Quelle est la fiabilité des informations recueillies? Il semble donc important d'informer et de former précisément les équipes à ces tâches supplémentaires en leur faisant percevoir l'intérêt qu'elles peuvent y trouver notamment en terme de reconnaissance de l'activité qu'elles conduisent. L'équipe de la Bibliothèque départementale exprime fortement le souhait d'avoir les « bons » chiffres, c'est à dire l'image la plus précise possible de la réalité pour pouvoir mesurer l'évolution de son activité et de celle du réseau.

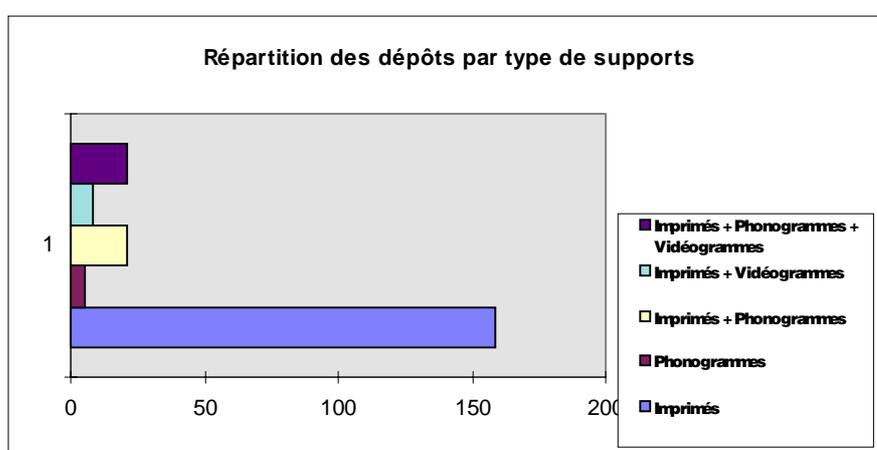
2. Une première image de la desserte

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, des typologies diverses sont utilisées par la Bibliothèque départementale. Quelle est leur pertinence ? En effet, la desserte peut être analysée sous plusieurs

aspects et il importerait de choisir celui ou ceux qui répondent le mieux aux besoins de la Bibliothèque départementale.

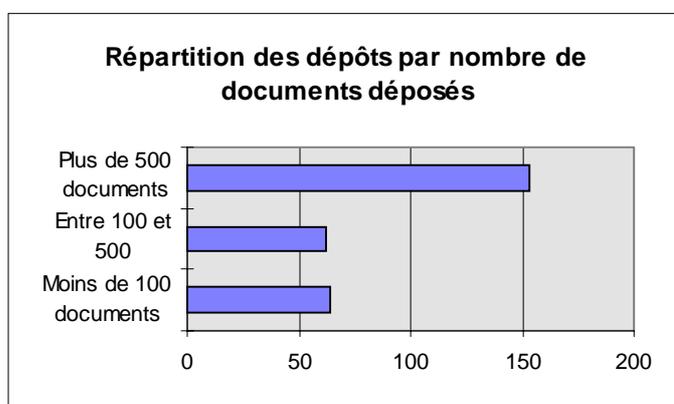
2.1. Une répartition selon le type de supports :

- 159 dépôts d'imprimés
- 5 dépôts de phonogrammes
- 8 dépôts d'imprimés et de vidéogrammes
- 21 dépôts d'imprimés et de phonogrammes
- 21 dépôts d'imprimés, de vidéogrammes et de phonogrammes



On pourrait réfléchir à l'adéquation entre ces dépôts et les conditions d'ouverture des points de desserte qui les reçoivent : surface, horaires d'ouverture, population touchée par exemple.

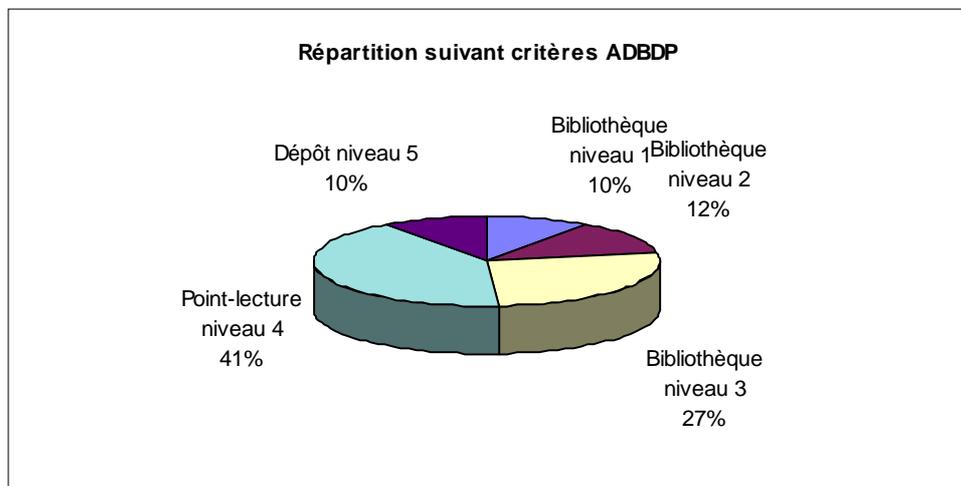
2.2. Une répartition selon le nombre de documents déposés :



Il conviendrait probablement de réfléchir à l'opportunité du maintien de points de desserte dont les fonds (moins de 100 documents en dépôt) et les horaires d'ouverture sont extrêmement limités.

2.3. Une répartition selon le type de point de desserte

Il serait possible voire opportun de procéder à une répartition des points de desserte selon la nouvelle classification proposée par l'ADBDP, ce qui à partir des résultats parcellaires 2000 (48,5% des bibliothèques municipales et bibliothèques relais) pourrait donner la répartition suivante ¹⁵



3. Une première image du réseau

Rappelons que pour l'année 2000, un questionnaire a été envoyé aux 105 bibliothèques municipales ou bibliothèques-relais du réseau. Seules 51 structures, soit 48,5%, ont répondu. L'analyse de ces questionnaires, même parcellaires, peut donner une première image du réseau dont voici une synthèse. Elle devra bien sûr être complétée avec la mise en œuvre d'une démarche plus complète.

¹⁵ Voir annexe 4 : critères pour une nouvelle classification

3.1. Les surfaces et les horaires d'ouverture

.1 Les surfaces :

	Surface moyenne	Surface par habitant (m ² par habitant)
Communes de moins de 1000 hab.	45 m ²	0,07 m ²
Communes de 1000 à 2000 habitants	69 m ²	0,05 m ²
Communes de 2000 à 3000 habitants	84 m ²	0,03 m ²
Communes de plus de 3000 habitants	246 m ²	0,06 m

Rappelons que les recommandations du Ministère de la Culture sont de 0,07 m² par habitant et que la moyenne nationale 1998 est de 0,05 m² par habitant.

.2 Les horaires d'ouverture :

Précisons qu'il s'agit des horaires d'ouverture tour public : le temps réservé à l'accueil des publics scolaires ou spécifiques n'est pas évalué dans ce tableau.

	Moyenne des horaires hebdomadaires d'ouverture
Communes de moins de 1000 hab.	4 h 15
Communes de 1000 à 2000 habitants	5 h 30
Communes de 2000 à 3000 habitants	8 h
Communes de plus de 3000 habitants	18 h 15

Les moyennes nationales sont de 10 h 55 pour les communes de moins de 2 000 habitants et de 15 h 09 pour les communes entre 2 000 et 5 000 habitants. Les horaires d'ouverture des bibliothèques du Loiret apparaissent notoirement insuffisants pour les communes de moins de 3000 habitants alors qu'ils sont plutôt satisfaisants pour les communes de plus de 3 000 habitants.

3.2. Les collections et les budgets d'acquisition

.1 Les budgets d'acquisition

Les informations issues du réseau du Loiret sont trop parcellaires pour être exploitées dans ce document. Cependant les recommandations ministérielles préconisent un budget d'acquisition de 10F par habitant.

.2 Les collections

	Nombre moyen de documents	Nombre moyen de documents par habitant
Communes de moins de 1000 hab.	1352	2,17
Communes de 1000 à 2000 habitants	2735	2,1
Communes de 2000 à 3000 habitants	4713	1,7
Communes de plus de 3000 habitants	7573	1,4

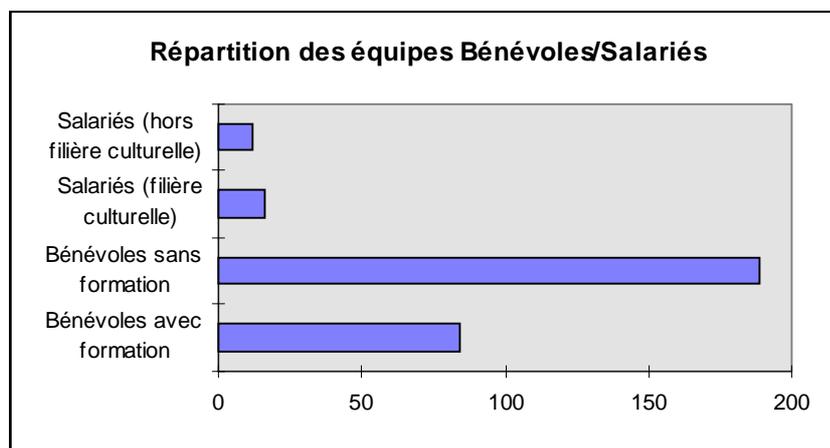
La moyenne nationale est de 2,9 livres par habitant.

« L'Unesco estime que le fonds d'une bibliothèque publique doit comporter au moins 3000 volumes. Compte tenu des dépôts renouvelés qu'effectue la BDP auprès de la bibliothèque en plus des acquisitions, on peut estimer à 1500 volumes le nombre minimal dont doit disposer en propre la bibliothèque... Cela dit, tout est question de la population à desservir : ce sont 1,5 à 2 livres par habitant qui devront être présents pour offrir un stock minimal suffisant... »¹⁶

¹⁶ CALENGE Bertrand *Les petites bibliothèques publiques*. Cercle de la librairie, 1993. 285 p.

3.3. Les équipes : composition et formation

.1 La composition des équipes



Bertrand Calenge précise « *La présence de personnel qualifié est indispensable dans la bibliothèque, même petite... Même si, l'apport d'un bénévolat volontaire est aussi nécessaire qu'enrichissante, la commune ne peut faire l'économie de cette colonne vertébrale qu'est un agent qualifié et rémunéré, fût-ce à temps partiel* »¹⁷ Cette conception est assez peu assimilée par les élus du Loiret, si on se réfère à la faible proportion de salariés que comportent les équipes.

L'équipe de la BDP reconnaît l'importance du rôle des bénévoles mais soulève un certain nombre de constatations et de questions :

- - les équipes sont de plus en plus fragiles, fluctuantes, instables.
- - certaines équipes sont vieillissantes, lasses.
- - les bénévoles ont des difficultés à percevoir leur activité au sein des bibliothèques municipales comme une activité de service public.

¹⁷ CALENGE Bertrand *Les petites bibliothèques publiques*. Cercle de la librairie, 1993. 285 p.

- - comment re dynamiser ces équipes, faire en sorte qu'elles soient reconnues pour le rôle qu'elles assument sans lequel le service départemental de lecture publique ne serait pas développé comme il l'est actuellement.
- - les compétences exigées s'accroissant avec l'augmentation de la qualité des services rendus au public (diversification des supports, NTIC, enrichissement des relations de partenariat, accroissement souhaitable des horaires d'ouverture, etc.), quelle peut être la place des bénévoles dans une telle évolution ?
- - quelles exigences peut-on formuler quant à ces bénévoles qui sont, rappelons-le majoritaires sur l'ensemble du réseau ? La place des bénévoles est bien sûr incontournable mais leur encadrement par des professionnels est insuffisant actuellement.

.2 La formation des équipes :

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, près de 200 personnes assument des responsabilités dans les bibliothèques municipales sans avoir reçu la moindre formation. Et il ne s'agit que d'une partie des besoins puisque nous ne nous intéressons qu'aux résultats parcellaires de 2000, soit 48,5% des bibliothèques municipales et bibliothèques-relais. On peut supposer que les besoins réels sont encore plus importants. Or, si en 1992, 467 journées de formation ont été proposées par la Bibliothèque départementale du Loiret, en 2001 il n'y en a eu que 155 et pour 2002 seulement 135 sont prévues. Pourtant le président de l'Association du Bibliobus du Loiret affirme : « La qualification et la formation professionnelle des responsables de bibliothèques apparaissent comme un atout majeur pour la dynamique locale et départementale de la lecture publique »¹⁸ Alors que la formation est un enjeu fondamental pour le développement du réseau, les moyens mis en œuvre semblent très en deçà des besoins réels.

¹⁸ France. Conseil général du Loiret. Bibliothèque départementale *Images de bibliothèques* . Orléans : Bibliothèque départementale, 1996. Non paginé

Ainsi, pour l'année 2002, sont prévus 9 stages

Titre de la formation	Organisme
Faire vivre une petite bibliothèque en milieu rural (2 stages)	Cabinet Larderet (pour l'un) et Bibliothèque Départementale (pour l'autre)
Poésie pas peur : journée de sensibilisation	J.F. Manier - Cheyne éditeur
Les acquisitions en bibliothèque	Bibliothèque Départementale
Initiation à l'indexation Dewey	Bibliothèque Départementale
Accueillir les classes en bibliothèque	Cabinet Larderet
Initiation au multimédia et à Internet	Bibliothèque Départementale
L'animation en bibliothèque municipale	Bibliothèque Départementale
Rechercher une information sur Internet	Cabinet Larderet

La formation de base (Faire vivre une petite bibliothèque en milieu rural) ne pourra toucher que 30 personnes au maximum.

3.4. Le lectorat - les prêts

Les résultats : pourcentage de la population inscrite à la bibliothèque et nombre de prêts par habitant et par lecteur

	Inscrits / nombre d'habitants	Moyenne nationale du nombre d'inscrits/ nombre d'habitants	Nombre de prêts / nombre d'habitants	Nombre de prêts / nombre d'inscrits
Communes de moins de 1000 habitants	8,7 %	27,98%	2,5	19,3
Communes de 1000 à 2000 habitants	9,9 %	27,98%	1,6	15,7
Communes de 2000 à 3000 habitants	12,4%	21,41%	4,5	26,9
Communes de plus de 3000 habitants	14,1%	21,41%	3,75	18,4

Les résultats des bibliothèques municipales du réseau du Loiret sont assez faibles, il semble important de relier ces résultats aux moyens dont les bibliothèques disposent : les superficies sont assez peu importantes, les horaires d'ouverture très en deçà des préconisations et les budgets d'acquisition parfois inexistantes...

4. Quels objectifs à l'évaluation ?

René Rizzardo précise : « *L'évaluation est avant tout un outil de compréhension et d'analyse des situations, de vérifications d'objectifs et le cas échéant de négociations entre partenaires.* »¹⁹ Pour vérifier les objectifs encore faut-il qu'ils aient été déterminés au préalable.

Rappelons qu'aucun texte législatif ne précise les rôles et les missions des bibliothèques territoriales mais on peut se référer à la Charte des Bibliothèques adoptée en 1991 par le Conseil Supérieur des Bibliothèques qui indique dans son article 25 :

« Le département doit assurer le développement et la conservation des collections dont il est propriétaire ou dont il a l'usage et leur accès au public dans le cadre d'un service départemental de la lecture publique et par la desserte des communes de moins de dix mille habitants.

Le service départemental favorise la création et le développement de bibliothèques municipales ou intercommunales, notamment par des actions de formation, de conseil et d'assistance technique.

Le service départemental doit organiser la coopération entre les bibliothèques qu'il dessert notamment en matière de formation continue, de sauvegarde et de mise en valeur du patrimoine, de réseau documentaire et d'action culturelle...

... Le service départemental doit contribuer sur le territoire départemental au développement de la lecture et à l'action culturelle par des actions spécifiques en concertation avec les autres organismes du département...»

Dans un premier temps, la demande de la Bibliothèque départementale du Loiret était de mettre en œuvre une évaluation du réseau des bibliothèques municipales, les autres dépôts tout public devant nécessiter un travail ultérieur comme nous l'avons exposé p.21. L'objectif de départ était à la fois vaste et relativement flou.

L'évaluation semblait être perçue comme un outil de connaissance par certains, comme un outil de contrôle par d'autres. L'association des membres de l'équipe aux divers travaux, les échanges variés que nous avons pu avoir, en quelque sorte la construction commune du projet ont permis une avancée significative de la réflexion. Il semble d'abord que l'équipe a pu comprendre que l'intérêt d'une démarche ne se limite pas à une activité de contrôle : connaître de façon précise la réalité n'implique aucun jugement de valeur qui pourrait figer une image une fois pour toutes. Il s'agit plutôt d'une base de départ sur laquelle la Bibliothèque départementale pourra s'appuyer pour imaginer l'évolution de son réseau.

L'équipe a ainsi pu s'approprier cet outil en allant au delà des attentes initialement formulées pour devenir réellement un outil d'action et d'aide à la décision.

Les objectifs suivants ont été finalement assignés à cette démarche :

- Le premier objectif est de construire un outil de connaissance exacte des relais, de leur rayonnement dans tous les aspects bibliothéconomiques : moyens matériels (surface, horaires, collections,...), moyens humains (importance et composition des équipes, formation,...), moyens financiers, résultats (nombre d'utilisateurs, pour quelle utilisation, nombre de prêts, animation,...), collections (adaptation aux besoins de la population). On peut parler d'une évaluation pour la connaissance mais aussi pour l'action, puisqu'il s'agit d'un état des lieux qui semble le préalable indispensable à toute nouvelle proposition de développement.

Mais aussi de construire :

- un outil qui aide à la définition de nouveaux besoins ou à leur clarification

¹⁹ Rizzardo (René) : Commentaires méthodologiques sur l'évaluation de l'action culturelle à Annecy. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication : département des études et de la prospective, 1988, 15 p.

- un outil qui vérifie la mise en œuvre de la politique de la BDP, sa cohérence, l'adéquation entre les moyens mis en œuvre et les objectifs initiaux
- un outil de valorisation du travail des responsables de bibliothèques (en étant attentif à l'utilisation des comparaisons avec les moyennes nationales, tenter de se référer aux moyens accordés)
- un outil qui aide à la prise de conscience des responsables de bibliothèques de la richesse des services proposés par la bibliothèque départementale et des possibilités offertes par le réseau
- un outil qui aide à une prise de conscience des élus des moyens que la BDP met à leur service et peut-être de leurs obligations en contrepartie
- un outil qui aide à diagnostiquer les problèmes (1^{ère} étape pour leurs résolutions)

Il ne s'agit pas de viser à une évaluation « parfaite » mais bien de déterminer de quels éléments la Bibliothèque Départementale a besoin pour asseoir un développement réellement en phase avec la réalité.

5. Quels indicateurs pertinents pour répondre aux objectifs ?

A partir des objectifs validés par l'équipe de direction, nous avons proposé de construire des indicateurs pérennes qui permettent une mesure de l'évolution de l'activité des bibliothèques municipales et bibliothèques relais, des indicateurs relativement basiques mais qui, pour le moment font défaut à la Bibliothèque départementale.

Les indicateurs clés selon la norme Iso 11620 sont les suivants :

- le taux de satisfaction des usagers, sur l'ensemble des services ou sur certains aspects
- le coût par usager : le montant total des dépenses rapportée au nombre d'usagers ou au nombre de prêts
- le taux d'utilisation des documents, c'est à dire la proportion des documents en cours d'utilisation à n'importe quel moment
- le taux de prêt par agent
- le taux d'utilisation des installations
- le coût par titre catalogué

Ces indicateurs semblent plus appropriés aux bibliothèques municipales mais certains peuvent cependant être conservés, voire affinés. Ainsi, en ce qui concerne le taux de satisfaction des usagers, cette procédure pourrait être envisagée mais nécessiterait des moyens importants dont la Bibliothèque départementale ne dispose pas actuellement mais on pourrait réfléchir, par exemple au taux de satisfaction des dépositaires par rapport aux différents services offerts par la Bibliothèque départementale.

Selon les préconisations diverses, il pourrait être proposé les indicateurs suivants répartis en indicateurs de moyens et indicateurs de résultats

Indicateurs de moyens		
Quel indicateur ?	Pour qui ?	Dans quel objectif ?
Connaissance des services proposés par la BDP	Equipe BDP	Orienter ou réorienter la politique de communication de la BDP
Utilisation des services proposés par la BDP	Equipe BDP	Orienter le développement ultérieur de la BDP, notamment en ce qui concerne la mise en place de nouveaux services
Satisfaction par rapport aux services proposés par la BDP	Equipe BDP	Orienter ou réorienter l'organisation des services de la BDP
Moyenne hebdomadaire des heures d'ouverture	Equipe BDP	Se situer par rapport aux moyennes nationales Inciter à des horaires d'ouverture plus importants
Moyenne hebdomadaire des heures d'ouverture	- Responsables de bibliothèques - Maires - Conseillers généraux	Se situer par rapport aux moyennes nationales
Composition des équipes (pourcentage de personnel formé)	- Equipe BDP - Conseillers généraux, membres du C.A. de l'Association du Bibliobus	Evaluer les besoins de formation Orienter les actions de l'association du Bibliobus du Loiret
Coût par usager	Equipe BDP Responsables de bibliothèques Maires Conseillers généraux	Se situer par rapport aux pratiques d'autres collectivités de même importance Se situer dans la durée (permet de noter les évolutions ou les régressions) Mais cet indicateur est difficile à calculer dans la mesure où les coûts sont répartis entre communes et départements
Surface par rapport à la population à desservir	Equipe BDP	Réorienter le schéma départemental de développement de la lecture publique Affiner les critères d'attribution des subventions départementales
Surface par rapport à la population à desservir	Responsables de bibliothèques Maires	Se situer par rapport aux moyennes nationales et aux préconisations du ministère de la Culture
Surface par rapport à la population à desservir	Conseillers généraux	Se situer par rapport aux moyennes nationales et aux préconisations du ministère de la Culture et réfléchir à une réorientation du schéma départemental de développement de la lecture publique
Services les plus fréquemment proposés dans les bibliothèques	Equipe BDP	Connaître de façon plus précise les usages Orienter la formation des responsables de bibliothèques pour enrichir les propositions
Services les plus fréquemment proposés dans les bibliothèques	- Responsables de bibliothèques - Maires	Faire prendre conscience de la multiplicité et de la richesse des services pouvant être proposés
Budget d'acquisition de documents	Equipe BDP	Mettre un lien entre les dépenses d'acquisition des communes et celles du département
Budget d'acquisition de documents	- Responsables de bibliothèques - Maires	Faire prendre conscience de la nécessité de prévoir un budget d'acquisition
Rapport entre budget d'acquisition et population à desservir	Equipe BDP Responsables de bibliothèques Maires	Se situer par rapport aux préconisations ministérielles (10 F. par habitant)

Certains indicateurs semblent difficiles à mettre en œuvre : il serait par exemple intéressant de savoir combien de personnes utilisent les bibliothèques sans forcément y avoir des activités d'emprunt, donc de mesurer le nombre d'entrées et d'observer quel type d'activités sont pratiquées. Les correspondants interrogés à ce sujet pensent qu'ils ne sont pas capables d'apporter ce type de renseignements.

L'un des objectifs poursuivis par la Bibliothèque Départementale est de mesurer en priorité le niveau d'activité des bibliothèques, les moyens mis à leur disposition et les résultats qu'elles obtiennent.

Indicateurs de résultats		
Quel indicateur ?	Pour qui ?	Dans quel objectif ?
Taux de pénétration	Equipe BDP Responsables de bibliothèques Maires Conseillers généraux	Se situer par rapport aux moyennes du canton, aux moyennes nationales (pour les communes de même importance) Mesurer l'évolution sur la durée
Rapport entre le nombre de prêts et le nombre d'inscrits	Equipe BDP Responsables de bibliothèques	Se situer par rapport aux moyennes nationales Vérifier l'adéquation des collections aux besoins des utilisateurs
Rapport entre le nombre de prêts et la population à desservir	Equipe BDP Responsables de bibliothèques	Se situer par rapport aux moyennes

Par ailleurs, des moyens importants sont consacrés à l'animation. *« Le devenir des projets et du réseau repose sur le caractère volontariste des élus, des professionnels et des responsables de bibliothèques[...], créer une image de dynamisme culturel, créer des instances de concertation et de coopération, établir une programmation d'actions de promotion de la lecture pour diversifier et intéresser toutes les populations à la lecture ou attirer de nouveaux publics, définir un bassin culturel, une identité culturelle.²⁰ »* Ainsi, le service « animation »

²⁰ France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Rapport annuel des services année 1998*. Orléans : Bibliothèque Départementale, 1999, 35p.

pourrait conduire une évaluation spécifique de ce type d'activités en questionnant les bibliothèques qui les pratiquent pour pouvoir répondre au mieux aux attentes. Les indicateurs suivants pourraient être élaborés :

Indicateurs	Objectifs
Pourcentage des bibliothèques pratiquant des activités d'animation	Mesurer les besoins des bibliothèques et donc du service « animation », orienter son action
Liste des activités proposées par ordre de fréquence	Orienter ou réorienter l'action du service
Pourcentage des bibliothèques se situant dans une pratique de projet (formulation d'objectifs, bilan,...)	Orienter ou réorienter la formation des responsables de bibliothèques en terme de conduite de projet d'animation
Adaptation des activités proposées à la population	Orienter ou réorienter la formation des responsables de bibliothèques en terme de conduite de projet d'animation
Budget animation	Mettre en lien les dépenses d'animation des communes et celles du département
Rapport entre budget d'animation et population à desservir	Faire prendre conscience aux responsables de bibliothèques comme aux élus de la nécessité de prévoir des budgets spécifiques à l'animation

Un questionnement sur les collections devrait se faire ultérieurement. Mais il n'est pas à l'ordre du jour actuellement : l'élaboration d'une charte de développement des collections n'en est qu'à ses débuts. Par ailleurs, la formation à l'évaluation des collections peut apparaître comme difficile étant donné le faible degré de qualification des responsables bénévoles de bibliothèques. Il serait cependant intéressant de questionner les correspondants sur les critères de choix qu'il est possible de construire tant pour les acquisitions à titre onéreux que pour les acquisitions à titre gratuit mais aussi pour le choix dans les bibliobus.

6. Une démarche qui se déploie en plusieurs étapes

Face à l'ambition affichée concernant cette démarche que nous avons pu affiner comme nous l'expliquons p.38-39, il a semblé raisonnable d'envisager un déploiement en plusieurs étapes, suivant les

objectifs prioritaires et les moyens que souhaite se donner l'équipe de direction de la Bibliothèque départementale.

6.1. Etape n° 1 : connaissance des services de la Bibliothèque départementale

Tenter de mesurer quelle connaissance les responsables de bibliothèques ont des services offerts par la bibliothèque départementale et s'ils ont conscience de faire partie d'un réseau fait partie d'un questionnaire important de l'équipe de la Bibliothèque départementale. Voilà l'un des objectifs important et probablement assez simple à mettre en place que la Bibliothèque départementale a souhaité travailler. En effet, il semble possible, à partir d'une connaissance de ces aspects d'orienter ou de réorienter la politique de communication et notamment d'attirer l'attention du personnel sur l'aspect pédagogique inhérent à toute rencontre avec les responsables de bibliothèques. Le questionnaire n°1 (voir annexe n°5) a été élaboré, amélioré et testé auprès de quelques dépositaires. Sa mise en œuvre est prévue dès le début de l'année 2002. On peut d'ores et déjà constater, à partir des tests réalisés, que beaucoup de services sont ignorés des responsables de bibliothèques.

Cette première étape concerne presque exclusivement la Bibliothèque départementale et vise à questionner son organisation. Il n'est pas prévu de retour spécifique des informations recueillies vers les élus ou les responsables de bibliothèques.

6.2. Etape n° 2 : moyens et activité du réseau

Tenter d'avoir une image plus complète et plus précise du réseau des bibliothèques municipales et bibliothèques-relais, des moyens mis à leur disposition et de leur niveau d'activité, voilà l'objectif principal de cette étape.

.1 Recueillir et traiter les informations

Un questionnaire très complet mais trop complexe a été élaboré dans un premier temps. Après avoir été testé, il a été retravaillé puis scindé en deux, suivant le type d'informations que nous souhaitons recueillir :

- - un questionnaire sur des données qui évoluent (statistiques annuelles)²¹: nombre d'emprunteurs, nombre de prêts, composition des collections, budgets. Il sera rempli par les responsables de bibliothèques (aidés par la mise à disposition de formulaires mensuels) et renvoyé à la Bibliothèque départementale à date fixe (probablement en mars).
- - un questionnaire sur des données qui changent peu²² : superficie, horaires d'ouverture, services offerts aux usagers, composition des équipes (notamment besoins de formation), organisation du prêt (règlement intérieur, tarif, etc.). Il sera intégré dans les dossiers de chaque bibliothèque municipale, vérifié systématiquement au moins une fois par an et rempli pendant les tournées par le personnel de la Bibliothèque départementale.

La charge de travail est ainsi répartie entre les responsables de bibliothèques et l'équipe de la Bibliothèque départementale.

Les questionnaires sont rassemblés par une personne de l'équipe qui vérifiera que chacun les a retournés et que les informations communiquées sont cohérentes. Ils seront traités et des tableaux de bord seront établis en fonction des différents partenaires à qui ils sont destinés.

²¹ cf. annexe 6 : questionnaire n°2

²² cf. annexe 7 : questionnaire n°3

.2 Rendre compte

Comme outil d'aide à la décision, il semble indispensable de rendre compte aux différents partenaires des résultats qui émergeront de cette démarche. Il est donc prévu de leur transmettre des tableaux de bord adaptés à leur niveau de responsabilité pour leur donner une idée du fonctionnement des bibliothèques municipales. Les indicateurs présents dans ces tableaux de bord devront être en nombre limité, pertinents et devront représenter de façon significative un ou des objectifs à réaliser. Leur construction devra être fiable et constante pour qu'ils puissent être interprétés en référence à des niveaux (autres communes de même importance, par exemple ou année antérieure). On trouvera en annexes 9 et 10 les propositions de tableaux de bord qui pourront être proposés :

- **à chaque commune**
 - o * aux élus pour aider à une prise de conscience du rôle important joué par les bibliothèques et leurs responsables.
 - o aux responsables de bibliothèques, comme outil de valorisation du travail qu'il accomplissent et de la mission de service public qu'ils assument.
- **à chaque canton**
 - o aux conseillers généraux pour aider à une prise de conscience de la réalité en matière de lecture publique et de la répartition des rôles entre le département et les communes.
- **à l'équipe de la Bibliothèque Départementale.**
 - o Les tableaux de bord seront joints au dossier de chaque bibliothèque afin que le personnel puisse les consulter dès que nécessaire. Une synthèse globale annuelle pourrait permettre à chacun de mesurer l'évolution du réseau.

6.3. Etape n°3 : l'animation

Pour le service « animation », il pourrait également être intéressant d'avoir une image un peu plus précise de la réalité de ce type d'activités sur l'ensemble du réseau. Ce n'est pas actuellement un objectif prioritaire mais un questionnaire²³ a été proposé dans ce sens et pourra être envoyé aux bibliothèques qui annoncent des pratiques d'animation.

6.4. Etape n°4 : l'informatisation

L'informatisation du réseau est encore assez peu développée. Rappelons que celle de la Bibliothèque départementale n'a été réalisée qu'en 1998-1999. Cependant une réflexion pourrait être conduite sur l'informatique et les nouvelles technologies (actuellement trois bibliothèques du réseau bénéficient du service de prêt de cédéroms). Un plan d'aide spécifique pourrait peut-être être envisagé. Un questionnement pourrait aider à le concevoir²⁴.

6.5. Etape n°5 : les collections

Comme il était précisé précédemment, cette étape n'est, pour le moment pas prioritaire. Les collections de la BDP sont maintenant bien repérées, grâce à l'informatisation. Une première approche quantitative des collections du réseau peut être réalisée à partir des réponses au questionnaire n°2 (annexe 5) ainsi que le taux de renouvellement.

7. Les conditions de la réussite

Pour qu'une telle démarche connaisse le succès, il faut mettre en œuvre un certain nombre de moyens :

7.1. Associer le personnel de la Bibliothèque départementale :

Il est indispensable qu'une telle démarche soit portée par l'ensemble de l'équipe, ce qui nécessite au préalable :

²³ cf. Annexe 8 : questionnaire n°4 « animation »

²⁴ CF Annexe 9 : questionnaire n°5 « Informatique et nouvelles technologies »

- - de clarifier la démarche : objectifs poursuivis, méthode, résultats attendus
- - de clarifier le rôle de chacun : que chacun sache ce qu'on attend de lui, qu'il comprenne l'ensemble du processus, qu'il perçoive le rôle de l'évaluateur et sa légitimité
- - d'entendre et de comprendre les doutes, les réticences, les inquiétudes que chacun peut formuler pour rassurer, éviter les incompréhensions, valoriser la démarche entreprise
- - d'informer régulièrement de l'avancée des travaux.

7.2. Associer les responsables des bibliothèques du réseau

La même attention et les mêmes soins doivent être apportés aux responsables des bibliothèques du réseau. Mais cela risque d'être encore plus compliqué du fait de l'éparpillement des bibliothèques, du manque d'habitude de travail collectif, du manque de conscience de faire partie d'un réseau pour certains bénévoles.

8. Quelques réflexions sur ces propositions :

Quinze ans après la mise en place du premier plan d'aide à la construction de bibliothèques municipales voté par le Conseil général du Loiret, il apparaît indispensable de se forger une image du réseau ainsi constitué. La mise en place d'une démarche d'évaluation en est un des moyens.

Une étude plus fine de l'environnement et des besoins de l'ensemble de la population à desservir serait également à mener pour cerner aux mieux ses attentes.

Une étude des coûts pourrait aussi être conduite. Le département assume-t-il seul les dépenses de fonctionnement des bibliothèques municipales ? Dans quelle mesure les communes participent-elles à cet effort ?

Cependant, si elle est nécessaire pour faire évoluer le service, la démarche d'évaluation ne pourra pas, malgré tout, compenser la faiblesse des moyens accordés à la Bibliothèque départementale pour assurer ses fonctions (collections, surface, personnel, budget d'acquisition). C'est d'ailleurs l'un des objectifs de la Bibliothèque départementale d'aider la tutelle à la nécessaire prise de conscience de cet aspect afin de lui donner les possibilités d'un réel développement du service.

L'étude et les propositions qui sont avancées dans ce mémoire ne sauraient constituer une solution globale et définitive à la demande posée. Il s'agit de propositions que nous espérons évolutives, qui pourraient impulser une mise en oeuvre « en douceur » de cette démarche, l'intérêt résidant dans la possibilité de l'exploiter en plusieurs étapes, selon les moyens que la Bibliothèque départementale décidera ou pourra y consacrer. Il conviendrait toutefois de l'appliquer sur une durée assez longue afin de pouvoir noter l'évolution du réseau.

En initiant une telle démarche, la Bibliothèque départementale s'engage dans un questionnement sur son réseau bien sûr mais également sur son fonctionnement propre. Souhaitant apporter les propositions d'évolution les plus cohérentes possibles, elle veut réaffirmer ses missions de tête de réseau du service départemental de lecture publique. Pour compléter cette approche, il conviendrait également d'étudier précisément la situation de la lecture dans le Loiret, c'est à dire examiner l'offre publique mais également l'offre privée pour les livres, phonogrammes, vidéogrammes, etc. (libraires, disquaires, points de consultation Internet, bibliothèques hors réseau départemental, centres de documentation, ...). C'est en unissant ces diverses analyses que la Bibliothèque départementale pourra proposer un plan de développement réellement en phase avec les besoins des usagers.

Conclusion

« *Toute évaluation digne de ce nom doit contenir les objectifs clairement formulés d'une politique, les moyens de les atteindre, les résultats escomptés de cette politique.* »²⁵ Cette assertion, pour valide qu'elle soit, est parfois difficilement mise en application. Ainsi la définition d'objectifs ou de moyens manque parfois singulièrement de précision. C'est, malgré tout, l'un des gages de la réussite de la mise en place d'une démarche d'évaluation qui, sinon pourrait être perçue comme seulement contraignante. Pourtant, si cette mise en œuvre nécessite un vrai courage pour affronter la réalité et sortir du quotidien, les retombées possibles sont inestimables. En effet, les décisions prises sont alors de bien meilleure qualité et beaucoup moins contestables puisqu'en lien direct avec le réel.

Définir des objectifs, recueillir des données, analyser les résultats, voilà les trois étapes de ces démarches. Les difficultés liées à l'évaluation des BDP tiennent souvent au mode de recueil des informations résultant de l'hétérogénéité de la formation des responsables de bibliothèques. La réussite ne peut passer que par une information constante, une formation renouvelée régulièrement et une opiniâtreté sans faille pour le recueil des données.

Pierre Mayol préconise « *d'encourager les évaluations modestes. Les projets trop ambitieux n'ont pas de retombées palpables et sont perçus comme purement idéologiques* »²⁶. C'est dans ce sens que ce

²⁵ **MAYOL Pierre** . L'évaluation des politiques publiques, du contrôle à l'autonomie. In **KUPIEC Anne** (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la Librairie, 1994. 197 p.

²⁶ Id 25

travail propose à la Bibliothèque départementale du Loiret d'opérer : construire pierre après pierre un édifice qui, au fil du temps deviendra de plus en plus solide et permettra une vraie implication de tous les partenaires et une réelle appropriation de cette démarche. Nous avons ainsi proposé de scinder la démarche globale d'évaluation en plusieurs étapes, afin de prendre le temps d'impliquer chaque maillon du réseau dans cette réflexion. Toutes les propositions ont été l'objet d'échanges avec l'équipe de la Bibliothèque départementale pour tenter de lever les inquiétudes et être dans une situation de « co-construction » réelle du projet. Sa mise en œuvre dépendra bien évidemment de la volonté conjointe de la Bibliothèque départementale et du Conseil général du Loiret. Nous espérons donc que ce travail pourra apporter une aide au projet de développement du service départemental de la lecture publique.

Bibliographie

Les Bibliothèques départementales de prêt

Sur le site de l'ADBDP (Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt) consulté le 15/11/01 :

<URL: <http://www.adbdp.asso.fr>>

- L'histoire des BDP
- La Charte des Bibliothèques adoptée par le CSB le 7/11/91
- La Charte du bibliothécaire volontaire adoptée par le CSB en 1992
- Le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique (1994)

AROT Dominique (dir.) . *Les Bibliothèques en France 1991-1997*. Paris : Cercle de la Librairie, 1998. 316 p.

Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *Bibliothèques départementales de prêt : 50 ans d'aménagement culturel du territoire*. Bourg en Bresse : ADBDP, 1997.

Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *Le Livre en campagne : Bibliothèques départementales de prêt en jeu, actes du colloque du cinquantenaire*. 13 et 14 novembre 1995. ADBDP, 1996

BERTRAND Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Ed. du C.N.F.P.T., 1999. 77 p.

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothèques territoriales, identité et environnement*. Paris : Ed. du C.N.F.P.T., 1999. 78 p.

Bibliothèques Départementales : un défi pour l'avenir : actes des journées d'étude de Rodez, 14, 15 et 16 novembre 1994. Bourg en Bresse : ADBDP, 1995, 165 p.

BLANCHARD Martine. Quelles missions pour les Bibliothèques Départementales de prêt ? . *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997 T.42, n°5, p. 8-15.

CALENGE Bertrand. *Les petites bibliothèques publiques.* Cercle de la librairie, 1993. 285 p.

CARACO Alain (dir.). *Guide des BDP 1996 : données 1994.* Bourg en Bresse : ADBDP, 1^{er} trimestre 1996. Non paginé

CARACO Alain (dir.). *Guide des BDP 1997 : données 1995.* Bourg en Bresse : ADBDP, 1^{er} trimestres 1997. Non paginé

CARACO Alain (dir.). *Guide des BDP 1999 : données 1997.* Bourg en Bresse : ADBDP, 1^{er} trimestres 1999. Non paginé

CARACO Alain (dir.). *Guide des BDP 2000 : données 1998.* Charnay-lès-Mâcon : ADBDP, 2000. Non paginé

CARACO Alain. 10 ans après : l'évolution des BDP depuis la décentralisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997 T.42 n°5.p. 16-20

CARACO Alain. La Formation des usagers. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, T.44, n°1 p.70-74.

FAUCHEUR Patrick. Aménagement du territoire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, T.4,2 n°5.p.21-23

PASCAL Marie-Christine. (dir.) *Guide des BDP 2000 : données 1999.* Charnay-lès-Mâcon ADBDP, 4^e trimestre 2000. Non paginé.

PERRET (J.). Les politiques culturelles des départements. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, T.4,2 n°5, p.24-27

PIAN Jean. *La lecture publique en Mayenne dans les communes de moins de 10 000 habitants.* Laval : Amis de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Mayenne, 1987. 110 p.

La Bibliothèque départementale du Loiret

France. Conseil Général du Loiret. *Outils de gestion : premier recueil de tableaux de bord - données 1998-1999.* Orléans : Conseil Général du Loiret, 1999. 46p.

France. Conseil Général du Loiret. *Second recueil de tableaux de bord : données 1999-2000.* Orléans : Conseil Général du Loiret, 2000, p. 86-89

France. Conseil Général du Loiret. *Troisième recueil de tableaux de bord : données 1999-2001.* Orléans : Conseil Général du Loiret, 2001, p. 68-71

France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Dix ans de lecture publique 1990-2000.* Orléans : Bibliothèque Départementale, 2000, 61p.

France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Rapport annuel des services année 1998.* Orléans : Bibliothèque Départementale, 1999, 35p.

France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Rapport annuel des services année 2000.* Orléans : Bibliothèque Départementale, 2001, 71p.

France. Conseil Général du Loiret. Bibliothèque Départementale. *Guide à l'usage des bibliothèques.* Orléans : Bibliothèque Départementale, 1994, 63 p.

Evaluation et tableaux de bord :

ALLEGRE Henri et MOUTERDE Francis. *Le contrôle de gestion : méthodes, outils, tableaux de bord.* Paris : Editions du Moniteur, 1991. 166 p.

BERTIN Denis. *Les tableaux de bord dynamiques : surveillance des flux et des délais.* Paris : Lavoisier Tec & Doc, 1994. 188 p.

CARBONE Pierre : Coûts de gestion et tableaux de bord. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986 n°5, p. 476-479.

France. Conseil Scientifique de l'Évaluation. *Petit guide de l'évaluation des politiques publiques.* Paris : La Documentation Française, 1996. 123 p.

France. Ministère de la Culture et de la francophonie. Département des études et de la prospective. Observatoire des politiques culturelles. *L'Évaluation au service des politiques culturelles locales : éléments pour la réflexion et l'action.* Paris : La Documentation Française, 1994. 94 p.

.

Evaluation des bibliothèques

Association des Directeurs de Bibliothèques Centrales de Prêt. *Bibliothèques Centrales de Prêt : l'évaluation du service rendu.* Bourg en Bresse : Association des Directeurs de Bibliothèques Centrales de Prêt, 1991. 82 p.

Les Bibliothèques à l'épreuve de l'évaluation. *La Gazette des Communes* 7 décembre 1998 n°1480. p.6-9.

CARBONE Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°6, p.40-45.

CORVELLEC Hervé : Évaluation des performances des bibliothèques : tendances, faiblesses et perspectives. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°6, p.356-365.

COSETTE A. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique. *Documentation et bibliothèque*, juin 1978, p.71-84

DUCASSE Roland. Évaluer pour évoluer. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, n°2, p.134-137.

DUCASSE Roland. Évaluation de la demande. *Bulletin de l'association des bibliothécaires français*, 1987, n°136, p.14-16.

GAZAGNES Jocelyne . *Contributions à la mise en place d'un outil de gestion et d'évaluation des services rendus dans les Bibliothèques Centrales de Prêt : les indicateurs d'efficacité.* Mémoire de DESS Direction des Projets Culturels. Villeurbanne, Grenoble : E.N.S.B., Université des Sciences Sociales Grenoble II, Institut d'Études Politiques, 1990 . 132 p.

GIAPPICONI Thierry et CARBONE Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services de bibliothèques de service public.* Paris : Cercle de la Librairie, 1997. 264 p.

GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris : Cercle de la Librairie, 2001. 233 p.

GIRARD-BILLON Aline. L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises : une situation contrastée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°1, p.78-84.

GIRARD-BILLON Aline. *La mise en œuvre des indicateurs de performance dans les bibliothèques de lecture publique : bilan et perspectives.* Villeurbanne : Enssib, 1999. 29 p.

Les Indicateurs de coût des bibliothèques municipales. *La Gazette des Communes*, 26 juin 1998, p.16-21

KUPIEC Anne (dir.). *Bibliothèques et évaluation.* Paris : Cercle de la Librairie, 1994. 197 p.

LEPRAT Bruno. Les bibliothèques à l'épreuve de l'évaluation. *La Gazette des Communes*, 7 décembre 1998, p.6-10.

RENOULT Daniel. Du bon usage des tableaux de bord. *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, 1987, p.27-28

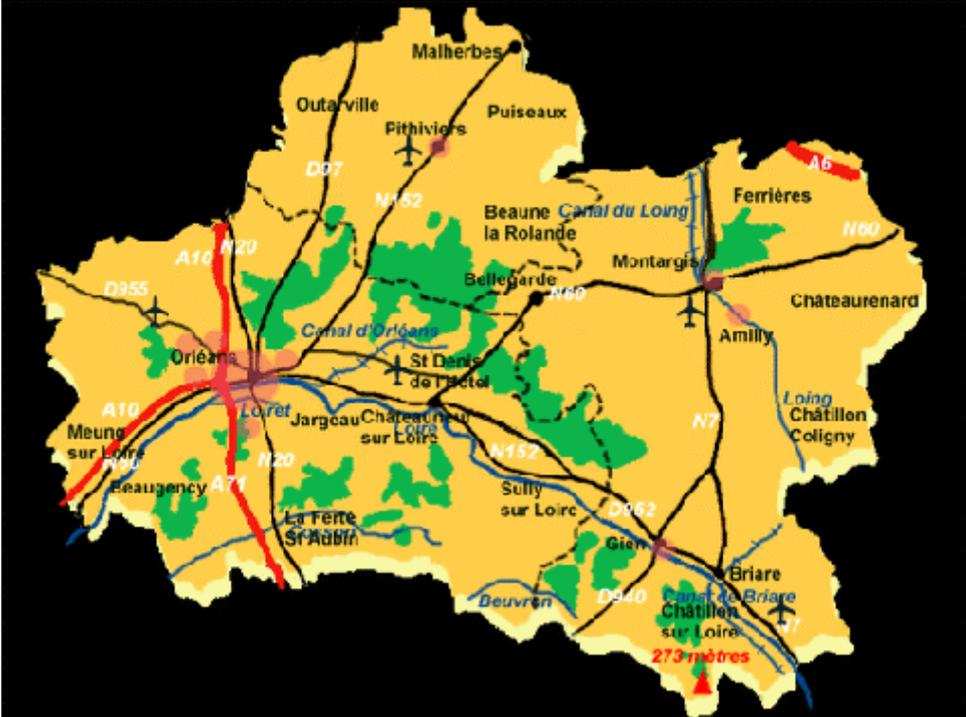
ROUET François . *Les dépôts des bibliothèques centrales de prêt.* Paris : Ministère de la Culture et de la communication, 1981. 320 p.

Annexes

Table des annexes

<u>Annexe 1 : Carte du département du Loiret</u>	I
<u>Annexe 2 : Enquête auprès de l'ADBBDP</u>	II
<u>Annexe 3 : Résultats de l'enquête</u>	IV
<u>Annexe 4 : Critères pour une nouvelle classification</u>	XII
<u>Annexe 5 : Questionnaire n°1</u>	XIII
<u>Annexe 6 : Questionnaire n°2</u>	XVI
<u>Annexe 7 : Questionnaire n°3</u>	XIX
<u>Annexe 8 : Questionnaire n°4 « animation »</u>	XXIII
<u>Annexe 9 : Questionnaire n°5 « informatique et nouvelles technologies »</u>	XXVI
<u>Annexe 10 : Formulaire à destination des maires et des responsables de bibliothèques</u>	XXVII
<u>Annexe 11 : Formulaire à destination des conseillers généraux</u>	XXIX

Annexe 1 : Carte du département du Loiret



Annexe 2 : Enquête auprès de l'ADBDP

Enquête envoyée sur la liste de diffusion de l'ADBDP : Évaluation des dépôts et des bibliothèques-relais - septembre 2001

1 Évaluez-vous les dépôts et les bibliothèques relais de votre réseau ?

Oui

Non

2 Qu'évaluez-vous ?

Les collections

Les activités

Le lectorat

Le nombre de prêts

Autres (précisez)

3 Comment ?

4 Dans quel objectif ?

5 Quel est le pourcentage de professionnels parmi les dépositaires ?

6 Quel taux de réponse obtenez-vous des dépositaires du réseau ?

7 Quels indicateurs construisez-vous à partir des données recueillies ?

8 Utilisez-vous un logiciel spécifique pour ces procédures ?

Oui

Non

Si oui, lequel ?

9 Savez-vous comment les dépositaires recueillent les informations demandées ?

10 Toutes les bibliothèques-relais sont-elles informatisées ?

Oui

Non

11 Quel est le pourcentage de bibliothèques informatisées dans le réseau ?

12 Comment utilisez-vous les résultats ?

13 A qui les communiquez-vous ?

14 Quelle charge de travail cette évaluation représente-t-elle pour l'équipe de la BDP ? (en équivalent temps plein)

15 Sur combien de personnes repose-t-elle ?

16 Depuis quand avez-vous mis en place une telle procédure ?

Pouvez-vous nous faire parvenir les formulaires remis aux dépositaires pour les années 2000 et 2001 ainsi que les résultats obtenus pour l'année 2000

à : BDP du Loiret

à l'attention de Christine Perrichon

avenue du Parc Floral

45072 Orléans cedex 2

Merci

Annexe 3 : Résultats de l'enquête

Résultats de l'enquête auprès de l'ADBDP (septembre 2001)

13 BDP, de toutes régions de France métropolitaine, ont répondu au questionnaire envoyé sur la liste de diffusion de l'ADBDP, ce qui représente un taux de réponse de 12,6%

62 BDP annoncent une pratique de l'évaluation dans le Guide des BDP 2000, ce qui peut ramener le taux de réponse à 20% des BDP impliquées dans ce type de démarche

1 Évaluez-vous les dépôts et les bibliothèques relais de votre réseau ?

oui : 12

non : 1

2 Qu'évaluez-vous ?

nombre de prêts 13

collections : 12

activités : 12

lectorat : 12

personnel : 4

formation du personnel : 3

budget d'acquisition : 3

animation : 3

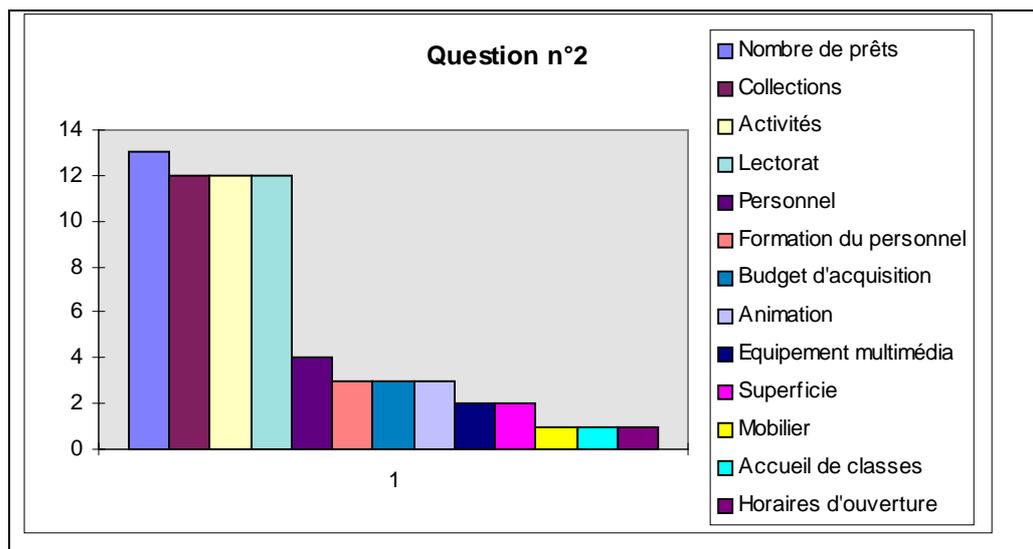
équipement multimédia : 2

superficie : 2

meublé : 1

accueil de classes : 1

horaires d'ouverture : 1



3 Comment ?

par un questionnaire annuel envoyé aux responsables des bibliothèques :
100% des réponses

4 Dans quel objectif ?

pour connaître le réseau : 9

pour orienter l'évolution de la BDP : 5

pour établir le rapport d'activités pour le conseil général : 5

pour établir le rapport d'activités pour le ministère : 3

pour établir un rapport en retour aux bibliothèques du réseau : 3

pour orienter la politique du conseil général : 2

pour repérer les situations à améliorer : 2

pour établir un rapport pour les élus : 1

pour permettre un effet d'émulation entre les bibliothèques du réseau : 1

pour aider les bibliothèques du réseau à faire un bilan annuel : 1

5 Quel est le pourcentage de professionnels parmi les dépositaires ?

moins de 10% : 5

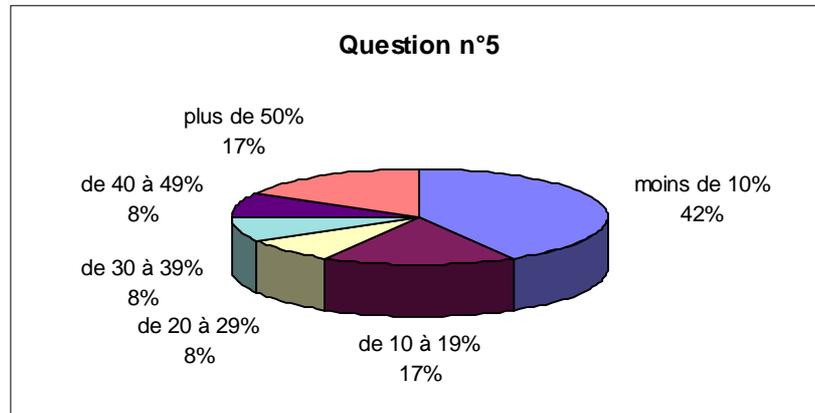
de 10 à 19% : 2

de 20 à 29% : 1

de 30 à 39% : 1

de 40 à 49% : 1

plus de 50% : 2



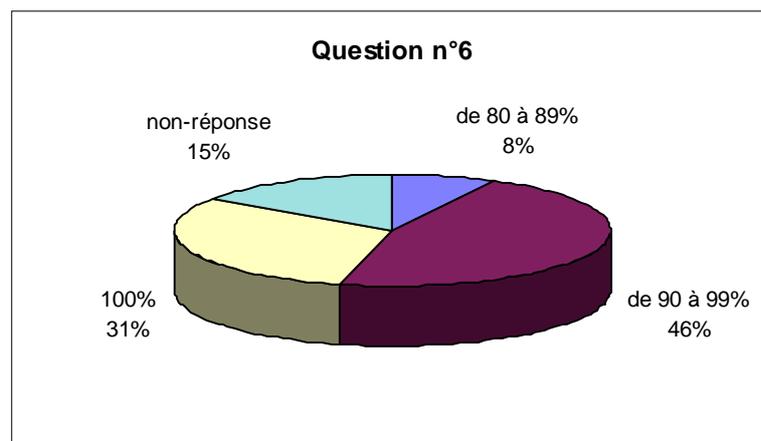
6 Quel taux de réponse obtenez-vous des dépositaires du réseau ?

de 80 à 89% : 1

de 90 à 99% : 6

100% : 4

non-réponse : 2

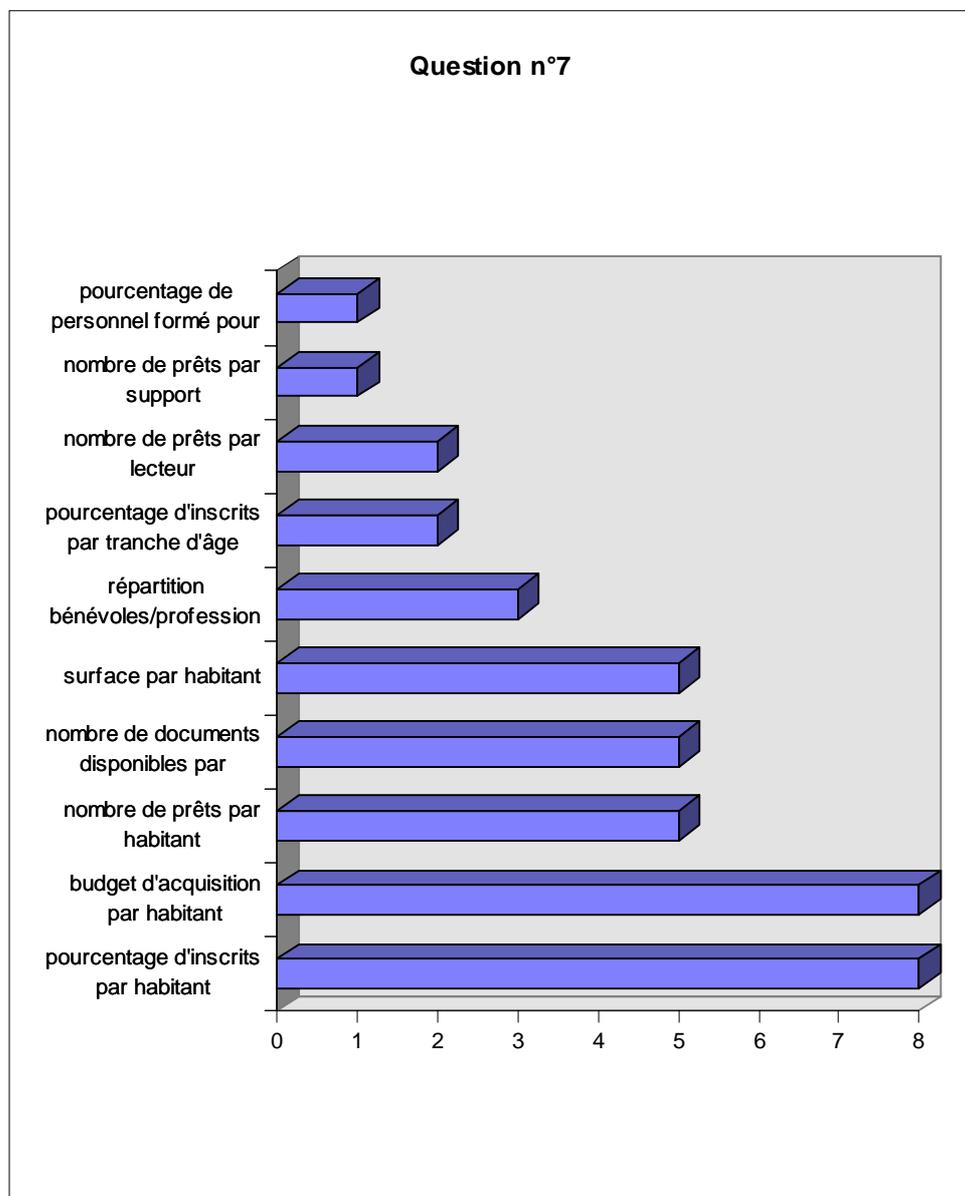


7 Quels indicateurs construisez-vous à partir des données recueillies ?

pourcentage d'inscrits par habitant : 8

dépenses d'acquisition par habitant : 8

nombre de prêts par habitant : 5
 nombre de documents disponibles par habitant : 5
 surface par habitant : 5
 pourcentage de bénévoles pour l'ensemble des équipes : 3
 pourcentage d'inscrits par tranche d'âge : 2
 nombre de prêts par lecteur : 2
 nombre de prêts par support : 2
 pourcentage de personnel formé pour l'ensemble du personnel : 1
 non réponse : 3
 indicateurs en cours de construction : 1



8 Utilisez-vous un logiciel spécifique pour ces procédures ?

oui : 4

non : 8

Excel : 5

Lequel ?

Evalbib : 3

Paradoxe : 1

Business object : 1

9 Savez-vous comment les dépositaires recueillent les informations demandées ?

formulaire rempli quotidiennement : 8

formation des dépositaires : 1

non-réponse : 5

10 Toutes les bibliothèques-relais sont-elles informatisées ?

non : 100%

11 Quel est le pourcentage de bibliothèques informatisées dans le réseau ?

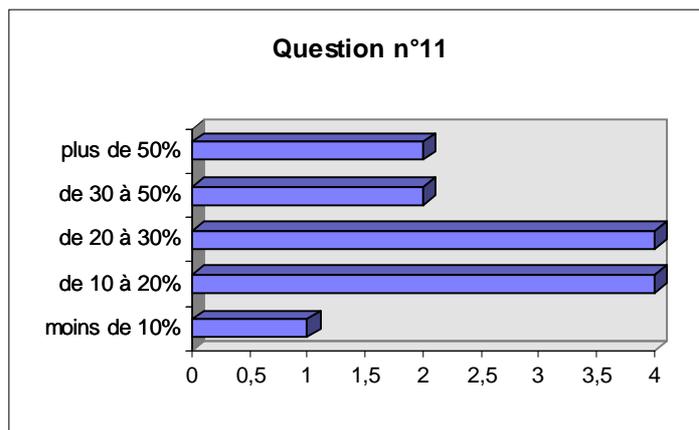
moins de 10% : 1

de 10 à 20% : 4

de 20 à 30% : 4

de 30 à 50% : 2

plus de 50% : 2



12 Comment utilisez-vous les résultats ?

rédaction de rapports annuels, compilation : 8

argumentation des demandes budgétaires : 2

orientation de la politique de développement : 2

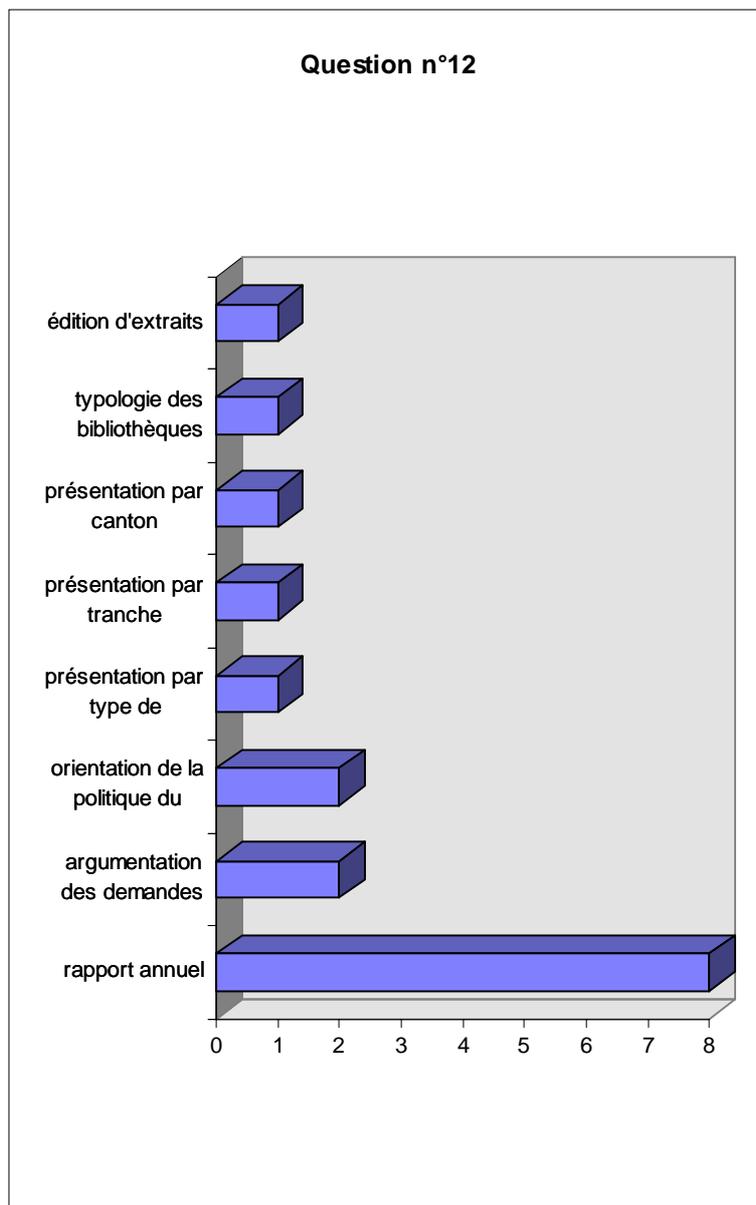
présentation par type de bibliothèque : 1

présentation par tranche d'habitants : 1

présentation par canton : 1

édition d'extraits : 1

non-réponse : 2



13 A qui les communiquez-vous ?

aux bibliothèques du réseau : 10

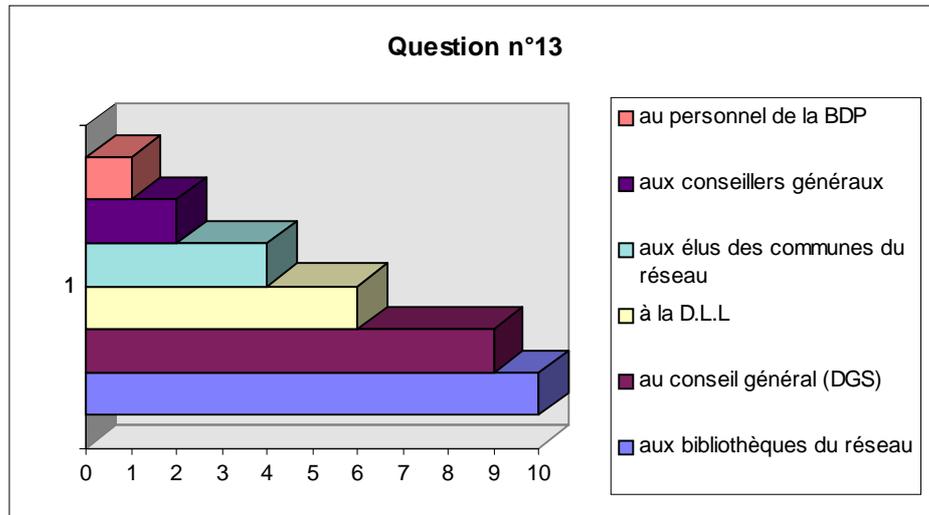
au conseil général (DGS) : 9

à la D.L.L. : 6

aux élus des communes du réseau : 4

aux conseillers généraux : 2

au personnel de la BDP : 1



14 Quelle charge de travail cette évaluation représente-t-elle pour l'équipe de la BDP ? (en équivalent temps plein)

moins d'un mois : 4

un mois : 1

deux mois : 3

non-évalué : 5

15 Sur combien de personnes repose-t-elle ?

une personne : 2

deux personnes ou plus : 8

toute l'équipe : 2

non-réponse : 1

16 Depuis quand avez-vous mis en place une telle procédure ?

avant 1990 : 3

entre 1990 et 1994 : 4

entre 1994 et 2000 : 4

non-réponse : 2

Annexe 4 : Critères pour une nouvelle classification

Critères proposés par l'ADBBDP pour une nouvelle classification des différents types de bibliothèques relais

	Bibliothèque niveau 1	Bibliothèque niveau 2	Bibliothèque niveau 3	Point lecture niveau 4 (**)	Dépôt niveau 5 (***)
Local	Local réservé à usage de la bibliothèque				
Surface	7 m ² /100 hab. 100 m ² Minimum	4 m ² /100 hab. 50m ² Minimum	25 m ² minimum	Moins de 25 m ²	
Crédits d'acquisition	2 euros / hab.	1 Euro / hab.	0,5 Euro/hab.	Moins de 0,5 euros par hab.	
Horaires d'ouverture	12 h	8 h	4 h	Moins de 4 h	
Personnel	1 salarié qualifié(*) pour 2000 hab. 1 B filière culturelle pour 5000 hab.	1 salarié qualifié (*)	bénévoles qualifiés (ABF ou formation de base BDP minimum)		

(*) salarié qualifié = DUT ou DEUST métiers du livre, ABF ou cycle formation BDP minimum
 1 salarié à plein temps pour les communes de plus de 5000 habitants
 1 salarié à mi temps pour les communes entre 2000 et 5000 habitants
 1 salarié à tiers temps pour les communes de moins de 2000 habitants

(**) Au moins 2 des 4 critères du niveau 3 sont respectés

(***) Plus de 2 critères du niveau 3 ne sont pas respectés

Annexe 5 : Questionnaire n° 1

Questionnaire à retourner à la BDP du Loiret, à l'attention de Ingrid Ingelbrecht

(avenue du Parc Floral, 45072 Orléans cedex 2)

Toute réponse, même incomplète, est importante pour l'évolution du réseau

Questionnaire N°1

A Les services de la BDP :

	Connaissez-vous les services de la BDP ?		Les utilisez-vous ?	
	oui (A1)	non (A2)	oui (A3)	non (A4)
Prêt et renouvellement des livres				
Prêt et renouvellement des phonogrammes				
Prêt et renouvellement des vidéogrammes				
Prêt et renouvellement des Cédéroms				
Service de réservation des documents				
Service de la navette				
Formation				
Aide à la création ou à l'aménagement de votre bibliothèque				
Conseil à la demande				
Animation				
Prêt d'exposition				
Prêt de valises				
Demande thématique				

A5) Quelle(s) exposition(s) avez-vous empruntée(s) à la BDP dans les 3 dernières années ?

A6) Quelle(s) valise(s) avez-vous empruntée(s) à la BDP dans les 3 dernières années ?

A7) Êtes-vous satisfait des services proposés par la BDP ? *Noter de 1 à 5 votre degré de satisfaction (1=mauvais, 5=excellent)*

	1	2	3	4	5
Prêt et renouvellement des livres					
Prêt et renouvellement des phonogrammes					
Prêt et renouvellement des vidéogrammes					
Prêt et renouvellement des Cédéroms					
Service de réservation des documents					
Service de la navette					
Formation					
Conseil à la demande					
Animation					
Prêt d'exposition					
Prêt de valises					
Demande thématique					
Aide à la création ,à l'aménagement de la bibliothèque					

A8) Pour les services dont vous n'êtes pas satisfait, pourriez-vous nous faire part de vos suggestions d'amélioration ?

A9) De quel(s) autre(s) service(s) pourriez-vous avoir besoin ?

B Vos relations avec les autres bibliothèques du réseau ?

B1) Avez-vous des relations avec d'autres bibliothèques du réseau ? oui non

B2) Quelles bibliothèques ?

B3) A quelle fréquence ?

B4) Dans quel (s) objectif(s) ?

service de la navette

aide, conseil

prêt de documents

prêt d'exposition

autre (précisez)

Annexe 6 : Questionnaire n° 2

**Bibliothèque départementale -
Statistiques annuelles 2001**

Bibliothèque municipale de :

A Les emprunteurs individuels :

A1) Combien de lecteurs individuels sont inscrits à la bibliothèque (hors classes ou groupes)?

Adultes	
Adolescents (14 à 18 ans)	
Enfants	
Total	

A2) Combien d'utilisateurs sont entrés dans la bibliothèque en 2001 (pour le prêt, la consultation de documents ou autres)

B Les prêts annuels :

	Livres de fiction	Livres documentaires	Périodiques	Cédéroms	Phonogrammes (Cd et cassettes)	Vidéos	Total
Adultes							
Jeunes							
Total							

C L'accueil des classes

La bibliothèque accueille-t-elle des classes ?

oui

non

G1 Nombre de classes accueillies dans l'année (ex : 4 fois la même classe = 4 classes)	maternelles : élémentaires :
G2 Nombre de classes accueillies par semaine	
G3 Nombre de classes de la commune	maternelles : élémentaires :
G4 Nombre de documents empruntés dans le cadre scolaire	

G5 Pour quelles activités ?

D Les collections

D1 Combien de documents votre bibliothèque possède-t-elle ? (*non compris les ouvrages prêtés par la BDP*)

	Livres de fiction	Livres documentaires	Périodiques (Nbre d'abonnements)	Cédéroms	Phonogrammes (C.D. et cassettes)	Vidéos	Total
Adultes							
Jeunes							
Total							

D2 Combien de documents votre bibliothèque a-t-elle acheté en 2001 ?

	Livres de fiction	Livres documentaires	Périodiques (Nbre d'abonnements)	Cédéroms	Phonogrammes (C.D. et cassettes)	Vidéos	Total
Adultes							
Jeunes							
Total							

D3 Combien de documents votre bibliothèque a-t-elle reçu en don et intégré dans les collections en 2001 ?

	Livres de fiction	Livres documentaires	Périodiques	Cédéroms	Phonogrammes (Cd et cassettes)	Vidéos	Total
Adultes							
Jeunes							
Total							

E Les budgets :

Pour l'année 2001, pouvez-vous indiquer les budgets suivants :

	Budget communal	Autre
E1 acquisition des livres « adultes »		
E2 acquisition des livres « jeunesse »		
E3 acquisition des phonogrammes		
E4 acquisition des vidéogrammes		
E5 acquisition des Cédéroms		
E6 acquisition des périodiques		
E7 Total acquisition de documents		
E8 Acquisition de fournitures ou de petit matériel		
E9 cotisation à l'association du bibliobus		

F Vos animations en 2001 :

Avez-vous organisé des animations en 2001 ?

oui

non

Annexe 7 : Questionnaire n° 3

Commune	
Canton	
Nombre d'habitants de la commune	
Adresse de la bibliothèque	
Téléphone	

Bibliothèque disposant :

d'un local spécifique

oui

non

Surface du local :

A L'équipe :

Nom du responsable	
Adresse	
Téléphone	

A1 La composition de l'équipe

	Nombre de personnes	Nombre d'heures hebdomadaires consacrées à la bibliothèque
Bibliothécaire		
Assistant qualifié de conservation		
Assistant de conservation		
Agent qualifié du patrimoine		
Agent du patrimoine		
Autre agent rémunéré avec une formation bibliothéconomique		
Autre agent rémunéré sans formation bibliothéconomique		
Bénévole avec formation bibliothéconomique		
Bénévole sans formation bibliothéconomique		
C.E.S. ou C.E.C. avec formation bibliothéconomique		

C.E.S. ou C.E.C. sans formation bibliothéconomique		
emploi-jeune avec formation bibliothéconomique		
emploi-jeune sans formation bibliothéconomique		

A2 La formation de l'équipe :

A2-1L' équipe a-t-elle suivi une ou des formations en 2001 ? oui

non

A2-2 La ou lesquelles ?

A2-3 Avec quelle organisme de formation ? (cochez la (les) case(s) correspondante(s))

BDP	
CNFPT	
Autres (précisez)	

A2-4 Dans quel objectif ?

A2-5 Avez-vous été satisfait de la (des) formation(s) proposée(s) par la BDP ? Noter de 1 à 5 votre degré de satisfaction (1=mauvais, 5=excellent)

Titre de la formation	1	2	3	4	5

B Les jours et horaires d'ouverture au public :

Lundi	de	à
Mardi	de	à
Mercredi	de	à
Jeudi	de	à
Vendredi	de	à
Samedi	de	à

soit un total hebdomadaire de :

C Les services offerts aux utilisateurs :

D1 Quel(s) service(s) la bibliothèque offre-t-elle à ses utilisateurs individuels ?*

	Oui	Non
Le prêt de livres		
Le prêt de périodiques		
Le prêt de vidéogrammes		
Le prêt de phonogrammes		
La consultation de périodiques		
La consultation de Cédéroms		
La consultation d'Internet		
L'aide à la recherche documentaire		
Une formation à l'utilisation de la bibliothèque		
Une formation à la recherche documentaire		
Une formation à l'utilisation des Cédéroms		
Une formation à l'utilisation d'Internet		

- cochez la colonne correspondant à la réalité

D L'organisation du prêt :

D1 y-a-t-il un règlement intérieur de la bibliothèque ?

oui

non

D2 Est-il mis à disposition des utilisateurs ?

oui

non

D3 Sous quelle(s) forme(s) ?

D4 Les lecteurs inscrits paient-ils une cotisation annuelle ?

oui

non

D5 De quel montant ?

	Enfants	Adultes	Familles	Extérieurs à la commune
Livres et revues				
CD/Cassettes				
Vidéogrammes				
Cédéroms				

D6 Combien de documents peuvent-ils emprunter à chaque fois ?

D7 Pour quelle durée ?

D8 Y-a-t-il un système de pénalité en cas de retard, perte ou détérioration ?

oui

non

D9 Lequel ?

Annexe 8 : Questionnaire n° 4 « animation »

F1 Quel type d'animations avez-vous organisé en 2001 ?

	Oui	Non
Heure du conte		
Réception d'auteurs, illustrateurs		
Exposition		
Conférence, rencontre-débat		
Lecture à haute voix		
Atelier d'écriture		
Autres (précisez)		
-		
-		
-		

F2 Dans quel objectif ?

F3 Pour quel public ?

	Tout public	Enfants	Adolescents	Personnes âgées	Personnes hospitalisées	Autres
Heure du conte						
Réception d'auteurs, illustrateurs, ...						
Exposition						
Conférence, rencontre-débat						
Lecture à haute voix						
Atelier d'écriture						
Autres (précisez)						
-						
-						
-						

F4 A quelle fréquence ?

	Fréquence annuelle
Heure du conte	
Réception d'auteurs, illustrateurs, ...	
Exposition	
Conférence, rencontre-débat	
Lecture à haute voix	
Atelier d'écriture	
Autres (précisez) - - -	

F5 Dans quel lieu ?

F6 Avez-vous disposé d'un budget réservé à l'animation ?

oui non

F7 De quel montant ?

F8 Avez-vous utilisé les services de la BDP pour vos animations ?

oui non

F9 Lesquels ?

	oui	non
Prêt d'exposition		
Prêt de valises		
Demande thématique		
Conseil		
Animation		

F10 Avez-vous fait appel à des intervenants extérieurs ?

oui non

F11 Lesquels ?

F12 Quelle publicité avez-vous réalisé pour vos animations ? (par exemple : affiches, dépliants, marque-pages, etc.) *hors matériel fourni par la BDP*

F13 Avez-vous fait un bilan de vos animations ?

oui non

F14 Sous quelle forme ? (par exemple : réunion de bilan, rapport écrit, etc.)

Annexe 9 : Questionnaire n°5 « informatique et nouvelles technologies »

E1 La bibliothèque est-elle informatisée ? (*avec un progiciel de bibliothèque spécifique et non une application « maison »*)

oui non

E2 Depuis quand ?

E3 Avec quel logiciel ?

S'il s'agit d'un logiciel spécifique de gestion de bibliothèques, pouvez-vous indiquer quelles fonctions sont informatisées?

(par exemple : gestion des prêts, catalogue, bulletinage, etc.)

E4 Si la bibliothèque n'est pas informatisée, avez-vous un projet d'informatisation oui non

E5 La bibliothèque est-elle équipée d'une station multimédia ?

oui non

E6 Les Cédéroms sont-ils utilisés ?

à la consultation sur place

à l'emprunt à domicile

E7 La bibliothèque dispose-t-elle d'un accès Internet ?

oui non

E8 Si oui, l'accès Internet est-il géré ?

par l'équipe de la bibliothèque

par du personnel extérieur à l'équipe

E9 L'accès Internet est-il

réservé à l'équipe de la bibliothèque

utilisable seulement par les lecteurs inscrits à la bibliothèque

utilisable par tous les publics

E10 Cet accès est-il ?

gratuit

payant

Quel en est le coût pour l'utilisateur ?

Bibliothèque de :

I Les moyens dont dispose la bibliothèque :

I.1 La surface

Surface de la bibliothèque	
Surface par habitant	
Moyenne nationale pour la surface par habitant	0,05 m ²
Recommandations ministérielles pour la surface par habitant	0,07 m ²

I.2 Les horaires d'ouverture

Horaire hebdomadaire d'ouverture de la bibliothèque	
Moyenne nationale pour les bibliothèques des villes de moins de 2000 habitants	10 h 55

I.3 Le budget d'acquisition de livres

Montant du budget d'acquisition	
Montant par lecteur inscrit	
Moyenne nationale par lecteur inscrit pour les villes de moins de 2000 habitants	
Montant par habitant	
Moyenne nationale par habitant pour les villes de moins de 2000 habitants	

I.4 Les collections

Nombre de documents possédés par la bibliothèque	
Moyenne par lecteur inscrit	
Moyenne nationale par lecteur inscrit pour les villes de moins de 2000 habitants	
Moyenne par habitant	
Moyenne nationale par habitant pour les villes de moins de 2000 habitants	

II Les résultats

II.1 Le taux de pénétration

Nombre de lecteurs inscrits	
Rapport entre nombre d'inscrits et nombre d'habitants	
Moyenne nationale	18,6 %

II.2 Les prêts

Nombre de prêts	
Rapport entre nombre de prêts et nombre d'inscrits	
Moyenne nationale	
Rapport entre nombre de prêts et nombre d'habitants	
Moyenne nationale	

Annexe 11 : Formulaire à destination des conseillers généraux

Statistiques 2001

Canton de :

I Les moyens dont disposent les bibliothèques du canton :

I.1 Les surfaces

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Canton de
Surface de la bibliothèque					
Surface par habitant					
Moyenne nationale pour la surface par habitant	0,05 m ²				
Recommandations ministérielles pour la surface par habitant	0,07 m ²				

I.2 Les horaires d'ouverture

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Moyenne pour le canton
Horaire hebdomadaire d'ouverture de la bibliothèque					
Moyenne nationale pour les bibliothèques des villes de moins de 2000 habitants	10 h 55	10 h 55	10 h 55	10 h 55	
Moyenne nationale pour les bibliothèques des villes de 2000 à 5000 habitants	15 h 09	15 h 09	15 h 09	15 h 09	

I.3 Le budget d'acquisition de livres

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Moyenne pour le canton
Montant du budget d'acquisition					
Montant par lecteur inscrit					
Montant par habitant					
Préconisations du ministère de la Culture 10F par habitant					

I.4 Les collections

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Pour le canton
Nombre de documents possédés par la bibliothèque					Total :
Moyenne par lecteur inscrit					Moyenne
Moyenne par habitant					
Moyenne nationale par habitant pour les villes de moins de 2000 habitants					

II Les résultats

II.1 Le taux de pénétration

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Pour le canton
Nombre de lecteurs inscrits					
Rapport entre nombre d'inscrits et nombre d'habitants					

Les moyennes nationales sont les suivantes :

- pour les communes de moins de 2000 habitants : 27,98 % de la population est inscrite à la bibliothèque
- pour les communes de 2000 à 5000 habitants : 21,41 % de la population est inscrite à la bibliothèque

II.2 Les prêts

	Commune de	Commune de	Commune de	Commune de	Pour le canton
Nombre de prêts					
Rapport entre nombre de prêts et nombre d'inscrits					
Moyenne nationale					
Rapport entre nombre de prêts et nombre d'habitants					
Moyenne nationale					