



# La normalisation des statistiques et des indicateurs :

## → DE L'INVENTAIRE À L'ÉVALUATION

« Plutarque [dit] que le triumvir Antoine amant de Cléopâtre fit présent à cette princesse de la bibliothèque de Pergame qui était composée de deux cent mille volumes ; je dis volumes et non pas ouvrages car dans un volume il peut se trouver plusieurs ouvrages qui alors ne font pas nombre dans l'énumération des livres qui composent une bibliothèque. »

Gabriel Peignot, *Manuel bibliographique*, Paris, 1800, p. 17

Il fut un temps, je crois, où l'on ne se demandait pas à quoi servaient les bibliothèques, car c'était évident. Il n'était donc pas nécessaire de se pencher en détail sur les conditions statistiques de leur exercice ou, dirait-on aujourd'hui, de les évaluer.

Mais elles sont devenues, quasiment du jour au lendemain à l'échelle de leur longue existence, d'étranges objets auxquels il faut désormais régulièrement et précisément faire dire leur rôle éducatif, culturel et social. En cela les bibliothèques n'échappent pas à un mouvement qui touche toute activité publique. Elles sont également, on le sait, à un moment-clé de leur évolution car internet porte un coup sévère à leur légitimité fondamentale.

Dans un monde où le livre était rare et où les hommes circulaient lentement, le travail intellectuel nécessitait l'accumulation locale des ouvrages. Le critère de prestige de la bibliothèque, publique ou privée, était sa taille ou bien sa richesse dans un domaine donné. Or les bibliothèques n'ont plus, ou plus seules, l'atout de l'agrégation locale d'information. Confrontées à ce défi, elles sont contraintes (par elles-mêmes, ou par leurs tutelles) à un travail d'explicitation de leurs missions. Et précisément, ce passage de

l'implicite à l'explicite, outre qu'il est un des piliers du management, est la première étape du cercle vertueux de l'évaluation publique<sup>1</sup>. Aussi, dans une certaine mesure, l'évaluation peut-elle être vue comme une réponse à la crise de confiance ouverte par internet.

### Une tradition de comptage, de statistique et de comparaison

Bien évidemment, les bibliothèques n'ont pas attendu internet pour se préoccuper de performance, et la problématique de la performance est elle-même née d'une assez longue tradition de comptage, de statistique et de comparaison.

En toute rigueur, il faudrait distinguer statistique et évaluation (de la performance), mais pour l'instant, considérons-les historiquement comme deux modalités à la fois successives et mêlées de la volonté de l'État d'appuyer son jugement et son

1. Voir, dans ce numéro, l'article de Thierry Giappiconi, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », p. 6-20.

#### PIERRE-YVES RENARD

Bibliothèque de l'Insee  
pierre-yves.renard@insee.fr

Titulaire d'une maîtrise d'histoire et du DCB, Pierre-Yves Renard est conservateur à la bibliothèque de l'Insee, adjoint au chef de la division Documentation. Il était auparavant chargé d'établissement et responsable de l'enquête statistique annuelle à la Sous-direction des bibliothèques et de la documentation. Auteur de l'article « ISO 2789 and ISO 11620 : short presentation of standards as reference documents in an assessment process » paru dans *Liber Quarterly*, vol. 17 (2007), n° 3/4, il est président de la commission de normalisation CG46/CN8 « Évaluation des résultats » depuis 2006.

action. En effet, la statistique publique a toujours accompagné assez précisément non l'émergence des structures et des phénomènes eux-mêmes, mais leur développement comme question économique, problème social ou pré-occupation politique.

D'ailleurs, avant la formalisation de l'évaluation dans la sphère publique, l'administration – y compris l'administration des bibliothèques – s'est appuyée sur les statistiques pour mesurer l'effet des décisions. Ainsi, bien qu'elles n'aient pas été collectées expressément pour cela, les données recueillies durant les années 1990 ont-elles permis d'apporter des éléments de réponse à la question de savoir si les efforts budgétaires consentis pour les bibliothèques universitaires à la suite du rapport Miquel avaient permis d'améliorer l'offre de ressources et de services documentaires aux étudiants.

En fait, ce qui renouvelle, ces toutes dernières années, l'approche statistique et évaluative comme essai d'objectivation, c'est l'importance prise par la question de la finalité de l'action publique et le souci de la mesure des impacts réels des usages de la bibliothèque sur les individus et la société. Pour le reste, les thématiques et les méthodes sont en place depuis longtemps. Il n'est que de se replonger dans ce qu'Henri Lemaître exposait, en 1934, dans une communication à la Société de statistique de Paris, sur la « statistique des bibliothèques ». Commentant la façon dont les chiffres sont alors rassemblés chaque année par l'Inspection générale des bibliothèques sur les stocks, les consultations, les prêts et les budgets dans les bibliothèques municipales, il explique : « J'y ai ajouté, à titre comparatif, le nombre des habitants de chaque ville et le pourcentage que représente le budget de la bibliothèque par tête d'habitant. Ce dernier chiffre a déjà rendu de grands services aux inspecteurs généraux des bibliothèques, il leur a permis en de nombreux cas d'obtenir des augmentations sensibles des

crédits d'achat. Marseille ne dépense que 0,05 par tête d'habitant, pour ses achats ; Lyon, 0,08 ; Bordeaux, 0,05. Alors que les Belges [...] paient, rien que pour l'achat de livres, 2fr.50 d'impôt municipal par personne<sup>2</sup>... »

## “Au-delà de la seule visée comparatiste, la norme est aussi un bon outil de mise en œuvre d'un consensus international”

Nécessité d'une large collecte, calcul d'indicateurs, utilisation de ces indicateurs comme arguments par l'administration, souci de la comparaison, y compris internationale : un proto-dispositif d'évaluation de la performance est quasiment formulé.

### Uniformiser pour comparer

H. Lemaître poursuit : « Si nous avions une statistique plus complète, il serait plus aisé de comparer nos chiffres avec ceux de l'étranger. L'institut international de coopération intellectuelle s'était rendu compte de l'intérêt qu'il y aurait à unifier les statistiques des différents pays, afin d'en mieux tirer des conclusions... »

Voici donc formulée la raison initiale de la normalisation internationale des statistiques de bibliothèques, qui prendra réellement corps trente-cinq ans plus tard environ : la nécessité d'uniformiser pour comparer. Le souci de la comparaison est originel et capital mais il n'est pas l'unique ressort de la normalisation. Au-delà de la seule visée comparatiste, la norme est en effet aussi un bon outil de mise en

œuvre d'un consensus international, dont les bibliothèques, fortes d'une longue tradition d'échanges, sont soucieuses (qu'on pense au catalogage, aux identifiants, à l'interopérabilité des systèmes...).

De plus, les normes, par leur forme, leur statut et leur mode d'élaboration, ont permis de mieux affirmer l'implication des bibliothèques dans les processus de qualité et de performance publique. Enfin la normalisation permet de disposer d'un vocabulaire commun et de définitions partagées : c'est l'enjeu majeur de ces dernières années.

En effet, prendre conscience des évolutions de la bibliothéconomie et en décrire les manifestations est une chose, mais nommer, de façon univoque, circonscrire et organiser systématiquement les phénomènes observés, avant même de vouloir les mesurer, en est une autre. Ainsi, qu'est-ce que la collection aujourd'hui ? Le concept est-il toujours pertinent ? Qu'est-ce qu'une acquisition ? Quand peut-on dire qu'on a utilisé la bibliothèque, son usage recouvrant tant de situations (ou de non-situations d'ailleurs) ? On s'accordera à penser qu'il était plus facile de définir puis de mesurer les stocks, les lecteurs et leur activité, lorsque l'essentiel des documents étaient imprimés et en magasin, et qu'il n'y avait guère d'autre service rendu que la communication ou le prêt d'ouvrages.

### Des normes issues de l'expérience

En ce sens, les normes sur la qualité, les statistiques et l'évaluation sont issues des problématiques et des expériences des bibliothèques ; elles ne sont pas des structures supérieures venues imposer des classifications et des solutions extérieures. C'est là potentiellement un argument pour leur adoption et leur utilisation : quitte à entrer dans une culture de l'évaluation, autant que ce soit muni de référentiels propres aux bibliothèques, à confronter à ceux des spécialistes du contrôle de gestion ou de l'évaluation des politiques publiques en tant que tels.

Il n'est d'ailleurs pas inutile de dire quelques mots de la fabrique de

2. Henri Lemaître, « Statistique des bibliothèques », *Bulletin de la société de statistique de Paris*, 1934, p. 315.

la norme, celle-ci ne jaillissant pas toute armée de l'ISO (Organisation internationale de normalisation)<sup>3</sup>. Les normes sont d'abord le fruit du travail d'expertise et de rédaction de bibliothécaires, de professionnels (même s'ils sont mandatés, en tant qu'experts, par leur pays). Le formalisme de l'ISO n'intervient que pour favoriser l'émergence du consensus<sup>4</sup> et garantir le caractère non partisan des documents produits : la consolidation des textes est progressive au travers de votes successifs, les premiers limités aux seuls pays directement impliqués dans les travaux et admettant de profonds commentaires, les derniers étant des consultations plus larges, mais sans possibilité de modifications substantielles.

Malgré la recherche primordiale du consensus, les normes sont bien sûr orientées par des points de vue. Inévitablement, des personnalités s'expriment avec plus de vigueur et de conviction que d'autres, au sein du collège d'experts. Cela déteint sur le contenu des textes, selon par exemple qu'un expert influent envisage la satisfaction de l'utilisateur comme critère majeur de la performance publique ou qu'un autre attache plus d'importance aux processus internes de la bibliothèque qu'à la mesure de l'intensité d'utilisation des services.

En outre, même si l'on parle de normalisation internationale, quelques pays seulement, dans la sphère Qua-

lité, statistiques et performance, s'investissent notablement : l'Allemagne, le Royaume-Uni, les pays scandinaves, les États-Unis et la France<sup>5</sup>. Mais on

## “ISO 2789 est un document proposant six familles de définitions relatives aux bibliothèques, à la collection, aux usages et usagers, aux accès et installations, aux dépenses et enfin au personnel”

voit bien que les cultures bibliothéconomiques ainsi que les techniques et les objectifs de l'administration publique sont suffisamment variés pour rendre délicat l'établissement du consensus.

### Normalisation et stabilité

S'il faut du temps pour le consensus, il en faut aussi pour bénéficier d'un recul suffisant sur les services et pratiques qui se développent dans les bibliothèques, car ce qui n'est pas suffisamment stabilisé ne peut pas être normalisé, par nature. Or l'évolution des bibliothèques est désormais rapide, expérimentale et souvent diver-

gente d'un établissement ou d'un type d'établissement à l'autre ; et les directions prises sont de plus en plus étroitement orientées par des projets, des missions et des objectifs spécifiques.

Pourquoi et comment normaliser dans ces conditions ? Sans doute ne faut-il pas se tromper sur le rôle des normes. De même qu'une norme de catalogage ne définit pas une politique du catalogue, une norme statistique ou une norme sur les indicateurs de performance ne constituent pas des guides de l'évaluation. Ces normes ne sont pas des feuilles de route qu'il convient d'avoir en permanence sous les yeux, ce sont plutôt des documents de référence qu'il convient de conserver sous le coude. Entre le bon sens qui suffirait pour bien rendre compte de l'activité et la spécificité de chaque bibliothèque, irréductible au standard, il y a, on peut le penser, un espace pour la norme, l'uniformisation des définitions, des données et des critères d'évaluation. Il y a en tout cas dans ces documents une propriété pédagogique pour les bibliothécaires, et une source pour le dialogue avec les tutelles ou pour la communication envers les usagers.

### ISO 2789 : les statistiques

Quel est aujourd'hui le panorama et de quels outils dispose-t-on finalement ? Suivant en cela le mouvement historique de la pratique administrative, les normes ont traité de statistiques avant de s'ouvrir à l'évaluation. Ainsi la première d'entre elles, ISO 2789, « Statistiques internationales de bibliothèques », qui connaît maintenant sa quatrième version (septembre 2006), date de 1974. Elle a été élaborée à l'origine sur la base de travaux engagés par des experts de l'Ifla et de l'ISO sous les auspices de l'Unesco, au milieu des années 1960. L'objectif était alors d'harmoniser l'établissement de statistiques nationales (et donc de favoriser la comparabilité des données à l'échelon international). La norme ne comptait que 4 pages et renfermait essentiellement des consignes pour la présentation des statistiques.

3. International Organization for Standardization : [www.iso.org](http://www.iso.org)

4. « La norme est un document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal, dans un contexte donné. » (Afnor, *La stratégie française de normalisation* : 2006-2010, p. 2., consultable à l'adresse suivante : [http://portailgroupe.afnor.fr/v3/pdf/strategie\\_normalisation\\_2010.pdf](http://portailgroupe.afnor.fr/v3/pdf/strategie_normalisation_2010.pdf))

5. Quelques autres pays apportent des contributions essentiellement écrites, au moment des votes (le Canada par exemple). Le Japon s'implique plus particulièrement dans la norme sur les indicateurs de performance pour les bibliothèques nationales.

Au fil des éditions, le document s'est étoffé, devenant plus précis et plus directement utilisable par les bibliothèques elles-mêmes. Mais l'extension de fait du domaine d'application de la norme s'avère être un exercice délicat lorsqu'il faut, dans le même temps, continuer à garantir l'applicabilité des préconisations pour les différents types de bibliothèques et maintenir la cohérence aux différents niveaux d'agrégation des données.

ISO 2789 est désormais un document de 70 pages proposant six familles de définitions (relatives aux bibliothèques, à la collection, aux usages et usagers, aux accès et installations, aux dépenses et enfin au personnel). Les données à collecter sont exposées suivant le même plan en six parties. La norme comprend également quelques paragraphes sur la façon de présenter les résultats et fixe les limites méthodologiques de leur utilisation. Enfin, une solide annexe (à caractère néanmoins normatif) détaille la typologie des données d'utilisation des services électroniques et formule les difficultés liées à leur recueil. Imparfaite, sans doute, éphémère, probablement, la classification adoptée a le mérite d'offrir, à un instant *t*, une photographie aussi nette que possible des nouveaux services et de l'arborescence de la collection électronique. Elle offre en outre un exposé pratique et clair des données d'utilisation à retenir, sans masquer les difficultés de collecte.

### Une représentation fidèle

La portée d'ISO 2789 va au-delà de ce que laisse supposer son seul titre. C'est avec cette norme la possibilité de produire une modélisation des fonctions et une représentation quasi physiologique de leur établissement qui est offerte aux responsables de bibliothèques. C'est un apport majeur d'ISO 2789, dans sa dernière version, que de proposer un jeu complet de définitions cohérentes : différentes catégories d'utilisateurs, classification claire des services (par exemple les formes variées de la fourniture de documents à distance : prêt entre bibliothèques, intermédiation...). Les cas particuliers, les spécificités nationales

ou locales ont été examinées (segmentation de la collection ici, organisation administrative là, décomposition des financements ailleurs) afin d'aboutir à des définitions à la fois consensuelles et opérationnelles.

Plus largement, ISO 2789 ne propose pas de procédures balisées ; chacun doit pouvoir en fait y trouver, pour une problématique d'administration donnée, la façon de composer et de sélectionner au mieux les chiffres et les méthodes utiles.

### ISO 11620 : les indicateurs de performance

Fille d'ISO 2789 par son attention aux questions de mesure plus que fruit d'une réflexion en amont sur l'évaluation comme approche politique, ISO 11620 traite des « indicateurs de performance des bibliothèques ». Comme ISO 2789, c'est une norme généraliste, qui s'adresse à tous les types de bibliothèques, sauf restrictions et indications, au fil du texte.

Publiée pour la première fois en 1998, elle va connaître, probablement fin 2008, une deuxième édition, le stade final du texte étant actuellement à l'étude. Entre ces deux dates, toute tentative de mise à jour, par des amendements ou des rapports techniques complémentaires, a été rendue très délicate par la rapidité des changements techniques qu'ont connus les bibliothèques. On peut considérer que la version à venir représentera un bon état de l'art suite à la (première) révolution numérique.

### Construire les indicateurs

Mais là encore, il faut préciser qu'ISO 11620 ne saurait constituer un manuel d'évaluation. Elle se concentre sur l'aspect pratique de la construction des indicateurs. Des modèles classiques d'évaluation sous-tendent néanmoins la norme, qui définit bien l'efficacité (rapport des résultats aux objectifs), l'efficience (rapport des moyens aux résultats) et la cohérence

des moyens et des objectifs comme les trois dimensions de la performance.

Mais il ne s'agit que d'une toile de fond, un soubassement théorique léger, la norme demeurant pour l'essentiel technique. Les définitions occupent d'ailleurs encore une place importante, complétant ISO 2789 par celles nécessaires au calcul des indicateurs proposés. Suivent des propos généraux sur les indicateurs et en particulier une série de critères permettant d'en vérifier la rigueur technique. Par exemple, un indicateur doit être fiable, à savoir qu'il doit produire toujours les mêmes résultats quand les mesures sont effectuées dans les mêmes conditions. Un indicateur doit également être applicable, c'est-à-dire s'obtenir au prix d'un effort raisonnable de la part de la bibliothèque (ou du moins l'effort doit-il être proportionné à l'intérêt des résultats obtenus). Autre proposition technique : tous les indicateurs, ceux développés par la norme en annexe comme ceux bâtis par les bibliothécaires en suivant ses préconisations doivent être présentés de la même façon :

1. un indicateur a un nom,
2. il répond à un objectif,
3. il s'applique à un domaine particulier (un type de bibliothèque particulier ou l'ensemble des bibliothèques),
4. il possède une définition textuelle précise,
5. il repose sur une méthode de calcul bien établie,
6. les conditions d'interprétation des résultats et les facteurs les affectant sont déterminés,
7. les sources sont citées,
8. les indicateurs associés sont signalés.

En outre, les indicateurs décrits dans la norme sont désormais présentés selon quatre axes adaptés d'une démarche managériale de « tableau de bord » (*balanced scorecard*) et non plus par grandes familles de moyens ou de services : les utilisateurs de la norme sont ainsi invités à mettre l'accent moins sur l'activité et les résultats que sur ce qui peut véritablement relever de la performance, des effets et des impacts.

ISO 11620 propose enfin quelques paragraphes sur le bon usage et le juste choix des indicateurs en fonction

de la situation de la bibliothèque, de ses spécificités et de ses missions. Les indicateurs retenus (qui n'interdisent pas, rappelons-le, que d'autres soient utilisés) ont nécessairement été déjà testés et leur description publiée précédemment (critère de validité).

### Produire des indicateurs adaptés

Globalement, la norme entretient une vision de l'indicateur comme pur objet technique. Un autre mouvement favorise d'ailleurs le cantonnement de l'indicateur à la technique : il existe un sentiment plus ou moins conscient que l'administration n'évalue que ce qui fonctionne mal ou ce qui n'est pas légitime. Or pour atténuer cet a priori, on a voulu rendre les indicateurs plus acceptables en tentant de les présenter comme de stricts procédés rendant compte le plus objectivement possible d'une réalité<sup>6</sup>. Le succès de cette manœuvre est rendu possible du fait de la place prise par l'indicateur dans le processus d'évaluation, à tel point que, dans certains cas, la mission, par le jeu de l'amplification et de la simplification des discours, semble se confondre avec l'indicateur<sup>7</sup>. Plus que dans une culture de l'évaluation, on semble parfois entrer dans une culture de l'indicateur, ce qui n'en serait qu'une formule simplifiée, et donc faussée.

La leçon qu'il faut en tirer pour les bibliothèques, c'est qu'il est impératif de pouvoir produire des indicateurs qui ne rendent pas compte uniquement des fonctions classiques, mais aussi, autant que possible, des servi-

ces nouveaux, même si les indicateurs en sont imparfaits : en caricaturant, si nous ne sommes capables de fournir des indicateurs que sur les stocks et les mouvements d'ouvrages, de peur que les autres ne soient pas suffisamment solides, les bibliothèques apparaîtront, d'un certain point de vue, comme des lieux où l'on ne fait que stocker des ouvrages et les prêter.

Les remarques précédentes plaident en fait pour une conception qui ne soit pas strictement technique de l'indicateur. On pourrait alors proposer la définition suivante :

*Indicateur* : mesure que des acteurs, parties prenantes d'une organisation aux objectifs explicités ou contractualisés, se sont accordés à utiliser pour rendre compte d'un niveau de réalisation ou d'une évolution, en vue de contribuer au diagnostic ou à l'amélioration des performances.

Tout autant que par la solidité technique, l'appropriation d'un indicateur passe par sa reconnaissance par les différentes parties prenantes. C'est avant tout une question de légitimité<sup>8</sup>. Son usage doit également être modéré : l'indicateur ne donne qu'une indication.

### Pour les bibliothèques nationales

Couvrant les indicateurs et les données à collecter, ISO 2789 et ISO 11620 constituent un socle normatif, mais la famille tend aujourd'hui à s'étoffer. Un rapport technique (document moins formel qu'une norme, pour des sujets en devenir) est en cours d'élaboration sur des indicateurs de performance propres aux bibliothèques

nationales (BN). La structure du document (nom de code TR 28118) est proche d'ISO 11620 : des définitions (certaines reprises d'ISO 2789 et d'ISO 11620, d'autres nouvelles) ; une partie plus rédigée explicitant les conditions d'utilisation des indicateurs et les critères techniques de validité ; et une annexe listant et décrivant, selon le même schéma qu'ISO 11620, les indicateurs retenus.

Le plan de classement des indicateurs reprend, en l'état actuel, les grandes missions des BN telles qu'elles ont pu être déterminées par le groupe de travail, à partir bien sûr des textes officiels nationaux, des *mission statements*, et autres documents utiles :

- construire la collection nationale ;
- rendre les services accessibles : catalogage, accès rapide et facile, utilisation, numérisation ;
- offrir des services de référence ;
- développer les potentiels (exemples : pourcentage du personnel fournissant des services électroniques, ou pourcentage du personnel impliqué dans des projets de coopération internationale) ;
- préserver la collection ;
- gérer avec efficience.

Les indicateurs eux-mêmes sont issus des travaux et expériences nationales (plans qualité, rapports d'activité, projets spécifiques). Plusieurs indicateurs sont d'ailleurs repris ou adaptés d'ISO 11620 lorsqu'ils peuvent s'appliquer pour les BN. Si certains indicateurs ne posent pas de problème stratégique particulier et s'imposent d'évidence comme références, d'autres font l'objet de plus vives discussions, par exemple ceux concernant la production éditoriale nationale. Autant on peut s'accorder facilement sur un (voire plusieurs) indicateur(s) concernant le taux de couverture de la collecte (mesurant l'efficacité du dépôt légal ou de tout autre dispositif visant le même objectif), autant l'idée même d'une mesure de l'utilisation de la bibliographie nationale est plus délicate : il n'entre pas, pour prendre le cas de la France, dans les missions de la BnF d'ouvrir largement la consultation des documents de la bibliographie nationale courante, selon le principe, à l'opposé, de bibliothèque de dernier

6. « L'indicateur mesure la réalisation de l'objectif précédemment défini, le plus objectivement possible [...] L'énoncé de l'indicateur doit être immédiatement compréhensible ou clairement expliqué, quitte à ce que cela nécessite un travail de simplification préalable des données mesurées. » (*La démarche de performance : stratégie, objectifs, indicateurs*, 2004, p. 24-28, consultable à l'adresse suivante : [www.thematiques.modernisation.gouv.fr/UserFiles/File/Guideperformance.pdf](http://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/UserFiles/File/Guideperformance.pdf))

7. Par exemple, vu l'attention portée au taux de réussite au baccalauréat, on en viendrait à penser que l'objectif de l'Éducation nationale est de faire obtenir le bac aux élèves, à l'exception de toute autre mission.

8. Deux exemples peuvent illustrer la question de la légitimité de l'indicateur et de son rapport à la réalité. L'indice des prix à la consommation français (IPC) est, c'est reconnu par les experts internationaux, de très haute qualité technique. Et pourtant, d'une part il ne rend compte d'aucune réalité vécue, d'autre part il a perdu une large part de sa légitimité pour orienter le débat public ou des négociations. À l'inverse, le classement de Shanghai des universités, qui repose sur un indicateur dont on peut largement discuter la validité et l'applicabilité de par le monde, a agi comme puissant levier de réforme, parce qu'il est devenu, *volens nolens*, une référence.

recours<sup>9</sup>. Mais peut-être est-ce une mission d'autres BN que d'être le lieu de référence pour la consultation des publications nationales.

En tout cas, fixer un indicateur dans une norme internationale, c'est en faire, comme on l'écrivait plus haut, et malgré toutes les précautions rédactionnelles dans la norme, une référence. Donnons-en un dernier exemple : lorsqu'il s'est agi de discuter l'indicateur Exactitude du rangement en rayons (*Shelving Accuracy*) au sein du thème Accès rapide et facile aux services, un des experts présents à la réunion a fait part de ses réserves. Il admettait que c'était là une réelle préoccupation en interne, il convenait qu'il fallait une méthode, mais il s'interrogeait sur l'opportunité politique de communiquer, par norme interposée, sur le fait que le rangement puisse être un problème pour les BN...

## Évaluer les bâtiments de bibliothèques

Dernier projet en date (le travail commencera prochainement sur la base d'un document allemand), le rapport technique « Conditions qualitatives et statistiques de base pour les bâtiments de bibliothèques (espace, fonction et conception)<sup>10</sup> », dit TR 11219. Il traitera, sous l'angle des recommandations et des préconisations techniques, de l'organisation des espaces, des surfaces, des équipements (monte-charges, chariots...), de la sécurité, de la conservation, de l'éclairage et de l'acoustique.

S'il est trop tôt pour en dire beaucoup plus, on notera qu'avec ce projet se pose de façon assez aiguë la question de la frontière de ce qui doit être normalisé pour les bibliothèques. En effet, faut-il que les normes de bibliothèques en viennent à traiter de sujets

transversaux ou généraux comme l'approche environnementale ou le développement durable (et y a-t-il d'ailleurs sur ces thèmes des problématiques spécifiques aux bibliothèques)<sup>11</sup> ?

On serait tenté de répondre oui, pour deux raisons : d'abord, cela peut favoriser la prise en considération de sujets importants par les bibliothèques, et ensuite, cela peut contribuer à démontrer l'investissement des bibliothèques dans ces secteurs. Mais il faut que cela soit fait en suivant deux principes : principe de particularité, c'est-à-dire traiter d'un sujet dans les dimensions qui concernent explicitement les bibliothèques ; et principe de subsidiarité, à savoir que si un règlement national est plus contraignant, il doit être appliqué en priorité par rapport à la norme (qui est toujours, rappelons-le, d'exercice volontaire). Ainsi, concernant l'accueil des publics empêchés, il ne serait pas nécessaire de spécifier que les bâtiments doivent être munis de rampes d'accès pour les fauteuils roulants car cela vaut pour tous les bâtiments accueillant du public (en France). En revanche, il convient d'indiquer les espacements minimums à respecter entre les rayonnages en libre accès pour de bonnes circulations.

## Cohérence des normes

Au terme de ce panorama, c'est sans doute la question de la cohérence globale des documents normatifs produits dans la sphère Qualité, statistiques et évaluation des bibliothèques qui doit être posée. L'énergie consacrée ces dernières années à suivre l'évolution des technologies n'a pas pu être employée à améliorer le schéma global. Les calendriers d'élaboration jusqu'alors distincts de normes finalement très liées ont aggravé le phénomène : lorsque des définitions sont ajoutées ou modifiées dans ISO 11620, il faut les répercuter dans ISO 2789 (qui n'est pas alors en phase de révision). Ou bien encore certains indicateurs qui sont développés pour le rapport technique sur les BN auraient

toute leur place dans ISO 11620 (mais c'est présentement trop tard pour les inclure).

Compte tenu des nouveaux sujets récemment lancés, on s'achemine vers un manque de lisibilité de l'offre normative et certainement un défaut d'utilisation par les bibliothèques elles-mêmes. C'est une véritable stratégie de conception qu'il faudrait envisager, en revoyant la structure d'ensemble des documents (en prenant comme modèle la gamme de normes ISO 9000). Les normalisateurs en matière de *records management* travaillent d'ailleurs déjà avec cette ambition de réaliser un système, distinguant les définitions, la modélisation des fonctions, les méthodes et procédures.

Au-delà de ces questions de forme, l'actualisation régulière des normes peut contribuer à clarifier, même temporairement, même vu de très haut, le périmètre et la forme des bibliothèques, par un travail régulier d'exploration, de confrontation et de consolidation des définitions, des classifications et des problématiques manipulées au quotidien par les bibliothécaires.

Le chantier reste ouvert : il faut continuer la recherche de nouveaux indicateurs, avec, sans doute, plus d'imagination, dans une perspective moins technocratique, pour rendre compte, entre autres, de l'insertion de la bibliothèque dans son environnement urbain ou social. Et puis enfin, il faudra pénétrer un nouveau domaine, celui de l'évaluation de la collection et des services documentaires en tant qu'actif immatériel, dans le mouvement actuel qui voit l'État et ses services s'employer à valoriser leur patrimoine intangible (marques, bases de données, droits régalien, savoir-faire...). ●

Mars 2008

9. Le projet retient pour l'instant deux indicateurs autour de ce thème : le premier porte sur l'utilisation des publications étrangères, et le second sur la présence à la BN de documents nationaux demandés par les lecteurs (et non sur l'utilisation générale des documents nationaux).

10. Traduction de l'auteur de *Qualitative conditions and basic statistics for library buildings (space, function and design)*.

11. Voir, dans ce numéro, l'article d'Alain Caraco, « Les bibliothèques à l'heure du développement durable », p. 75-82.