

**L'Évaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaires /** Éric Sutter. - Paris : ADBS Éditions, 2006. - 60 p. - (L'essentiel sur..., ISSN 1773-729X). - ISBN 2-84365-082-8 : 15 €

Voici un petit ouvrage qui devrait entrer dans toute bibliothèque professionnelle : il se révélera en effet très utile aux professionnels de l'information qui souhaitent évaluer la performance de leurs activités et dresser ainsi un tableau de la qualité des services et prestations offerts.

Eric Sutter évolue depuis de nombreuses années dans le champ de la normalisation, il est consultant et a publié plusieurs ouvrages sur le management de l'information et des connaissances. Après avoir défini plusieurs concepts (l'activité, l'utilité, l'efficacité, l'efficience, la performance, l'excellence et l'évaluation), il passe en revue la norme ISO 9004 (2000) « Lignes directrices pour l'amélioration des performances », le document de normalisation AFNOR FD X50-174, le modèle EFQM (European Foundation for Quality Management).

Comment se mesure la performance ? Les indicateurs nécessaires doivent être choisis avec soin à partir des objectifs stratégiques, la cohérence entre les ressources, les services et les objectifs vérifiée. Que faut-il mesurer ? : la performance interne ? Celle des produits et services ? La performance perçue ? Pour y répondre, quelques données de base sont à collecter : quantitatives à partir des statistiques ; l'appréciation des usagers ; les coûts ; le temps passé. Un indicateur se construit à partir de règles précises et l'auteur donne huit points-clés à respecter. La norme internationale ISO 11620 (avril 1998) « Indicateurs de performance des bibliothèques » donne quelques indicateurs parmi lesquels : la satisfaction des usagers ; leur nombre ; la fréquence d'usage ; le coût de revient par usager ; le taux d'utilisation des documents ou le coût unitaire d'une prestation... Les autres normes citées précédemment fournissent, quant à elles, d'autres indicateurs.

Le management de l'information contribue-t-il à la performance de l'organisme ? Même si la réponse apparaît clairement aux professionnels de l'information, il n'est pas toujours facile de le démontrer : le document de normalisation AFNOR FD X50-185 (mars 2004) donne des éléments de réponse intéressants comme le calcul des gains indirects, le retour sur investissement ou la collecte d'appréciation positive de la part des dirigeants.

Une fois ces éléments récoltés, ils peuvent servir à améliorer ce qui est en place, à identifier les points faibles, à planifier des actions et finalement à afficher la performance.

Même si le recours systématique à des normes peut sembler fastidieux, il n'en reste pas moins qu'elles constituent des outils précieux d'évaluation de l'activité documentaire. Elles donnent des clés et permettent de répondre aux nombreuses questions que se pose tout professionnel. L'ouvrage d'Eric Sutter est suffisamment synthétique pour appréhender ces questions de manière claire et trouver des réponses.

**Jean-Philippe Accart**

jean-philippe.accart@nb.admin.ch