

« Mesures et évaluation, qualité » : le dossier de ce numéro d'*Arabesques* n'épuisera pas un sujet aussi vaste. Dépassons l'appréhension que peut susciter au premier abord la notion de qualité : parler qualité, ce n'est pas forcément s'engager dans une démarche qualité globale avec certification et la lourdeur qui s'y rattache. Les qualitiens sont largement responsables de cette image d'usine à gaz faute d'un minimum de pédagogie. Il faut bien reconnaître aussi que les exemples de la vie quotidienne peuvent décrédibiliser des démarches qui tiennent davantage du marketing que du souci des clients. Ainsi (entre autres) des gares SNCF certifiées qualité alors que la réalité dément le slogan : escalators hors service, queues sans fin aux guichets, automate de retrait des billets prépayés en panne alors que votre train part dans 5 minutes, personnel invisible, etc.

Non, la qualité, ce n'est ni un slogan ni de l'idéologie, ni de la bureaucratie : c'est une démarche, des méthodes de travail, des procédures, le respect du public, des efforts quotidiens chacun à son niveau et du bon sens.

Qualibib témoigne de ce pragmatisme. Il s'agit d'un outil rédigé dans un but utilitaire, qui « n'est pas destiné à être mis en œuvre intégralement mais à répondre aux besoins les plus courants » comme le souligne Olivier Chourrot, son initiateur. C'est « une boîte à outils d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs ».

Autre démarche récente, LibQual fait peu à peu son chemin dans les BU françaises après son expérimentation au SCD de Lyon-I par Dominique Wolf. LibQual est soupçonné par certains de dérives managériales du fait de son origine nord-américaine, tout comme les entretiens d'évaluation lors de leur introduction : tout cela serait étranger à la tradition française, à notre contrat social ; oserais-je dire à l'exception française ? Il est salutaire que les bibliothèques universitaires françaises puissent se comparer à leurs homologues étrangères. On ne peut décemment pas réclamer un rattrapage du retard français en matière de crédits d'acquisition et en même temps se voiler la face sur le niveau de nos services.

La mise en perspective internationale a toutefois ses limites : Jean-Charles Billaut, Denis Bouyssou et Philippe Vincke montrent l'imposture du classement de Shanghai attendu pourtant chaque année par le monde universitaire avec autant d'impatience que la nouvelle édition du *Guide Michelin* par les restaurateurs et les gourmets. Ce qui rend d'autant plus urgente la création d'un classement européen, scientifique et incontesté, dont on peut espérer, avec l'ADBU, qu'il intégrera la documentation dont nos collègues canadiens ont montré qu'elle influait sur l'attractivité des universités auprès des étudiants.

Au niveau national est attendue une meilleure prise en compte de la documentation dans les évaluations de l'AERES. Que l'on cesse enfin de réduire l'activité des BU à la seule vie étudiante ! La participation d'experts étrangers serait bienvenue, comme LIBER en avait émis l'idée il y a quelques années, avec la création de comités d'expertise qui seraient intervenus à la demande des établissements.

Et la qualité à l'ABES ? La création du Sudoc s'est accompagnée d'une démarche qualité rigoureuse qui continue à imprégner nos méthodes de travail. Dans l'actualité, c'est le projet d'une charte qualité de l'assistance, qui vient d'être proposée à l'AURA, dans le contexte de la mise en place d'une plateforme d'assistance. C'est aussi une batterie d'indicateurs de performance qui sont soumis régulièrement au CA. La démarche qualité, c'est pour nous une suite de petits pas qui fondent la relation de confiance que nous construisons avec vous tous, dans les établissements.

Raymond Bérard
Directeur de l'ABES