

**Vers une meilleure visibilité du Centre de  
documentation pédagogique du Conservatoire  
populaire de musique, danse et théâtre de  
Genève**

**Travail de Bachelor réalisé par :  
Carmen ESMERODE**

Sous la direction de :  
**Françoise DUBOSSON, chargée d'enseignement HES**

**Genève, 12 juillet 2019**

**Information Documentaire  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 12.07.2019

Carmen ESMERODE



## Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement les personnes et institutions suivantes pour leur collaboration dans le cadre de mon travail :

Mme Nathalie Nicolet-dit-Félix, mandante, pour son enthousiasme, ses connaissances de la littérature jeunesse et son désir contagieux de faire connaître les richesses du livre, même en dehors des murs du Conservatoire populaire.

Mme Françoise Dubosson, conseillère, pour son intarissable réserve d'idées, permettant au présent travail d'explorer bien plus de domaines qu'originellement prévu.

Mme Federica Stellini pour sa chaleur, sa créativité et son temps, qu'elle a su me consacrer en dépit de ses nombreuses autres obligations et responsabilités.

Mme Gaëlle Richeux pour ses connaissances du Conservatoire, ses conseils en termes d'acquisition et ses pistes de bibliothèques autogérées.

MM. Jean-Marie Glauser et Jacques Robin pour leur participation malgré des emplois du temps bien chargés.

Mme Claire Medri Vignola pour son intérêt pour le projet et la possibilité d'y participer en tant que jurée externe.

Mme Soazig Mercier et M. Jacques Tchamkerten pour leur passion contagieuse pour le milieu bibliothéconomique musical et leur sagesse face à mes nombreuses questions.

Mme Corinne Dufay Demaurey pour sa visite de la bibliothèque La julienne.

Les différents responsables de centres du Conservatoire avec lesquels j'ai pu partager mes idées : Mmes Mélanie Clivaz et Françoise Chevrot, MM. François Volpé et Alain Nicola.

Les nombreuses bibliothèques et médiathèques que j'ai contactées pour leur indulgence et leur extrême amabilité.

## Résumé

Fort d'une collection riche en partitions de musique ancienne, classique et contemporaine, le Centre de documentation pédagogique du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève porte haut les valeurs de son institution : permettre la diffusion des connaissances musicales à quiconque s'y intéresse et offrir un tremplin à l'étude d'un instrument de musique. Or, les difficultés aujourd'hui rencontrées par tous les services d'information documentaire n'épargnent pas le Centre de documentation pédagogique : nouvelles technologies, accès facilités à des supports musicaux en ligne, achats instantanés de partitions numériques, méconnaissance de la part du public des offres et des services proposés ne sont que quelques-unes des actuelles préoccupations des bibliothèques musicales. Dans le but d'accroître sa visibilité et d'aller à la rencontre de son public, le Centre de documentation pédagogique a considéré et soutenu le projet suivant : aménager un espace de lecture à l'attention des jeunes élèves du Conservatoire populaire, comportant du mobilier et une collection adaptée. Allant de pair avec cet espace, une stratégie de communication a été élaborée et des visuels ont été pensés.

Une analyse de l'existant a permis d'orienter le projet vers un public spécifique, et une collection particulière composée de bandes dessinées a donc été étudiée. Le contenu et la forme de ce fonds allaient naturellement dépendre du lieu qui abriterait cet espace, lequel devait être sélectionné parmi l'abondante offre du Conservatoire, qui détient 43 centres d'enseignements dispersés sur l'intégralité du canton de Genève. À travers des visites et des discussions avec les responsables de centres, celui des Pâquis a été adopté pour poursuivre le projet. Une centaine d'ouvrages a ensuite été commandée, cataloguée et équipée, prête à occuper un nouvel espace de lecture aux Pâquis. La place le permettant, du mobilier adapté à un public âgé de 8 à 12 ans a été sélectionné, comportant un bureau, des tabourets, des coussins et une bibliothèque entre autres. Afin d'ajouter un contexte à cet espace et pour renforcer le message qui se voulait transmis, une recherche visuelle et graphique a été explorée. Une charte graphique et un logotype ont vu le jour, notamment grâce à la collaboration du service de communication du Conservatoire populaire. Étant donnée la nature particulière de l'espace, un règlement à destination du public du centre a également été élaboré, afin que le lieu et les livres soient respectés.

En raison des délais à tenir et des limitations en termes de marges de manœuvre, toutes les idées initiales n'ont pas pu être réalisées et des choix ont dû être opérés afin de permettre au projet d'être si ce n'est achevé du moins abouti. De nouvelles perspectives, telle la réitération de l'ensemble du processus à destination d'un autre centre ou la création de pistes d'actions de communication ont par conséquent été soulevées, permettant au Centre de documentation pédagogique de disposer des armes nécessaires pour accroître davantage son rayonnement au-delà des murs du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève.

**Liste de mots-clés :** Bibliothèque spécialisée, centralisation, décentralisation, stratégie de communication, communication digitale, conservatoire de musique, littérature jeunesse

# Table des matières

<b>Déclaration</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>vii</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>viii</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Contextualisation</b> .....	<b>2</b>
<b>2.1 Les bibliothèques spécialisées</b> .....	<b>2</b>
2.1.1 Définition .....	2
2.1.2 Bref historique des bibliothèques spécialisées.....	2
2.1.3 Les bibliothèques spécialisées aujourd’hui .....	3
2.1.4 Bibliothèque spécialisée ou centre de documentation ?.....	3
2.1.5 Difficultés actuelles .....	3
<b>2.2 La centralisation/décentralisation</b> .....	<b>5</b>
2.2.1 L’applicabilité de la décentralisation dans le cadre d’institutions multi-sites	8
2.2.1.1 Suisse .....	8
2.2.1.1.1 Le cas de la HEAD .....	8
2.2.1.1.2 Les écoles de musique, de danse et de rythmique .....	9
2.2.1.1.3 La bibliothèque de l’Institut Jaques-Dalcroze (ijd) .....	10
2.2.1.1.4 Et ailleurs en Suisse ? .....	11
2.2.1.2 Europe .....	13
2.2.1.3 Amérique du Nord .....	13
<b>2.3 La question de la visibilité</b> .....	<b>14</b>
2.3.1 Qu’entend-on par visibilité ? .....	14
2.3.2 Propositions d’actions pour accroître la visibilité d’une bibliothèque .....	15
2.3.2.1 L’offre à grande échelle .....	15
2.3.2.2 Une offre complémentaire .....	16
2.3.2.3 La communication interne .....	17
2.3.2.4 La communication externe .....	17
2.3.2.4.1 La communication hors-digital .....	18
2.3.2.4.2 Internet et plateformes sociales.....	18
<b>3. Le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Historique</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2 Mission</b> .....	<b>21</b>
<b>3.3 Valeurs</b> .....	<b>22</b>
<b>3.4 Vision</b> .....	<b>22</b>
<b>3.5 Organisation</b> .....	<b>22</b>
<b>3.6 Enseignement</b> .....	<b>23</b>
<b>3.7 Prestations</b> .....	<b>23</b>
<b>3.8 Modes de communication</b> .....	<b>23</b>
<b>3.9 Le Centre de documentation pédagogique</b> .....	<b>23</b>

3.9.1	Contexte .....	23
3.9.2	Emplacement et disposition physiques .....	24
3.9.3	Missions .....	24
3.9.4	Objectifs .....	24
3.9.5	Services.....	25
3.9.5.1	Horaires d'ouverture .....	25
3.9.5.2	Collection.....	25
3.9.6	Public .....	25
3.9.7	Modes de communication.....	26
<b>4.</b>	<b>Méthodologie .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1</b>	<b>Mandat.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2</b>	<b>Objectifs .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3</b>	<b>Clarification des attentes et objectifs.....</b>	<b>29</b>
<b>4.4</b>	<b>Collecte d'information.....</b>	<b>30</b>
4.4.1	Butinage, recherches bibliographiques et bouche à oreille .....	30
4.4.2	Prise de contact avec les institutions concernées .....	30
4.4.3	Rencontre avec des professionnels .....	31
4.4.4	Visite dans la bibliothèque alternative La julienne.....	32
4.4.5	Rencontre avec certains membres du Conservatoire.....	33
4.4.6	Questionnaire électronique.....	33
4.4.6.1	Méthode.....	33
4.4.6.2	Résultats.....	34
<b>4.5</b>	<b>Enquête sur les centres du Conservatoire et sélection.....</b>	<b>36</b>
<b>5.</b>	<b>L'aménagement d'un espace de lecture .....</b>	<b>39</b>
<b>5.1</b>	<b>Sélection du mobilier .....</b>	<b>39</b>
5.1.1	État des lieux.....	39
5.1.2	Proposition de meubles et d'enseignes.....	40
5.1.3	Visite à Ikea.....	40
<b>5.2</b>	<b>Acquisition et installation du mobilier .....</b>	<b>40</b>
<b>5.3</b>	<b>Orientation et sélection des ouvrages .....</b>	<b>41</b>
<b>5.4</b>	<b>Catalogage et équipement .....</b>	<b>44</b>
<b>5.5</b>	<b>Installation.....</b>	<b>44</b>
<b>5.6</b>	<b>Composition finale .....</b>	<b>45</b>
<b>5.7</b>	<b>Perspectives .....</b>	<b>47</b>
<b>6.</b>	<b>Communication.....</b>	<b>49</b>
<b>6.1</b>	<b>Contraintes de la direction.....</b>	<b>50</b>
<b>6.2</b>	<b>Logotype .....</b>	<b>51</b>
<b>6.3</b>	<b>Charte graphique.....</b>	<b>53</b>
<b>6.4</b>	<b>Stratégie de communication.....</b>	<b>54</b>
6.4.1	Cibles .....	54
6.4.2	Objectif(s) de communication .....	55

6.4.3	Message.....	55
6.4.4	Supports.....	56
6.4.4.1	Communication affichée.....	56
6.4.4.1.1	Flyers et affiches.....	56
6.4.4.1.2	Marque-pages et autres supports d'information.....	56
6.4.4.2	Communication digitale.....	56
6.4.4.2.1	Présence sur Internet.....	56
6.4.4.2.2	Présence sur les réseaux sociaux.....	57
6.4.4.3	Signalétique.....	58
6.4.5	Fiche action.....	58
<b>7.</b>	<b>Conclusion.....</b>	<b>60</b>
	<b>Bibliographie.....</b>	<b>61</b>
	<b>Annexe 1 : Questionnaire.....</b>	<b>67</b>
	<b>Annexe 2 : Fiches techniques de 3 centres d'enseignement.....</b>	<b>69</b>
	<b>Annexe 3 : Catalogue du mobilier choisi.....</b>	<b>78</b>
	<b>Annexe 4 : Extrait des tableaux récapitulatifs de sélection d'ouvrages.....</b>	<b>81</b>
	<b>Annexe 5 : Règlement affiché dans l'espace de lecture.....</b>	<b>82</b>
	<b>Annexe 6 : Instructions pour l'aménagement d'un espace de lecture applicable au Centre de documentation pédagogique du CPMDT.....</b>	<b>83</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Comparaison de la centralisation vs décentralisation .....	6
Tableau 2 : Exemple de fiche action relatif au Centre de documentation pédagogique .....	58
Tableau 3 : Centre des Pâquis.....	69
Tableau 4 : Centre de Champel .....	71
Tableau 5 : Centre Jonction Musique.....	73
Tableau 6 : Bandes dessinées dont le thème est la musique.....	81
Tableau 7 : Bandes dessinées dont le thème est plus général.....	81



## Liste des figures

Figure 1 : Conceptualisation de la visibilité d'une bibliothèque.....	15
Figure 2 : Bibliothèque de bandes dessinées au centre Jonction Musique.....	42
Figure 3 : Espace de lecture final.....	46
Figure 4 : Vue de la bibliothèque et de son contenu .....	47
Figure 5 : Logotype du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève..	51
Figure 6 : Prototype de logotype réalisé à titre d'exercice (1).....	52
Figure 7 : Prototype de logotype réalisé à titre d'exercice (2).....	52
Figure 8 : Prototype de logo réalisé par le Service de communication .....	52
Figure 9 : Modélisation du logotype dans l'espace de lecture .....	53

# 1. Introduction

À l'heure où l'accès à l'information est d'une facilité et d'une instantanéité déconcertantes le public, qu'il soit général ou spécifique, pousse moins naturellement les portes des services d'information documentaires. La consultation d'un article ou d'une partition peut s'effectuer en ligne depuis son salon, et les outils de recherche en ligne ne manquent pas pour trouver son bonheur.

Les bibliothèques issues d'écoles de musique, malgré leur grande spécialisation et l'offre souvent unique qu'elles proposent, rencontrent des difficultés induites par la démocratisation du web. Sont-elles par conséquent vouées à disparaître au profit de catalogues numériques immenses ou sauront-elles mettre en avant leurs plus-values, à savoir la proximité avec l'utilisateur, les connaissances sans cesse renouvelées et partagées au gré de discussions et de rencontres, ou l'offre de partitions et de brochures tangibles ? Une adaptation aux besoins actuels du public est indéniablement nécessaire, et un rapprochement physique avec les utilisateurs permettrait aux bibliothèques de regagner l'adhésion de ces derniers, plus insaisissables que jamais.

Sont par conséquent discutés au fil du présent document divers éléments inhérents au contexte des bibliothèques spécialisées, de leur naissance à la place qu'elles occupent aujourd'hui en passant par les enjeux auxquelles elles font face et les solutions dans lesquelles elles peuvent investir pour agrandir leur cercle d'influence dans notre société. Une revue sommaire de quelques bibliothèques issues d'écoles de musique genevoises et de Suisse romande permet de situer à l'échelle nationale différentes problématiques qu'elles rencontrent quasi-systématiquement, dont celle, plus largement discutée, de la décentralisation de leur fonds. Un bref aperçu de quelques institutions européennes et nord-américaines est également proposé, permettant d'évaluer leurs pratiques. Les aspects de visibilité et de communication closent cette contextualisation, en soulevant leurs enjeux intrinsèques.

La seconde partie du document s'oriente davantage vers le cas pratique du Centre de documentation pédagogique issu du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève. Un mandat a été soumis avec pour ambition de chercher à accroître sa visibilité au regard des éléments étudiés dans le contexte actuel des bibliothèques musicales. Un état des lieux a été effectué afin d'étudier efficacement les améliorations et changements applicables à la situation de cette bibliothèque. La méthodologie et les résultats qui en découlent décrivent les processus suivis, telles les rencontres avec certains responsables de centre pour étudier les possibilités d'aménagement d'un espace de lecture. Enfin, des perspectives et conclusions ont été tirées, afin de soulever les difficultés rencontrées et les limitations auxquelles pallier si des projets similaires devaient être réalisés dans le futur.

## 2. Contextualisation

### 2.1 Les bibliothèques spécialisées

#### 2.1.1 Définition

Lorsque l'on conçoit l'image d'une bibliothèque, on imagine des rayons de livres portant sur tous les sujets et thèmes imaginables, à la portée de tous les publics et sur tous les supports existants. En somme, on s'imagine une bibliothèque municipale ou régionale, soit une bibliothèque de lecture publique.

Or, cette recherche d'exhaustivité des sujets n'est pas le propre de toutes les bibliothèques. Dans le large spectre des services d'information documentaire, on retrouve les bibliothèques spécialisées (*special libraries*), dont la mission consiste, entre autres, à acquérir des collections spécifiques à un sujet.

Selon la norme ISO 5127 :2017 (2019) qui offre un vocabulaire de tous les termes essentiels dans le domaine de l'information et de la documentation, une bibliothèque spécialisée se définit comme suit : « Une bibliothèque indépendante qui peut couvrir une discipline ou un domaine de connaissance ou un intérêt régional particulier ». Feu Michael H. Harris, auteur et président de l'Association des bibliothèques du Kentucky, propose une définition alternative : une bibliothèque spécialisée est une unité particulièrement focalisée sur le contenu et dont le public est très spécifique en termes de besoin en information (Vargha, 2017). Dans le vocabulaire anglo-saxon, *branch library* (Poon, 1987) est également utilisé pour définir plus précisément un type de bibliothèque spécialisé, par exemple celle qui va insister sur un fonds d'ouvrages sur le droit.

#### 2.1.2 Bref historique des bibliothèques spécialisées

Les bibliothèques spécialisées ont majoritairement proliféré au XIXe siècle, grâce à la révolution industrielle et à la production en masse de matériel imprimé (Matheny, 2015). Originellement, la demande était grande pour une documentation précise et pointue dans les domaines scientifiques et économiques, voyant apparaître de plus en plus de bibliothèques spécialisées. Cette croissance bibliothéconomique a entraîné la naissance en 1909 de la Special Libraries Association, créant ainsi un réseau de professionnels capables de s'entraider dans l'exercice dans leur métier et de rendre leur entreprise plus compétitive (Matheny, 2015).

Dans la première moitié du XXe siècle, les bibliothèques spécialisées qui voyaient le jour étaient fréquemment affiliées aux universités. Aujourd'hui, celles-ci portent le nom de bibliothèques universitaires ou académiques.

À la suite de la Seconde guerre mondiale et jusque dans les années 70, la demande était toujours plus grande pour une information rapide et précise, et cette attente a accéléré l'apparition de bibliothèques spécialisées supplémentaires. Malheureusement, leur existence et leur croissance dépendaient intégralement de l'entreprise qui les chapeautait, et lorsque celle-ci faisait faillite, les bibliothèques disparaissaient avec elle.

Les bibliothèques spécialisées ont cependant su se rendre indispensables par leur maîtrise des technologies de l'information, alors même que celles-ci entraient en force dans les mains du grand public dès les années 80. Leur rôle était alors de guider et assister les chercheurs dans l'utilisation de nouveaux outils. À l'ère d'Internet, alors que l'information est présente de

manière si abondante, une maîtrise de la recherche spécialisée est plus importante que jamais (Matheny, 2015).

### **2.1.3 Les bibliothèques spécialisées aujourd'hui**

À l'heure actuelle, la dénomination reste la même, mais les implications sont un peu différentes. Une bibliothèque spécialisée va d'une personne de référence à une collection physique de documents. Elle peut servir à l'ensemble de l'organisation qui la renferme ou seulement à un département ; voire une combinaison des deux. En somme, c'est l'entité qui lui offre support managérial et fonds financier qui sera la première bénéficiaire de ses services (Wallace, 2015).

Lorsque la bibliothèque dépend d'une institution, elle devient outil. Toutes les décisions qui seront prises iront dans la direction de la stratégie de l'institution. Les collections et les ressources acquises sont déterminées par les besoins des utilisateurs finaux. Par conséquent, les services offerts vont perpétuellement se calquer sur les intérêts changeants de l'institution-mère. Ultimement, la bibliothèque existe aussi longtemps qu'elle est considérée comme un atout à la mission de l'organisation.

### **2.1.4 Bibliothèque spécialisée ou centre de documentation ?**

Afin de clarifier tout questionnement par rapport à la suite du travail, je tenais à comparer deux services existants actuellement dans le domaine de l'information et la documentation : les bibliothèques spécialisées et les centres de documentation.

L'Enssib (École nationale supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) répond très justement à une question qui lui a été posée à ce sujet, dans le cadre de son service de question/réponse. Elle mentionne que les différences tiennent du fait que certains attributs seront plus ou moins recherchés selon les institutions : spécialisation du fonds, ouverture au public, utilisation des collections (Enssib, 2016). La pratique professionnelle est également différente : les bibliothèques spécialisées auront plus tendance à mettre l'accent sur la médiation, soit le rapport avec le public, tandis que les centres de documentation vont davantage chercher à donner accès à l'information, en réalisant des produits documentaires ou des recherches spécialisées.

Toujours selon l'Enssib, les différences tendent à s'estomper, mais il me tenait personnellement à cœur de soulever cette distinction, dans la mesure où l'institution dont provient le mandat explicité plus loin dans le présent document porte le titre de « Centre de documentation pédagogique » alors qu'il pourrait aussi être considéré comme une bibliothèque spécialisée.

### **2.1.5 Difficultés actuelles**

Les bibliothèques aujourd'hui, et plus spécifiquement les bibliothèques spécialisées visant un public particulier, sont sujettes depuis plusieurs années à une profonde mutation dans leur environnement. Au cours de mes stages, cours et entretiens avec des professionnels, m'a été démontrée la crise que subissent ces espaces de savoir : la fréquentation physique est en baisse. L'avènement d'internet, l'accès facilité à une infinité de ressources en ligne, la démocratisation des outils de recherche et des bases de données ne sont que quelques facteurs induisant une baisse de fréquentation. En 2006, Renaud Donnedieu de Vabres, alors ministre français de la Culture, annonce sur France 2 : « Avec Internet ce n'est plus la peine

d'aller à la bibliothèque ». Et Olivier Poivre d'Arvor de surenchérir dans *Le Monde* en février 2009 : « On a aujourd'hui d'autres outils » (Bertrand, 2011).

Exceptés les facteurs technologiques, d'autres éléments d'ordre sociologique viennent expliquer cette perte de popularité des bibliothèques. Dans un rapport d'étude réalisé par l'Institut Link et publié en 2015 sur les usages des bibliothèques du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève, cette désertion s'explique également par des horaires qui ne sont souvent pas adaptés aux besoins des usagers, un accueil peu chaleureux, ou une méconnaissance des services et prestations offerts (Sardi, Aellig, 2017).

Quelles sont alors les actions qui peuvent être entreprises par les bibliothèques spécialisées pour redorer leur blason et inciter le public à se rendre entre leurs murs ? Malgré son image de « temple du savoir » qui persiste encore aujourd'hui, la bibliothèque est responsable de sa propre survie : elle doit se réinventer (Bertrand, 2011). Un concept est devenu populaire, notamment depuis la publication du mémoire d'études de Mathilde Servet en janvier 2009, celui de bibliothèque troisième lieu (Enssib, 2019). La bibliothèque de Delft au Pays-Bas ou le Fil Rouge, bibliothèque centrale de la ville de Hjoerring au Danemark sont quelques exemples de cette mutation que connaissent beaucoup de bibliothèques aujourd'hui. Ce concept comprend un espace permettant le « métissage social » (Servet, 2010), un lieu de rencontre ou de retrouvailles, offrant la possibilité à ses usagers de créer du lien social, à l'instar du lieu de travail.

En somme, ce sont les services qui doivent davantage se calquer sur les besoins des utilisateurs, et non l'inverse. On retrouve à l'heure actuelle des initiatives qui vont dans ce sens, notamment :

- L'offre gratuite de réseau internet (Wi-Fi)
- Des bibliothécaires formé-e-s à l'accueil, au conseil, à l'aide à la recherche
- Un élargissement des horaires d'ouverture

La bibliothèque de l'EPFL publiait dans son rapport annuel 2017 le chiffre de 363 jours d'ouverture, avec des horaires allant de 7h à minuit. Cette performance demande certes de grandes ressources, tant humaines que financières, mais porte ses fruits : 1'535'668 visiteurs se sont rendus à la bibliothèque sur la seule année 2017 (Bibliothèque de l'EPFL, 2017). Cette amélioration en termes d'heures d'ouverture se retrouve également en bibliothèque publique : la bibliothèque de la Cité affiche 9h d'ouverture ininterrompue hebdomadaire (10h-19h), avec l'exception du samedi (10h-17h), du dimanche et du lundi (fermés) (Ville de Genève, 2014a).

En plus de ces services, la promotion des collections et des espaces ainsi que la médiation sont aujourd'hui de plus en plus présentes en bibliothèque. Notons par exemple les actions suivantes :

- Des expositions mettant en valeur les documents présents dans la bibliothèque selon un thème, un anniversaire (ou jubilé) ou encore sur l'actualité ;
- Des ateliers de formation à la recherche ;
- L'accès au wifi, à des espaces de travail individuels ou en groupe, à des dispositifs informatiques ;
- La mise en place d'espace de détente, de discussion et de rencontres, de consultation de journaux ;

Au-delà d'offrir une gamme variée de services, « il convient [également] de s'adresser à tous » (Poissenot, 2012), donc d'adapter le comportement des professionnels ou l'agencement de la signalétique, afin de répondre aux besoins de son public.

Les bibliothèques spécialisées, malgré leur essor rapide et leur réelle plus-value pour leurs usagers tendent à déplorer une baisse de fréquentation au gré de la démocratisation du web. Pour ne pas faire face à l'obsolescence, elles doivent aujourd'hui se réinventer. De nombreuses actions existent donc aujourd'hui pour redorer l'image des bibliothèques et inviter leur public à se rendre plus spontanément entre leurs murs. L'accent devra à l'avenir être mis sur le rapport avec l'utilisateur et les bénéfices que celui-ci peut obtenir en investissant une bibliothèque, qu'ils soient d'ordre technologique ou relationnel. Car plus qu'un espace dédié à la consultation ou au prêt de documents, les bibliothèques, spécialisées comme publiques, deviennent aujourd'hui des lieux de rencontre et de détente, dans lesquels la lecture est davantage un prétexte qu'un réel but pour le visiteur.

## **2.2 La centralisation/décentralisation**

Comment mettre à disposition des collections en bibliothèque est une problématique qui reste actuelle, malgré l'expérience acquise par les professionnels de l'information au cours des dernières décennies. Dans le but de servir le public de manière aussi fluide que possible, en lui permettant de s'autonomiser et de choisir parmi une collection quasi-exhaustive, les bibliothécaires d'hier et d'aujourd'hui se mobilisent pour que les ressources soient agencées de manière logique et facilement accessibles.

Les grandes bibliothèques, celles disposant d'un espace conséquent, tâcheront de classer les collections par public, comme la Bibliothèque et Archives nationales du Québec. En effet, celle-ci propose sur plusieurs étages des collections destinées aux adultes, aux jeunes de 0 à 13 ans ou aux publics spécifiques, tels que les personnes à mobilité réduite, les chômeurs en quête d'emploi ou les nouveaux arrivants (Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2005).

D'autres, comme la Bibliotheca nacional de Buenos Aires en Argentine, miseront sur les espaces de travail, la collection étant prudemment conservée dans les sous-sols, accessible uniquement sur demande. Seuls les documents de références, comme les dictionnaires ou les encyclopédies, sont disponibles de manière continue (et par conséquent exclus du prêt). La Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève, la plus grande bibliothèque d'art de Suisse (Ville de Genève, 2013), fonctionne selon le même principe.

Cependant, comment permettre un tel service lorsque l'espace vient à manquer ? De plus, le public doit parfois parcourir de longues distances pour se rendre en bibliothèque, selon son lieu de domicile. Comment maintenir son goût pour la lecture, quand son emploi du temps ne lui permet peut-être pas de se rendre en bibliothèque aussi souvent qu'il le souhaiterait ?

Différentes solutions existent à l'heure actuelle. L'une d'entre elle, de plus en plus populaire, prend la forme d'une bibliothèque itinérante qui se déplace de communes en quartiers afin de rendre la lecture plus accessible. Les exemples ne manquent pas : à Genève, on retrouve le Bibli-o-bus, un service de la Ville proposé en collaboration avec l'Association des communes genevoises. Le premier bus de ce genre à avoir été mis sur la route date de 1962, et ce sont aujourd'hui quatre véhicules qui parcourent le canton chaque jour (Ville de Genève, 2014). Dans le canton du Jura, le Bibliobus de l'Université populaire jurassienne remplit les mêmes

objectifs de permettre un accès facilité à la lecture face aux difficultés liées à la mobilité ou au manque de motivation (Bibliobus, 2019).

D'autres villes cherchent à implanter de petites bibliothèques, qu'elles soient mobiles ou non, dans le but parfois de réaménager certains quartiers, ou simplement d'inciter les citoyens à se réapproprier le goût de la lecture. À Séoul, on retrouve le « *Mobile Library* », projet qui consiste en de petits pavillons de formes architecturales particulières, contenant différentes collections d'ouvrages (Red Dot, 2019). En Hollande, dans la région métropolitaine d'Amsterdam, un ancien container tracté par un camion appelé *BiebBus* a été réaménagé pour offrir aux enfants des différents quartiers qu'il dessert un espace de détente et de lecture (Ersten, 2011).

Cependant, l'idée de disperser des collections est parfois rejetée par les professionnels de l'information, notamment lorsqu'il s'agit de collections appartenant à une seule et même entité. Dans son article « Centralization versus decentralization », Robert A. Miller (1939) confronte ces deux idées, soit le rassemblement en un lieu unique des collections et la dispersion des collections en différentes localisations. Son article touche spécifiquement à cette problématique dans le contexte d'un campus universitaire de grande ampleur. Les caractéristiques suivantes sont discutées dans son article, et en quoi elles sont plus adaptées à l'une ou l'autre des alternatives :

Tableau 1 : Comparaison de la centralisation vs décentralisation

	<b>Centralisation</b>	<b>Décentralisation</b>
Accessibilité	<p><b>Avantage</b></p> <p>Les documents sont disponibles de manière homogène à tous, impartialement répartis selon les sujets, thèmes et publics ; aucun domaine (par exemple scientifique) n'est privilégié</p>	<p><b>Avantage</b></p> <p>Les documents spécifiques à un domaine ou un sujet seront plus accessibles lorsqu'ils sont placés au plus près du public qui en a besoin. En somme, les collections devraient toujours être placées là où leur accès sera le plus facile et le plus immédiat</p>
Coût	<p><b>Avantage</b></p> <p>Les coûts sont moins élevés, car l'achat des collections s'effectue en une seule fois ; le personnel et les services sont localisés et ne doivent pas être dupliqués</p>	<p><b>Inconvénient</b></p> <p>Les documents doivent être dupliqués et du personnel supplémentaire doit être engagé</p>
Efficacité	<p><b>Avantages</b></p> <p>Les bibliothécaires ont un accès facilité aux collections et peuvent plus facilement répondre aux demandes des utilisateurs, lorsque ceux-ci recherchent un ouvrage en particulier.</p> <p>De plus, la supervision des activités proposées par la bibliothèque est facilitée.</p>	<p><b>Avantage</b></p> <p>Le personnel est particulièrement connaisseur de sa collection et peut donc offrir un service pointu et spécialisé</p> <p><b>Inconvénient</b></p> <p>Les utilisateurs se retrouvent parfois frustrés de ne pas avoir accès à un document qui se trouverait ailleurs, et pour lequel ils doivent parcourir des distances supplémentaires</p>

	<p>L'assistance est standardisée et les conflits sont plus facilement résolus, ce qui rend le cadre de travail plus agréable</p> <p>Enfin, un certain gain de temps est à noter dans la mesure où aucun transfert de livre d'un local à un autre ne doit être effectué</p> <p><b>Inconvénient</b></p> <p>Proposer une collection dans un seul espace demande des locaux suffisamment grands pour permettre des espaces de travail et de lecture, ce qui exige de grandes infrastructures</p> <p>Il est parfois plus fastidieux et chronophage de trouver un document dans un large espace que dans une infrastructure plus limitée</p>	
Quantité	<p><b>Avantage</b></p> <p>Les moyens financiers sont généralement grands, et permettent une certaine abondance de titres dans les collections, tous domaines confondus</p>	<p><b>Avantage</b></p> <p>Une attention particulière sera portée à la collection et à son expansion, dans le but de la rendre aussi complète que possible. Une telle considération est difficilement réalisable lorsque la collection est ouverte sur de nombreux domaines différents</p> <p><b>Inconvénient</b></p> <p>La spécificité des collections limite quelque peu l'acquisition et l'offre des ressources. La recherche se trouve vite limitée, d'autant plus si elle s'éloigne un tant soit peu du champ de spécialisation de la bibliothèque</p>
Utilisation	<p><b>Avantage</b></p> <p>Certains utilisateurs trouvent beaucoup d'intérêt dans l'exploitation de collections de domaines différents. Un étudiant en communication aura par exemple un potentiel avantage à consulter des ouvrages liés à la statistique ou au design graphique, bien</p>	<p><b>Avantages</b></p> <p>Un utilisateur dont l'emploi du temps est chargé sera incapable de se rendre dans une bibliothèque éloignée de son lieu de travail ; une collection qui sera directement mise à sa disposition sera donc beaucoup plus facilement exploitée</p> <p>Le degré de spécialisation des bibliothécaires entraînera nécessairement une plus grande utilisation du fonds, car</p>



	que ces domaines ne soient pas directement liés au sien.	ils sauront diriger leur public vers des ouvrages spécifiques et adaptés aux demandes.
--	--	--

(Miller, 1939)

Ont été mis de côté les aspects liés spécifiquement au caractère académique de l'étude, car ils ne sont pas nécessairement pertinents dans le cadre de ce travail (par exemple les corrélations entre domaine d'étude ou la valeur éducative).

R. A. Miller ne prend assurément pas en considération les contraintes et développements actuellement induits par les nouvelles technologies (telles la dématérialisation des contenus informationnels ou l'informatisation des processus de travail, par exemple) dans la mesure où la publication de l'article est antérieure à la naissance de l'informatique moderne. Ses arguments restent tout de même étonnamment pertinents au regard des problématiques aujourd'hui rencontrées dans le milieu des bibliothèques spécialisées.

On remarquera donc que ces deux propositions de services offrent avantages et inconvénients. La situation de l'institution, son public, son budget ou l'espace à sa disposition permettront de juger quelle option est envisageable et la plus adaptée.

## **2.2.1 L'applicabilité de la décentralisation dans le cadre d'institutions multi-sites**

Dans le cadre de ce projet, je me suis intéressée aux difficultés rencontrées par les bibliothèques spécialisées dont le public se trouverait disséminé sur plusieurs lieux distincts. Je me suis principalement tournée vers les bibliothèques d'écoles musicales, car elles représentent le thème de mon projet, mais je me suis aussi renseignée auprès de quelques institutions académiques.

Mes questions portaient sur les aspects suivants : quelle était la segmentation de leur public, avec quelle fréquence ils se rendaient en bibliothèque, pour quelles raisons. Je me suis également intéressée à l'aspect de la visibilité, en les interrogeant sur leur propre image, et ce à quoi elles avaient eu ou auraient recours pour augmenter leur visibilité.

Après avoir pris contact avec des institutions en Suisse, France, Belgique, Angleterre et Amérique du Nord, j'en suis arrivée aux conclusions suivantes :

### **2.2.1.1 Suisse**

#### *2.2.1.1.1 Le cas de la HEAD*

Sur toutes les institutions contactées, une seule avait eu recours à une démarche de décentralisation, dans le sens de partage de ses fonds ses différents bâtiments : la Haute école d'Art et de Design de Genève.

Le processus a été lancé sur demande des enseignants<sup>1</sup>. En effet, cette haute école fondée en 2006-2007 fournit un enseignement sur quatre bâtiments (trois bâtiments industriels ainsi que l'édifice historique de l'École des Arts industriels) répartis sur la ville, ce qui rend difficile

---

<sup>1</sup> Entretien téléphonique avec Mme Claire Medri Vignola, bibliothécaire à la HEAD, Genève, mai 2019

l'accès à l'information pour les collaborateurs qui enseignent dans des bâtiments éloignés de celui hébergeant la bibliothèque.

Cette problématique a vu émerger la proposition des enseignants de « délocaliser » quelques collections particulières qui seraient ensuite réparties sur les sites où elles seraient le plus nécessaires. Des copies d'une sélection d'ouvrages a donc été effectuée, de telle sorte qu'une copie soit disponible à la bibliothèque également. Les collections allaient d'une vingtaine à une cinquantaine d'ouvrages, soigneusement sélectionnés par les enseignants eux-mêmes. Les ressources étaient ensuite acheminées et entreposées dans des locaux accessibles uniquement aux professeurs, soit leurs bureaux.

Il ne s'agit pas d'une décentralisation à proprement parler, dans la mesure où les ouvrages ont été « prêtés » aux enseignants mais n'étaient soumis à aucune surveillance. Les enseignants avaient été priés de ne pas prêter les livres, mais pouvaient autoriser une consultation sur place à l'adresse de leurs étudiants.

Cette solution, bien que répondant à un grand besoin de la part de certains collaborateurs, a entraîné de nombreux inconvénients : tout d'abord, des pertes ont été déplorées, notamment des ouvrages rares (comme il en existe beaucoup dans le domaine artistique). Un suivi, sous la forme de deux à trois pointages par année, a permis de démontrer que certains livres manquaient malheureusement à l'appel. Ces incidents peuvent être dus à différents facteurs : un roulement dans le personnel ou encore de la malveillance ou un certain laxisme de la part de quelques enseignants. En plus de la problématique des vols, des frustrations émanant du public de la bibliothèque ont été notés. En effet, certains usagers ont cherché à obtenir certains livres qui étaient effectivement présents sur le catalogue, mais indisponibles en rayon, car présents dans un autre bâtiment. Il était de surcroît difficile de les rediriger, car la bibliothèque était et est toujours le lieu central pour effectuer les prêts.

La bibliothèque de la HEAD est actuellement en plein processus de (re)centralisation, et à l'horizon 2020 se trouvera sur un nouveau campus aux Charmilles, qui réunira les ateliers de l'école, un auditorium ainsi que toutes les filières de l'école. Cette centralisation permettra d'éviter les problèmes mentionnés plus haut, et le nouvel agencement de l'école facilitera l'accès aux ressources pour les usagers de la bibliothèque.

#### *2.2.1.1.2 Les écoles de musique, de danse et de rythmique*

Le projet lié à la présente contextualisation évolue autour de la bibliothèque spécialisée d'une école de musique genevoise ; je me suis par conséquent particulièrement intéressée aux bibliothèques et autres services documentaires proposés par les écoles de musique suisses, afin de connaître leur situation, principalement en termes de visibilité auprès de leur public.

À Genève, de nombreuses institutions se partagent l'enseignement et la pratique professionnelle de la musique. On retrouve le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre (CPMDT), mais aussi le Conservatoire de Musique de Genève (CMG), l'Institut Jaques-Dalcroze, les Cadets de Genève, la Haute école de Musique (HEM) de Genève et bien d'autres encore. Certaines associations existent également, comme l'Association pour l'encouragement de la musique improvisée (AMR) ou l'Association pour les Musiciens adultes amateurs (AMAMusique).

En règle générale, ces institutions n'ont pas les infrastructures suffisantes pour se permettre d'offrir leurs services dans un même bâtiment : des locaux sont loués dans les quatre coins de la ville pour donner des cours de musique. On retrouve généralement centralisés les services administratifs, les bibliothèques et les salles de concert, mais les cours sont généralement dispensés au-delà du bâtiment principal.

Afin d'en connaître davantage sur la situation particulière dont bénéficient les bibliothèques spécialisées des écoles de musique genevoises, je me suis dirigée vers deux institutions : L'Institut Jaques-Dalcroze et le Conservatoire de Musique de Genève.

#### 2.2.1.1.3 *La bibliothèque de l'Institut Jaques-Dalcroze (ijd)*

Cette école artistique propose une formation musicale pour un public qui s'étend des enfants aux seniors à travers la rythmique et l'improvisation. Le siège de l'école, dans lequel se trouve sa bibliothèque, se situe à Terrassière, mais les cours sont donnés dans 13 centres différents répartis sur le canton (Institut Jaques-Dalcroze, 2019).

Là réside toute la difficulté pour Mme S. Mercier, bibliothécaire responsable à l'ijd. Malgré une amélioration de la fréquentation due notamment à la rénovation du bâtiment principal en 2016, à une promotion des nouveautés et à l'amélioration du service de prêt et retour, elle déplore une fréquentation faible de la part des enseignants<sup>2</sup>. En effet, ceux-ci donnent généralement leurs cours dans les centres externes au siège, et lorsqu'ils enseignent bien à Terrassière, c'est généralement en fin de journée, et la bibliothèque se trouve alors fermée.

En cause, donc, les horaires d'ouverture qui ne s'étendent pas suffisamment pour répondre aux besoins bien présents de tous les utilisateurs, bien qu'un autre segment du public-cible de l'institution, les étudiants de la Haute école de Musique, parvienne généralement à obtenir la documentation dont il a besoin. Le cheval de bataille reste alors, comme dans bien souvent dans le milieu culturel, le budget. En effet, davantage de personnel permettrait d'allonger les heures d'ouverture et de répondre aux différents besoins, mais les fonds manquent.

S. Mercier propose par conséquent les solutions suivantes :

- La mise en place d'une boîte de retour, à l'instar de celle mise en place par la Bibliothèque de la Cité, pourrait atténuer certaines frustrations. La particularité de cette boîte de retour est qu'elle ferait également office de boîte aux lettres, dans laquelle certains ouvrages réservés seraient disponibles aux usagers en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque. Elle fonctionnerait comme une « P.O. Box » ou post office box, scellée à l'aide d'un code ou d'une clé. À l'heure actuelle, des réservations ponctuelles s'effectuent déjà, mais de manière informelle (avec la collaboration du bureau de la réception) et tous les usagers ne sont pas au courant de cette pratique.
- Une autre possibilité serait de suivre l'exemple de la HEAD et de disperser certains ouvrages dans certains centres. La difficulté dans le cas de l'ijd réside dans le fait que les locaux externes dédiés à l'enseignement ne lui appartiennent pas, et il serait fastidieux, selon S. Mercier, de négocier un espace pérenne. De plus, d'autres contraintes apparaissent, tels que la surveillance du fonds, le suivi de la disponibilité ou le rangement. Cette solution serait envisageable si du personnel supplémentaire pouvait être engagé, ce qui n'est pas faisable à l'heure actuelle.
- Enfin, la solution d'une navette est mise en avant, à la manière d'un prêt entre bibliothèque, mais à l'échelle interne. Les utilisateurs effectueraient une demande de réservation et se verraient livrer leur commande. Des moyens supplémentaires pour

---

<sup>2</sup> Entretien avec Mme Soazig Mercier, bibliothécaire à l'IJD, Genève, 25 mars 2019

l'achat du véhicule, l'engagement de personnel et une potentielle duplication des documents seraient néanmoins nécessaires.

La bibliothèque de l'Institut Jaques-Dalcroze illustre donc les difficultés que rencontrent aujourd'hui les bibliothèques spécialisées, notamment celles issues d'institutions multi-sites. Le milieu musical est particulier en soi, car il comprend des ressources spécifiques, qu'il est malheureusement de plus en plus aisé de se procurer ailleurs. La concurrence représente un enjeu majeur que les bibliothèques musicales doivent surmonter, en offrant notamment des services inédits. Or, la question du budget réside toujours en filigrane. Les bibliothèques doivent par conséquent défendre leurs intérêts et légitimer leur présence et leurs services auprès des autorités et des institutions dont elles dépendent. La question des plaidoyers en faveur des bibliothèques ne sera pas plus abordée dans ce travail, mais je redirige les personnes intéressées sur le travail de Sophie Menetrey intitulé *Promouvoir les bibliothèques par le plaidoyer : Conception d'un outil pour les bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises*, dans lequel elle développe plus avant cette problématique (Menetrey, 2016).

#### 2.2.1.1.4 Et ailleurs en Suisse ?

Lors de la recherche d'information préliminaire, j'ai pris contact avec la bibliothèque de la Haute école de Musique et Conservatoire de Lausanne (HEMU-CL), afin de connaître leur situation. Le cas de cette école est particulier, car elle regroupe en son sein plusieurs institutions : la bibliothèque HEMU-VD, qui est historiquement celle de l'école et située sur le site de la Grotte, l'Ejmathèque consacrée essentiellement au jazz et qui dépend de l'École de Jazz et de Musique Actuelle (EJMA), la Médiathèque Valais et la Bibliothèque du Conservatoire de Fribourg.

Selon O. Gloor, bibliothécaire à l'HEMU, la question d'une potentielle décentralisation du fonds pourrait être envisagée, notamment celui qui traite de la pédagogie. Le rendre plus accessible là où les cours sont donnés (c'est-à-dire sur le site du Flon) permettrait une utilisation plus grande de ces ouvrages. La difficulté qu'O. Gloor expose comprend celle de l'espace (en mètres linéaires) : la seule bibliothèque qui permettrait cette plus grande proximité entre les documents pédagogiques et les enseignants serait l'Ejmathèque. Or, elle ne permet pas l'accueil de ce fonds dû à un manque de place. La bibliothèque de l'HEMU avait de surcroît l'ambition de centraliser certaines tâches bibliothéconomiques avec l'Ejmathèque, qui avait jusqu'à présent été gérée par du personnel non-professionnel. La question de la décentralisation demeure donc en suspens.

Dans le cas de la bibliothèque du Conservatoire de Fribourg (COF), le constat est le même. Cette institution comprend deux principaux lieux d'enseignement de la musique : Fribourg (la Centrale) et Bulle. S'ajoutent une quarantaine de centres disséminés dans les sept districts du canton, pour un total d'une soixantaine d'enseignants. La bibliothèque comprend un grand panel de publics dont la segmentation est comme suit :

- Les enseignants du conservatoire (à visée non professionnelle) ;

Selon Mme C. Antoniazza Torche, responsable de la bibliothèque, leur usage de la bibliothèque reste ponctuel car ils sont praticiens plus que chercheurs et parce qu'ils possèdent à titre personnel la plupart des partitions dont ils ont besoin.

- Les élèves du conservatoire ;
- Les étudiants de la HEMU Lausanne/Site Fribourg ;

- Enseignants de la HEMU Lausanne/Site Fribourg ;
- Public cantonal et extra cantonal.

Mme Antoniazza Torche déplore une faible fréquentation due notamment à la structure décentralisée du conservatoire : les enseignants qui travaillent hors de la Centrale auront plus difficilement accès à la bibliothèque, à l'instar de l'Institut Jaques-Dalcroze à Genève. La plupart se passe donc de s'y rendre et se fournit en supports pédagogiques ailleurs.

Confrontée à la proposition d'une décentralisation des collections, Mme Antoniazza convient que la solution pourrait être intéressante dans le cas d'une succursale comme Bulle, qui concentre une trentaine d'enseignants et qui pourrait également intéresser un public bullois et des environs. Malheureusement, les contraintes mentionnées auparavant reviennent : grands moyens financiers nécessaires pour acquérir un local, du mobilier, du personnel qualifié et un logiciel de gestion.

En règle générale, les budgets d'acquisition des bibliothèques s'étendent de 6'000 à 10'000 CHF par année, et les bibliothécaires sont souvent seul(e)s à 50% pour gérer l'établissement. Certaines partitions étant parfois rares et provenant occasionnellement de librairies à l'autre coin de la planète, leur acquisition est chère et le budget doit souvent être minutieusement établi.

Certaines institutions ont recours à une centralisation numérique des documents associée à un prêt interbibliothèque. Bien que l'ambition de L'école internationale de Genève ne soit pas la musique, il me semblait intéressant de mentionner son cas, étant donné sa configuration proche des institutions mentionnées précédemment. En effet, cette école compte huit unités réparties sur trois campus : la Grande Boissière (Genève), le campus des Nations (Grand-Saconnex) et la Châtaigneraie (Founex, dans le canton de Vaud). Chaque école dispose de sa bibliothèque et de son propre catalogue, comprenant des ouvrages papiers et des ressources numériques. Les fonds sont regroupés sur un portail (Discovery Service), permettant aux usagers de connaître les fonds communs et spécifiques à chaque bibliothèque depuis une seule interface de recherche. Le public étant relativement à l'aise avec les nouvelles technologie (car âgé de 15 à 18 ans pour les usagers les plus actifs), la prise en main est naturelle. En ce qui concerne la navette, elle provient du fonctionnement interne de l'école, qui nécessite que le courrier puisse circuler quotidiennement entre les différents bâtiments ; la bibliothèque bénéficie donc gratuitement de ce service qui lui est fort utile. M. F. Duchêne, bibliothécaire à la Châtaigneraie, estime que la quantité de prêt ne justifierait pas de mettre en place une navette uniquement destinée à la bibliothèque, mais il soulève la possibilité de collaborer avec la Poste, qui offrirait une alternative intéressante, malgré certains délais de livraisons.

Les différents cas illustrés antérieurement démontrent les difficultés rencontrées aujourd'hui par certaines bibliothèques musicales pour toucher leur public. La possibilité d'une décentralisation, soit la démultiplication de certains fonds dans divers centres d'enseignement a fréquemment été pensée, mais les ressources financières ne permettent généralement pas l'application de cette initiative. Ces contraintes sont-elles également rencontrées en dehors de la Suisse ? Quelles solutions existent au-delà de nos frontières ? En somme, qu'en est-il dans les autres pays européens ?

### 2.2.1.2 Europe

En Grande-Bretagne, dans le cas des bibliothèques académiques, la centralisation reste la solution privilégiée. La Guildhall School of Music & Drama (GSMD), une des plus grandes écoles de musique et de théâtre à l'échelle mondiale (GSMD, 2019), mise effectivement davantage sur cette configuration, malgré les différents bâtiments qu'elle comprend et les centres « satellites », situés ailleurs sur le territoire, qu'elle dirige. Selon Mme K. Eaton, *senior librarian*, une bibliothèque centralisée qui comprendrait toutes les ressources permettant un support à la formation (dans les domaines de la musique, du théâtre, des arts techniques, de la thérapie par la musique, etc.) tous niveaux confondus (du bachelors au doctorat) encouragerait davantage les étudiants et professeurs à être curieux et pluri-disciplinaires. Elle ajoute que tous les conservatoires et écoles de musique destinés aux 18 ans et plus opèrent sur une même dynamique, excepté le Trinity Laban Conservatoire, qui est le fruit d'une association de deux institutions : le Trinity College of Music et le Laban Dance Conservatoire. Leur fonds est commun, mais deux bibliothèques sont au service des usagers, car les deux institutions ne se trouvent pas dans le même secteur. Cet arrangement ne semble pas péjorer le public, qui n'effectue que rarement la navette entre les deux écoles.

L'université de Marburg en Allemagne (Philipps Universität Marburg) fonctionne quant à elle selon le modèle décentralisé. Son fonds constitué d'environ 1.9 millions de titres se situe dans le bâtiment central ainsi que dans 50 différentes bibliothèques, dont les localisations sont intimement liées avec les différents départements spécialisés de l'Université (Philipps-Universität Marburg, 2018). Ce sont généralement des bibliothèques de référence, dont l'accès est ouvert mais le prêt est limité.

### 2.2.1.3 Amérique du Nord

L'implémentation d'une bibliothèque décentralisée vient répondre au besoin pressant des bibliothèques de ne pas perdre l'intérêt de leur public et peut s'effectuer de manière parfois inhabituelle. En 2009, la Arizona Health Science Library (AHSL) a bien remarqué que ses étudiants avaient tendance à désertir ses locaux, malgré le fait que les lieux d'enseignement n'étaient distants que d'une soixantaine de mètres de la bibliothèque. Lorsqu'un nouveau bâtiment a été implanté sur le campus dans le but de couvrir une nouvelle branche de recherche interdisciplinaire, la AHSL a bondi sur l'occasion de décentraliser non pas ses collections, mais ses services. Plusieurs bibliothécaires ont reçu pour mandat d'effectuer un tournus pour renseigner les chercheurs sur les ressources disponibles à la bibliothèque et leur prêter main forte dans l'élaboration de bibliographies. Peu de moyens ont été nécessaires à la conduite de ce projet : les bibliothécaires effectuaient leur travail quotidien à distance, en étant au plus proche de leurs usagers. En termes de mobilier et de matériels, seuls un bureau, un ordinateur, un téléphone et quelques fournitures de bureau ont dû être acquis (Freiburger, 2009).

Ce cas illustre la flexibilité et la rapidité d'adaptation dans les services proposés et les technologies utilisées dont peuvent faire preuve les bibliothèques spécialisées en Amérique du Nord, a contrario de celles plus traditionnelles (Vargha, 2017). Cette réputation touche essentiellement les bibliothèques d'entreprises (*corporate libraries*). L'ambition de la AHSL d'orienter ses services davantage vers l'aide à la recherche et la spécialisation de ses employés suit également la tendance qui veut que l'ingrédient clé d'une bibliothèque spécialisée soit un service efficace.

En Amérique du Nord, la question de la centralisation ou de la décentralisation des collections reste actuelle, malgré des discussions anciennes et une présence abondante dans la littérature bibliothéconomique. Cette problématique touche principalement les bibliothèques académiques des grandes universités, pour lesquelles les enjeux sont d'un côté l'accessibilité et de l'autre l'économie et l'efficacité (Poon, 1987). Reprenant les mots de l'ALA, Poon soulève que cette question reste « une des problématiques organisationnelles les plus persistantes pour les bibliothèques académiques ».

Au vu des différentes pratiques et des avantages et inconvénients soulevés par Poon, la décentralisation est porteuse de nombreux atouts : meilleure accessibilité des collections, car celles-ci sont placées au plus près du public et permettent une plus grande efficacité dans leur usage. Cependant, elle demande dans sa mise en place et son fonctionnement de grandes ressources financières. Est-elle par conséquent pertinente dans le cas d'institution multi-sites ? Oui, si on juge que l'accès à l'information est une des missions principales des bibliothèques, comme énoncé dans le code de déontologie des bibliothécaires genevois (AGBD, 1998). Malgré les limitations, « le bibliothécaire met à disposition de tous [...] les documents présents dans les collections dont il a la responsabilité et les promeut activement ». Des alternatives doivent donc être pensées pour respecter ce droit, tel que nous le verrons dans le chapitre 4.1 Mandat.

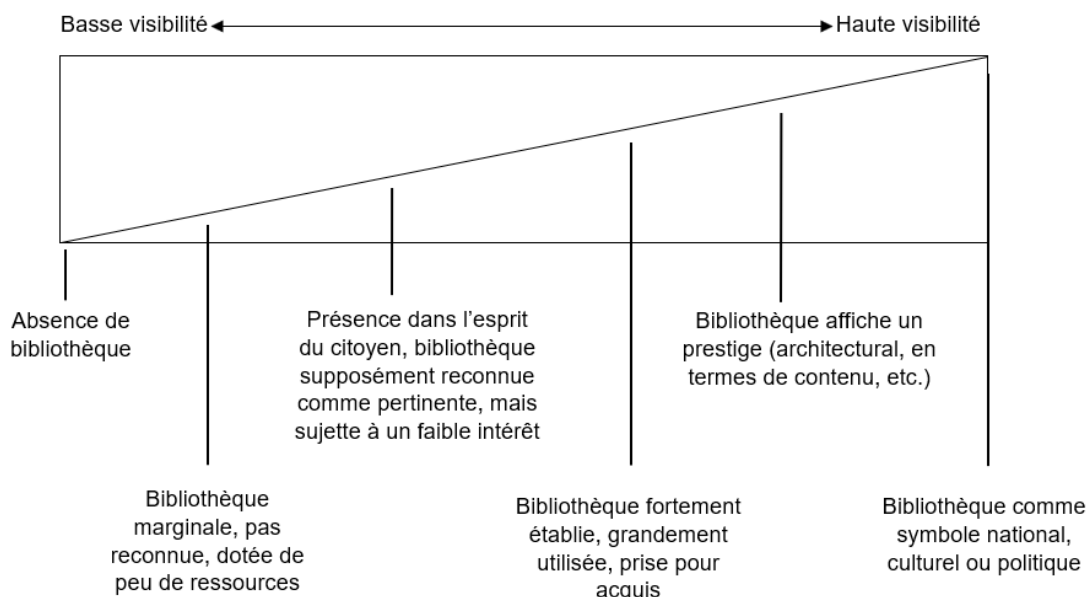
## **2.3 La question de la visibilité**

### **2.3.1 Qu'entend-on par visibilité ?**

« Comment la bibliothèque se donne-t-elle à voir ? Comment peut-elle se rendre visible ? Comment rend-elle lisible ses missions et son offre ? [Le triple défi consiste] à se faire connaître, se faire comprendre et se faire aimer » (Vidal, 2012). Là repose tout le potentiel relationnel dont doivent se doter les bibliothèques aujourd'hui, qu'elles soient publiques ou spécialisées. La visibilité comprend donc ces différents aspects : l'image que la bibliothèque conçoit d'elle-même, celle qu'elle projette, et les moyens qu'elle se donne pour permettre à son public de l'appréhender.

Dans son article « Risks and benefits of visibility: librarians navigating social and political turbulence », Peter Lor (2016) décrit les bibliothèques comme faisant partie d'un continuum, lorsqu'il s'agit de définir leur rapport à la visibilité.

Figure 1 : Conceptualisation de la visibilité d'une bibliothèque



(Lor, 2016)

Outre cette visibilité *politique*, sera surtout présentée dans le cadre de ce travail la visibilité en termes de promotion des services de la bibliothèque, à travers une stratégie de communication et une exploration des outils à disposition. Que l'on traite de relations interpersonnelles ou de stratégies de marketing, « on ne peut pas ne pas communiquer » (Watzlawick, 1979). L'ambition finale est de tenir l'utilisateur final informé des actions et offres de la bibliothèque et de le maintenir au centre des préoccupations. Il s'agit également pour les bibliothèques d'être convaincues de leur attrait et de leur inimitabilité dans les services qu'elles rendent à la population (Vidal, 2012).

## 2.3.2 Propositions d'actions pour accroître la visibilité d'une bibliothèque

### 2.3.2.1 L'offre à grande échelle

Dans son chapitre « Meanings of the library today », John P. Wilkin (2015) soulève les difficultés que rencontrent aujourd'hui les bibliothèques, notamment au regard des quatre piliers qu'il définit comme : curation, engagement avec la recherche et l'apprentissage, publication et mise à disposition d'un espace pour le travail et les collections. Une des solutions qu'il propose, notamment concernant la curation des documents, est le travail à large échelle. Il décrit cette pratique comme une consolidation des actions à travers une collaboration inter-institutionnelle, soit une alliance géographique ou avec les pairs. Les ressources et méthodes sont transférées à un espace collaboratif plus grand. Dans le cas suisse, il s'agirait par exemple pour les petites bibliothèques ou celles spécialisées d'adhérer à des réseaux, tels RÉRO (RÉseau ROmand, soit le réseau des bibliothèques de Suisse occidentale) ou SLSP (Swiss Library Service Platform), qui est actuellement en stade de développement et proposé



par swissuniversities (2018). Cette coopération permet une plus grande visibilité, mais a pour inconvénient de sacrifier une part d'indépendance.

Dans le but d'insérer la bibliothèque musicale dans le tissu culturel local, on retrouve également des structures de regroupement de bibliothèques, qui confère à celle-ci des statuts différents et une plus grande visibilité. Haufstater (2012) mentionne cette configuration fréquente en France, qui est celle de « l'intégration de la bibliothèque du conservatoire dans le réseau des bibliothèques publiques de la ville ». Existe également « l'insertion dans un réseau d'école d'art local » qui aboutit, comme à Chambéry, à une médiathèque « commune à tous ». Cette forme structurelle entraîne bien sûr de nombreux impacts sur la gestion des collections, la relation avec le public et son accueil et bien d'autres composantes organisationnelles, mais des partenariats avec d'autres acteurs locaux peut entraîner, selon Haufstater, un plus grand dynamisme dans le cycle de vie d'une bibliothèque musicale.

### **2.3.2.2 Une offre complémentaire**

Certains auront constaté que plusieurs bibliothèques, municipales en règle générale, cherchent activement à renouveler leurs offres, la plupart du temps pour répondre à un besoin, mais parfois simplement pour mettre en avant les compétences de leurs employés. La Bibliothèque municipale de Lyon a, par exemple, mis en place depuis 2004 le Guichet du Savoir, un outil permettant à quiconque d'interroger les bibliothécaires sur les sujets de leur choix. Dans un délai de 72 heures, un internaute ayant soumis une question reçoit une réponse qui se veut aussi complète que possible sur le thème soulevé. Toutes les interrogations et leurs réponses sont disponibles directement sur la page du Guichet du Savoir, offrant aux visiteurs le loisir d'en apprendre davantage sur des sujets parfois insolites. On citera comme exemples les questions : « Combien d'araignée mange-t-on ? » ou « L'Homme a-t-il les moyens de détruire la planète terre ? » (Bibliothèque municipale de Lyon, 2019). Le réseau des bibliothèques genevoises a également entrepris ce virage informationnel avec InterroGE, lancé en 2013. La mise en place d'un service de question/réponse permet non seulement de convier l'utilisateur à la participation, mais le bouche à oreille aura pour bénéfice d'accroître le cercle de visibilité d'une institution. Une bibliothèque musicale pourra ainsi convier ses usagers à poser des questions propres au domaine musical afin d'accroître sa visibilité en y répondant de manière exhaustive. Généralement chronophage, cette activité peut être entreprise en collaboration avec certains enseignants, qui sont souvent enthousiastes à l'idée de discuter de l'art de la musique.

La plus-value de ce type d'outil est le renseignement au public. La diffusion de l'information joue un rôle prépondérant dans l'accroissement du périmètre de visibilité d'une bibliothèque. En effet, une action de plus en plus observée est la mise en avant de sujets d'actualité (vaccination, trottinettes électriques, droits des femmes par exemple) sous forme de fiches bibliographiques ; ces initiatives offrent au public une porte d'entrée sur la collection d'une bibliothèque et promeuvent la capacité de celle-ci à trouver de l'information pertinente tout en traitant de sujets actuels. La bibliothèque de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique (IRScNB) peut être citée en exemple. Elle propose des sélections thématiques, souvent en relation avec les expositions en cours, mais se retrouvent également répertoriées des listes portant sur d'autres thématiques, tels les différents travaux de bachelor présents dans la bibliothèque, le langage et la linguistique, ou l'histoire du musée (Bibliothèque IRScNB, 2018).

Proposer une collection d'ouvrages, un service de prêt et un espace pour lire ne suffit aujourd'hui plus pour attirer le public et rendre une bibliothèque visible. Il convient de multiplier les services et de chercher à moderniser la relation entretenue avec les usagers. Les services de questions/réponses et les listes bibliographiques ne sont que deux exemples d'offres complémentaires qui peuvent aujourd'hui être proposées pour diversifier les services d'une bibliothèque et ainsi accroître sa visibilité physique et/ou digitale.

### **2.3.2.3 La communication interne**

En règle générale, tout département au sein d'une organisation ou d'une entreprise est sujet à une collaboration entre les équipes. Les réunions pluriannuelles sont l'occasion de connaître les projets des autres entités qui forment l'institution et d'en apprendre davantage sur leurs méthodes de travail.

Dans le cas de bibliothèques spécialisées issues d'écoles de musique suisses, ces réunions représentent une des seules occasions de prendre la parole devant l'ensemble des collaborateurs et de diffuser leurs actions, leurs collections et leurs services à l'échelle interne.

Cependant, au-delà de ces assemblées, d'autres actions peuvent être entreprises, la première étant de collaborer conjointement avec les chargés de communication de l'institution. Selon R. Bats, co-auteur de *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*, certains bibliothécaires ont la méfiance et l'inquiétude de voir leurs actions avalées dans le flot d'informations que doivent gérer les chargés de communication (Bats, 2012).

La bibliothèque doit-elle alors prendre les rênes et assumer ce rôle de communication ? Selon Bats, il serait plus avantageux de compter sur le service de la communication, qui, aujourd'hui plus que jamais, maîtrise la communication institutionnelle ainsi que les enjeux des relations publiques et sait se munir d'outils informationnels et techniques fiables (journalistes, graphistes, photographes, community manager). La bibliothèque, dont la mission principale n'est pas la communication, bénéficierait beaucoup à coopérer avec les chargés de communication, car elle se munirait de compétences supplémentaires et d'un savoir-faire dont elles seraient peut-être dépourvues. Ce partenariat permet une valorisation de la bibliothèque comme entité possédant une parole propre, mais comme faisant également partie d'une entité plus large. C'est donc pour la recherche d'un discours commun sur l'institution que la bibliothèque et les chargés de communication doivent collaborer.

### **2.3.2.4 La communication externe**

La communication peut être entendue au sens d'activité de promotion des services d'une entité auprès de la population à laquelle elle s'adresse (Poissenot, 2012). Dans le cas des bibliothèques, c'est particulièrement cet aspect de parfaite connaissance des spécificités des usagers qu'il s'agit de considérer ; il est nécessaire de les connaître, de comprendre leurs besoins et leurs manières d'agir afin de plus facilement les séduire.

Considérer le public porte, selon Poissenot, sur plusieurs aspects :

- Le langage : utiliser du jargon propre aux bibliothèques rend l'échange avec son public plus difficile. Chercher à rendre les termes techniques plus clairs à l'aide d'illustrations ou de définitions courtes et claires permet de pallier la barrière du vocabulaire d'expert.
- L'image qu'il se fait de la bibliothèque : modifier l'image de la bibliothèque comme espace de silence ou d'étude à travers une promotion d'événements ou d'animations culturelles permet au public d'appréhender ce lieu de manière différente.

- Adapter le message aux cibles : les bibliothèques municipales porteront une communication générale, par exemple aux enfants scolarisés pour leur apprendre que la bibliothèque leur est ouverte s'ils souhaitent étudier ou s'informer en dehors de l'école. Quant aux bibliothèques spécialisées, elles mettront davantage en avant leur caractère professionnel, proposant une offre documentaire complète et à jour, orientée vers un public composé de spécialistes ou d'experts (ibid.).

#### 2.3.2.4.1 *La communication hors-digital*

Comment permettre au public de connaître l'existence d'un service ou d'un espace, en termes de communication *classique* ? La signalétique, composée de texte ou d'icônes, est généralement présente autour de nous où que nous allions, au point que l'on n'y fait souvent plus attention. C'est ironiquement lorsqu'elle est absente ou maladroitement agencée qu'elle se remarque le plus. Dans une bibliothèque, la signalétique permet aux usagers de s'orienter, de situer les collections ou le guichet d'accueil, d'informer tout visiteur sur les services afin de le rendre aussi autonome que possible. En somme, « la signalétique doit faire partie de l'environnement bâti » (Madrelle, 2012). Elle peut être portée par le mobilier, comme à la médiathèque Jean-Pierre Melville à Paris ou à la bibliothèque de l'École cantonale d'art de Lausanne (ECAL), ou plus proche des murs, comme c'est le cas généralement. Elle peut être interne comme externe, d'un point de vue géographique. La signalétique est donc un outil de communication simple à considérer, dans le but de rendre sa bibliothèque plus visible.

La communication affichée, à l'aide de flyers ou d'affiches, permet de rendre le public attentif à l'offre proposée, à un événement épisodique ou isolé. Elle facilite le transfert de connaissance (Daele, 2009) ou fait parfois simplement office de rappel : « La bibliothèque existe ». Elle compose la communication imprimée, dans laquelle on retrouve également les agendas, marque-pages et autres guides du lecteur.

Selon Alice Bernard, chargée du numérique à la Médiathèque de Cangé à Saint-Avertin, ce type de communication comprend de nombreux avantages pour une bibliothèque : elle est facilement visible, peut être déposée dans des lieux de passage, et est au plus proche de l'utilisateur qui arpente les lieux. Des inconvénients existent également : les coûts d'impression, elle demande un certain savoir-faire (un œil graphique), et ne cherche pas intrinsèquement à fournir un feedback (Bernard, 2016).

La communication externe comprend donc la création d'un assortiment de ressources, architecturales ou imprimées, mise à disposition du public afin que celui-ci puisse plus facilement connaître les services de la bibliothèque. À l'heure du numérique, cependant, de nouveaux outils émergent.

#### 2.3.2.4.2 *Internet et plateformes sociales*

L'emprise qu'ont aujourd'hui internet et le web sur nos habitudes de consommation et de recherche de l'information est incontestable. Sa gratuité, sa facilité d'utilisation et son inépuisable stock de données a permis au net de se rendre tout bonnement indispensable. On ne sera donc pas étonnés d'apprendre qu'en 2017, « 81% des Européens âgés de 16 à 74 ans utilis[ai]ent internet au moins une fois par semaine » (Office fédéral de la statistique, 2019). La proportion était de 51% en 2007, soit une augmentation de 58.8% en 10 ans.

Le web 2.0 se définit comme « un phénomène de socialisation avancée de l'Internet » (Sajus, 2009). Et à juste titre, ce sont toujours plus de Facebook, Snapchat, et autres Mastodon.social qui fleurissent quotidiennement sur le web. L'attrait du public pour ces plateformes est

indéniable : une interaction quasi-instantanée avec d'autres internautes, une validation de ses pairs à travers la publication et le partage de photographies, vidéos ou posts, une veille personnelle sur les nouvelles tendances tous sujets confondus et, naturellement, la sensation de faire partie d'une communauté et de partager ses valeurs.

En 2018, 4.2 millions d'internautes helvétiques étaient actifs sur la plateforme Facebook, dont le segment démographique est actuellement représenté par les plus de 35 ans davantage que par leurs cadets (15-24 ans), qui auront pour leur part plus tendance à visiter Snapchat et Instagram (Statista Research Department, 2019). LinkedIn, la plateforme sociale professionnelle attire également de nombreux internautes (2,4 millions) (ibid.). Les risques de consommation abusive de ces plateformes sont bien réels, notamment chez les 18-30 ans (que l'on définit communément par Millennials), qui passent en moyenne 5h par jour en ligne (Rhême, Giussoni, 2017).

La place que prennent ces nouveaux outils dans le quotidien des habitants suisses est donc indiscutable et de nombreuses institutions culturelles genevoises se les sont légitimement appropriés dans une démarche de communication externe. On peut ainsi retrouver, entre autres, sur Instagram et Facebook le Museum d'histoire naturelle, le Centre d'art contemporain ou l'Usine, fameuse salle de concert alternative.

Les bibliothèques municipales ne sont pas en reste, et proposent généralement à leurs usagers de les suivre sur Facebook et Twitter. Malheureusement, ces plateformes ne rencontrent pas toujours un franc succès, comme en atteste l'étude réalisée par l'Institut Link (précédemment mentionnée au chapitre 2.1.5 Difficultés actuelles). En effet, les réseaux sociaux font partie des prestations les plus marginalement utilisées avec un taux de non-utilisation de 93%. Cependant, il est à noter que la moitié des non-utilisateurs des bibliothèques municipales déclare ne pas en connaître existence, ce qui en expliquerait la non-utilisation (Sardi, Aellig, 2017).

De plus, selon Ariane Rezzonico, ancienne chargée d'enseignement à la Haute école de gestion en Information documentaire, être présent sur les réseaux sociaux demande un certain investissement. « Il faut être conscient du temps à disposition avant de se lancer. Inutile de créer une page institutionnelle si l'on n'est pas certain de l'alimenter régulièrement. Il ne faut pas non plus noyer l'utilisateur sous trop de contenus, ce qui risque de l'éloigner de vos pages » (Rezzonico, 2013). Le temps investi peut néanmoins être porteur de nombreux bénéfices. Être présent sur Facebook par exemple permet, toujours selon les mots d'A. Rezzonico, « de promouvoir ses services, donner accès aux ressources, créer une communauté d'utilisateurs, annoncer des événements et proposer les podcasts de ceux-ci ».

Bénéficier d'une présence sur les plateformes sociales serait donc une solution pour augmenter la visibilité d'une bibliothèque. Laurence Favreau, dans son chapitre « Bibliothèques publiques en ligne » affirme du bien-fondé de la « dissémination » des données relatives à la bibliothèque sur le parcours des internautes, ceux-ci se trouvant souvent sur les réseaux sociaux (Favreau, 2012). Cependant, des réticences subsistent. Certains professionnels de l'information bannissent les plateformes sociales car ils ne souhaitent pas avoir à consacrer un temps déjà fort limité à publier du contenu en ligne. D'autres sont inquiets de ne pas avoir suffisamment de matière pour alimenter une page de manière régulière. Enfin, certains n'obtiennent simplement pas l'aval de leur direction ou se refusent à faire de l'ombre à la page de leur institution, si tant est qu'elle existe.

Confronté à cette problématique, Frank Milfort, chargé de communication à la bibliothèque de l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), défend la présence en ligne et tient à rassurer les inquiets : « Toute institution publique qui va accueillir des gens et donc [leur] offrir une expérience [...] a tout intérêt à avoir une présence en ligne, parce que ça va permettre de prolonger l'expérience que les gens ont [...]. Ensuite, au niveau de la fréquence des [publications], on n'est pas obligé de poster tous les jours non plus. On peut poster une fois par semaine, ça va très bien. »<sup>3</sup> Il encourage également les bibliothécaires à avoir occasionnellement recours au « remplissage », en postant des publications qui semblent anodines mais qui permettent à l'utilisateur qui les suivent de sentir une certaine proximité avec la bibliothèque. À titre d'exemple, F. Milfort mentionne les événements épisodiques comme le printemps, les vacances de Pâques ou la journée mondiale du moineau qui sont prétextes à une publication qui viendra rappeler la présence de la bibliothèque aux usagers et usagers.

Lorsqu'il s'agit d'augmenter sa visibilité, une bibliothèque possède donc une multitude de moyens : miser sur une bonne communication avec ses utilisateurs à travers un effort misé sur la signalétique, proposer une offre diversifiée ou miser sur une présence sur les réseaux sociaux n'en sont que quelques exemples. Qu'en est-il dans la pratique ? Ces moyens sont-ils facilement applicables ? Sera présenté ci-après le cas du Centre de documentation du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève et les actions mises en place pour améliorer sa visibilité au vu des différents éléments susmentionnés.

---

<sup>3</sup> Entretien avec M. Frank Milfort, chargé de communication à la bibliothèque de l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), Lausanne, 18 avril 2019

---

## 3. Le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève

### 3.1 Historique

Fondation de droit privé, le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre (CPMDT) a son siège à Genève, à la rue François d'Ivernois 7 dans le quartier des Tranchées.

Né en 1932 sous le nom d'École Sociale de Musique, son ambition a toujours été de permettre l'étude et la pratique musicale aux enfants à des prix modérés (Mermoud, 2007). Initialement à but associatif, l'école devient fondation en 1967 afin de créer la Confédération des écoles genevoises de musique (CEGM), comprenant le CPMDT, l'Institut Jaques-Dalcroze (ijd) et le Conservatoire de Musique de Genève (CMG).

Au cours de mutations s'établissant sur de nombreuses années, le Conservatoire prend la forme qu'on lui connaît aujourd'hui, c'est-à-dire une école de musique qui se consacre également aux arts théâtraux et qui ouvre ses portes non seulement aux enfants mais aussi aux adultes, amateurs comme ceux désirant se professionnaliser. L'Association pour les musiciens adultes amateurs (l'AMA) née en 1992 passe une convention avec le CPMDT pour gérer l'enseignement spécialisé aux adultes en échange de quelques salles inoccupées (ibid.).

Le Conservatoire populaire se réorganise en 2002 à l'arrivée de Peter Minten qui en devient directeur. Les nouveautés concernent entre autres les cursus d'études (qui permettent une plus grande offre de culture musicale), l'acquisition de nouveaux centres d'enseignement, la création du journal *Tutti* pour la communication externe et l'implémentation d'un centre de documentation pédagogique (ibid.).

### 3.2 Mission

Le Conservatoire cherche à être aussi accessible que possible. Aucun prérequis n'est nécessaire et le public n'est jamais soumis à discrimination. Cette accessibilité est également recherchée dans les tarifs proposés ainsi que dans la mise à disposition de l'éducation musicale (Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre, 2019). En effet, le Conservatoire est composé de 43 centres d'enseignement dispersés sur l'ensemble du canton, de Cologny à Satigny en passant par Grange-Canal et la Vieille-Ville.

Une ambition de pluridisciplinarité est de surcroît recherchée, à travers la mise à disposition d'un enseignement axé sur la musique, la danse et le théâtre. Des collaborations sont fréquemment réalisées entre les branches dans un but d'enrichissement des différents parcours artistiques des élèves. Le Conservatoire coopère également à l'externe avec d'autres institutions musicales genevoises, tels que la Haute école de musique (HEM) ou au sein de la CEGM (ibid.).

La qualité de l'enseignement prend incontestablement la part-belle dans les missions que s'attribue le CPMDT. La réussite, l'épanouissement et le développement de la créativité des élèves dépendent indéniablement de l'enseignement qu'ils auront reçu. Ce sont plus de 180 enseignants qui s'attellent donc à offrir une pédagogie adaptée, suivant un plan d'étude propre à chaque famille d'instrument (Mermoud, 2007).

### 3.3 Valeurs

Afin de répondre à sa mission stratégique, le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre respecte différentes valeurs, notamment :

- la créativité, à travers l'élaboration de projets musicaux entre les élèves, les professeurs et d'autres institutions artistiques de la scène genevoise ;
- une multidisciplinarité, soit une pédagogie qui approche un champ d'étude selon différents points de vue ;
- une participation à la vie artistique genevoise par le biais de manifestations éveillant la curiosité du public, telles les portes ouvertes, la Fête de la Musique ou le Carnaval de l'improvisation (Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre, 2019).

### 3.4 Vision

Le désir d'une cohésion sociale à travers une offre ouverte à tous représente un élément important de la vision du Conservatoire. Ce sont non seulement des compétences musicales et artistiques que cette institution cherche à transmettre, mais également des capacités sociales, renforcées par des performances destinées au public, des collaborations à travers des auditions, des concours et des concerts (Maudet, Mahrer, 2007).

### 3.5 Organisation

#### Conseil de fondation

Dans la mesure où le Conservatoire est une fondation de droit privé, l'ensemble de ses fonctions et activités est géré par un Conseil de fondation, qui a pour responsabilité l'administration de nombreuses tâches, dont la vision stratégique à long terme, la gestion des locaux d'enseignement, l'acquisition des instruments, etc. (Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre, 2019a).

Il comprend une présidente, vice-présidente, un trésorier et des représentants (pour les doyens, les professeurs, le personnel administratif, etc.)

#### Conseil de direction

Formé du directeur adjoint et d'adjoints à la direction, le Conseil de direction a pour mission d'assister le directeur dans l'exécution de son mandat (ibid.).

#### Conseil décanal

Chargés de représenter les différents domaines d'enseignement, les doyens sont au nombre de douze. Ils s'appliquent entre autres à répartir les classes et encadrer les auditions et examens. Il existe un doyen par famille d'instrument ou discipline (instruments anciens, vents, guitare et harpe, enseignement aux adultes, culture musicale, théâtre, etc.), avec un statut et un cahier des charges dédiés (Minten, 2016).

#### Administration

Les membres de l'administration sont chargés d'assurer les tâches administratives (comptabilités, réception, informatique, etc.).

## 3.6 Enseignement

L'enseignement de la musique est le principal secteur d'activité du Conservatoire, comprenant 180 employés pour plus de 4'000 élèves. Toutes les familles d'instruments sont représentées, des cordes aux vents en passant par les percussions et les instruments anciens. Un plan d'étude permet de soumettre les élèves à des examens qui leur permettront d'obtenir, au terme de leurs études, un Certificat d'études. Les cours donnés ouvrent également les portes du monde professionnel, grâce à une filière intensive et une autre préprofessionnelle (Mermoud, 2007).

## 3.7 Prestations

Au-delà de fournir à ses élèves des cours de musique et d'initiation à la pratique musicale, le Conservatoire permet régulièrement à ses élèves de s'illustrer dans le cadre d'évènements publics, conviant ainsi les parents et tout mélomane curieux à suivre les progrès qu'ils auront faits. Par exemple, chaque année au mois de mars, le Conservatoire ouvre ses portes au public dans le but de faire découvrir ses offres et services. Ce sont également des concerts et des spectacles qui sont annuellement proposés, en plus des auditions de centres et autres examens publics. Le Carnaval de l'improvisation et La Fête de la Musique, dont le succès n'est plus à démontrer, permettent de surcroît au Conservatoire de renforcer sa visibilité.

Dans le but d'offrir à ses élèves un bagage théorique ainsi que de répondre aux besoins des enseignants en termes de supports pédagogiques, le Conservatoire a ouvert en 2005 un Centre de documentation pédagogique, dont la mission était et reste toujours la mise à disposition d'un fonds de documents musicaux pour ses collaborateurs et pour le public.

Le présent travail cherche notamment à discuter de la place de ce centre et de chercher à le rendre plus visible auprès du public ; il sera donc ci-après examiné plus en profondeur.

## 3.8 Modes de communication

Le service de communication du Conservatoire est chargé de faire le lien entre les activités internes et le public externe ; il établit « un plan de communication pluriannuel basé sur les priorités et objectifs de l'école » (Preti, 2016) qui devient une référence pour l'élaboration des supports et échéanciers.

Les supports de communication, papier et électronique comprennent des brochures officielles, le journal *Tutti*, des affiches et des flyers. Quant au plan de communication, il comprend l'organisation et le suivi de toutes les manifestations (Fête de la Musique, portes ouvertes, etc.). Outre cette activité, le service communication est également chargé des relations avec la presse et les mécènes (ibid.).

Le public du CPMDT peut le retrouver sur Facebook et Instagram, qui hébergent quotidiennement des photographies et des messages sur les activités entreprises par l'école.

## 3.9 Le Centre de documentation pédagogique

### 3.9.1 Contexte

Le Centre de documentation pédagogique a ouvert pour la première fois ses portes aux enseignants du Conservatoire le 14 février 2005. C'est l'adjoint à la direction M. Rodrigues qui a lancé le projet en 2002 et qui en a eu la responsabilité jusqu'à sa retraite en 2014. À sa



création, le Centre de documentation était tenu et géré par une musicienne et ancienne élève, Mme Pluss-Rossier. Les ressources budgétaires ne permettaient initialement pas l'engagement d'un/une bibliothécaire professionnel/le (Rodrigues, 2019).

À l'aube de sa retraite, Mme Pluss-Rossier céda la place à Mme Nicolet-dit-Félix, également musicienne mais dont le parcours professionnel était et est encore aujourd'hui intégralement lié au domaine bibliothéconomique. Elle est actuellement en charge du lieu depuis cinq ans, supervisée par Mme Richeux, adjointe à la direction et responsable de la filière adulte.

### **3.9.2 Emplacement et disposition physiques**

Le Centre de documentation pédagogique trouve sa place au sein du bâtiment principal du Conservatoire, à savoir à la rue François-D'Ivernois, en Vieille-Ville. Accessible directement au rez-de-chaussée, le Centre de documentation pédagogique fait immédiatement face à la réception et est adjacent la salle Vuataz, une salle fréquemment utilisée pour des auditions ou des concerts.

Intégralement vitrée, la façade d'entrée du Centre laisse facilement percevoir ses collections. Les étagères sur lesquelles elles se trouvent sont parallèlement alignées, et disposées face au guichet de prêt. Les rayonnages remplissent à eux seuls la moitié de l'espace à disposition, d'un mur à l'autre du local. Au pied d'une des fenêtres se trouve une table ronde et quelques chaises. Bien éclairés, les ouvrages peuvent facilement être consultables entre les rayons, bien que l'espace soit exigü. Le desk d'accueil, en forme de L, comprend un poste de travail, une imprimante et un meuble de rangement contre un mur.

### **3.9.3 Missions**

Historiquement, le Centre a toujours eu pour mission première de proposer un soutien à l'enseignement de la musique auprès des professeurs, en offrant de manière aussi exhaustive que possible des partitions pour toutes les familles d'instruments. C'est donc la proposition d'un matériel pédagogique pour les cours qui était et est toujours la mission principale du Centre.

S'ajoute également l'ambition d'offrir un lieu de rencontre, d'échanges et de recherche d'idées, qui permette de surcroît la détente et la découverte.

Inciter le jeune public à s'intéresser davantage à la littérature artistique et à acquérir le réflexe de consulter les ouvrages dans le Centre de documentation pédagogique figure parmi les missions les plus actuelles

### **3.9.4 Objectifs**

Le Centre de documentation pédagogique s'attelle à la poursuite de sa mission en ayant pour objectifs de/d' :

- Fournir essentiellement de la musique de chambre, afin de permettre aux professeurs d'inciter leurs élèves à jouer en groupe ;
- Faciliter l'accès à la musique contemporaine ;
- Rendre les locaux et les collections du Centre de documentation pédagogique attractifs pour les élèves ;
- Enrichir le fonds musical par l'acquisition d'ouvrages dédiés à la danse et les arts dramatiques ;

- Effectuer un programme d'animations liant la littérature et la musique.

### **3.9.5 Services**

#### **3.9.5.1 Horaires d'ouverture**

Le Centre de documentation pédagogique est ouvert 3 jours par semaine :

Mardi (9h30-12h00, 13h30-16h30), mercredi (13h30-17h30) et jeudi (9h30-12h00, 13h30-16h30).

Comme c'est le cas dans bon nombre de bibliothèques spécialisées, le reproche est souvent donné que les horaires d'ouverture ne suffisent pas à répondre aux besoins des utilisateurs. Malheureusement, pour pallier cette difficulté, la solution serait soit d'engager du personnel supplémentaire soit d'augmenter les heures de travail de la bibliothécaire ; or, le budget ne le permettant pas, la situation demeure telle quelle.

#### **3.9.5.2 Collection**

Le Centre de documentation pédagogique comporte une dizaine de milliers de documents, dont presque 7'000 sont présents sur le catalogue en ligne. On y trouve notamment :

- Des partitions (plus de 5'600 objets, qui forment la grande majorité du fonds et touchent toutes les périodes musicales, du baroque au contemporain en passant par le romantique et le moderne) ;
- Des périodiques ;
- Des méthodes, pièces et romans (plus de 1'100 objets) ;
- Des CD (presque 90 objets).

Le Centre de documentation pédagogique possède également le plus grand fonds de musique contemporaine de la Ville de Genève, hérité du Conservatoire de Musique de Genève (CMG) en 2008 (Rodrigues, 2019).

Afin d'inciter les collaborateurs non-musiciens du CPMDT à visiter le Centre de documentation pédagogique, Mme Nicolet-dit-Félix s'est consacrée depuis de nombreuses années à l'acquisition de bandes dessinées pour adultes, de romans et d'autres ouvrages généraux. De plus, un fonds de lecture jeunesse a récemment été constitué, composé principalement d'albums pour enfants.

Dans le cadre du présent projet élaboré conjointement avec le Centre de documentation pédagogique, une collection de bandes dessinées a également été montée, fonds qui est visible sur le catalogue. Le contexte et l'élaboration de ce fonds seront discutés dans le chapitre 4.1 Mandat.

À titre d'information, le système intégré de gestion de bibliothèque (ou SIGB) utilisé par le Centre de documentation pédagogique est BiblioMaker. Il avait initialement été choisi pour sa facilité d'emploi, les retours positifs dont il était le sujet et la proximité géographique de son siège (Lausanne) « qui facilit[ait] l'aide technique en cas de nécessité » (Rodrigues, 2019).

### **3.9.6 Public**

Le Centre de documentation pédagogique ouvre ses portes à l'ensemble des collaborateurs du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève, à savoir le personnel administratif et technique et les membres de la direction, les enseignants et les élèves. Le

public externe, soit les parents, les mélomanes ou tout autre visiteur lambda peut également consulter les documents et les emprunter, sur inscription.

En termes de public-cible, il a toujours été estimé que la collection du Centre se destinait en premier lieu aux professeurs de musique, qui recherchaient des supports pédagogiques, des méthodes et autres partitions pour préparer leurs leçons et choisir pour leurs élèves les pièces les plus adaptées. Mais la situation serait-elle en train de changer ?

Mme Nicolet-dit-Félix a depuis quelques temps cherché à attirer davantage les jeunes au sein du Centre, notamment les enfants âgés de 5 à 12 ans. Elle a effectivement constaté que certains enfants, notamment le mercredi, avaient tendance à se trouver cruellement en manque de supports pour se divertir avant leur leçon, ou en attendant le retour de leurs parents. Pour pallier ce problème, elle a débuté l'acquisition d'albums pour la jeunesse et mis sur pied des après-midis du conte musical, lors desquels elle s'associe avec un ou plusieurs élèves de musique et raconte des histoires issues de littérature jeunesse. Par exemple, lors d'une de ses représentations, elle a lu *La mouette aux croustilles* de l'auteur et illustrateur coréen Min-Geol Jeon, accompagnée d'une élève de harpe. Ces animations, suivies d'un goûter, rencontrent généralement du succès. Grâce à son passé en bibliothèque municipale, Mme Nicolet-dit-Félix parvient facilement à sélectionner des ouvrages et à les présenter de manière ludique, activité qu'elle effectue tous les derniers mercredis du mois, ou selon ses disponibilités. L'engouement est tel qu'elle a été occasionnellement contactée par des crèches pour reproduire ce type d'activité avec des enfants !

Le cœur des collections du Centre de documentation pédagogique s'adresse par conséquent toujours aux enseignants, mais la portée du lieu commence gentiment à s'étendre aux élèves qui auront peut-être à l'avenir le réflexe de s'y rendre par curiosité et intérêt plus que par obligation.

### **3.9.7 Modes de communication**

Étant donnée son statut au sein du CPMDT, le Centre de documentation pédagogique est dépendant du service de communication pour la création et la diffusion de supports d'information officiels.

Le Centre de documentation pédagogique dispose d'une page web dédiée à ses activités sur le site officiel du Conservatoire. Elle est disponible sous École, un onglet fixe sur le ruban supérieur droit du site, puis sous Centre de documentation, situé entre Tarifs et Téléchargements/liens. Cette navigation, bien que courte, rend parfois difficile l'accès à la page pour les visiteurs, ce que déplore Mme Nicolet-dit-Félix.

En plus de cette présence en ligne, le Centre de documentation pédagogique rappelle sa présence à travers différents canaux. À chaque début d'année scolaire, lors des séances plénières, Mme Nicolet-dit-Félix communique à ses collègues les différents services et offres du Centre. De surcroît, une mention est faite dans les lettres d'information émises par le service de communication du CPMDT.

En termes de présence sur les réseaux sociaux, le Centre est aux abonnés absents. Le Conservatoire possède, tel que mentionné en 3.8 *Modes de communication*, des pages Facebook (avec 1'216 personnes qui aiment la page et 1'307 personnes qui la suivent), Instagram (504 abonnés et 29 publications) et un compte YouTube (4'092 vues au total pour

une vingtaine de vidéos postées)<sup>4</sup>. Le Centre de documentation pédagogique se trouve cependant promu grâce aux événements et publications émis par le service de communication du CPMDT, qui est relativement actif (de l'ordre de plusieurs posts par mois).

Une communication écrite plus traditionnelle est également employée par le Centre de documentation pédagogique, à travers notamment la publication d'affiches et de flyers dans le cadre d'évènements ponctuels, ainsi que la mise à disposition de marque-pages, guide du lecteur, etc.

Ces différents supports d'information ne jouissent néanmoins pas d'une grande homogénéité dans leur rendu graphique, dans la mesure où le Centre lui-même n'est pas doté d'une ligne ou d'une charte graphique, ni d'un logo propre. Les informations transmises à portée externe par le Centre doivent être relues et revues par le service de communication qui applique alors ses codes, soit une police distincte, le logotype du CPMDT et les codes couleurs emblématiques de l'institution. Les communications à plus petite portée ne sont quant à elles soumises à aucune relecture et se trouvent par conséquent bien différentes des flyers et affiches plus « officiels ».

---

<sup>4</sup> Toutes les données récoltées datent du 8 juillet 2019

## 4. Méthodologie

### 4.1 Mandat

Le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre offre à la population du canton de Genève l'enseignement de plusieurs disciplines artistiques et accorde une grande importance à l'accessibilité de ses services. Plusieurs centres d'enseignement sont donc dispersés sur l'intégralité du canton, permettant ainsi au plus grand nombre de bénéficier d'une offre de pédagogie musicale. Son siège comporte des salles d'auditions et de cours, ainsi que les bureaux administratifs, une réception et le Centre de documentation pédagogique.

Les revers d'une telle disposition de services sont que certains professeurs ne se rendent malheureusement que très rarement au sein du bâtiment principal du Conservatoire (soit une à deux fois par année, dans le cadre des séances plénières). En effet, dans la mesure où ils enseignent dans un ou plusieurs autre(s) centre(s) d'enseignement, ils n'ont pas toujours l'opportunité de consulter les ouvrages du Centre de documentation pédagogique, ni de les emprunter, etc. De plus, certains étant dans la profession depuis longtemps, ils se sont constitué leur propre collection d'ouvrages de référence ou de recueils sur lesquels baser leur programme.

Mme Nicolet-dit-Félix, mandante, souhaite par conséquent chercher à se rendre davantage visible auprès de son public et de nombreuses idées ont été proposées :

- Disposer dans chaque centre une collection d'ouvrages issus du Centre de documentation pédagogique, permettant ainsi aux visiteurs – composés d'élèves, d'accompagnants, de parents, de frères et de sœurs – d'avoir de la lecture en attendant le début ou la fin d'un cours. Initialement, ces collections avaient été pensées comme des « boîtes à livres », comme on en trouve de plus en plus aujourd'hui dans les quartiers genevois, à la différence que les visiteurs peuvent consulter les ouvrages uniquement, et non les prendre (contrairement aux boîtes d'échanges).
- Mettre en place une bibliothèque mobile de type bibliobus qui se rendrait quotidiennement dans les différentes succursales du Conservatoire.

Ces deux approches sous-entendaient alors d'effectuer des sélections – coups de cœur, nouveautés, sélection des professeurs – des déplacements récurrents dans les centres et des roulements entre centres.

À ces deux idées ont été ajoutées des améliorations moins tangibles, afin d'appuyer l'ambition de renforcer cette nouvelle visibilité :

- Remettre à niveau la stratégie de communication du Centre de documentation pédagogique à travers une étude des besoins du public et des canaux à disposition ;
- Créer une charte graphique et un logo, élaborer des flyers et des affiches ;
- Modifier la page web consacrée au Centre de documentation pédagogique, de telle sorte qu'elle soit plus facile à trouver et plus représentative des offres et services mis à disposition ;
- Implémenter une identité en ligne sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn).

À la suite de ces discussions, en pesant les avantages, les inconvénients ainsi que les contraintes, a été lancé le projet suivant :

Dans un centre d'enseignement dédié, sélectionné selon une série de critères, sera installé un espace de lecture avec mobilier, tables et présentoir. Il sera doté d'un fonds d'ouvrages nouvellement acquis par Centre de documentation pédagogique et ces livres feront office de publicité ; ils seront en quelque sorte les porte-paroles du Centre car les lecteurs se rappelleront qu'un tel lieu existe en les feuilletant. De surcroît, afin de chercher à toucher un public jeune, l'acquisition de bandes dessinées sera privilégiée. Dans un second temps, une stratégie de communication sera établie, cherchant à déterminer quels sont les cibles, objectifs, messages et supports du Centre de documentation pédagogique afin d'en améliorer la visibilité.

Les difficultés rencontrées par la mise en place d'une collection décentralisée ont longuement été discutées, à savoir notamment : les coûts engendrés par la duplication du fonds, le besoin de surveillance et la présence d'un professionnel pour informer le public et répondre à ses questions. En effet, le budget du Centre de documentation pédagogique ne permet pas l'engagement d'une personne supplémentaire pour la surveillance de l'espace, et le temps à disposition de l'actuelle bibliothécaire est insuffisant pour envisager des « rondes ». A donc été prise la décision de miser sur la communication et la confiance, au même titre que la bibliothèque de La Julienne, avec l'exception que les livres ne peuvent pas être empruntés.

## 4.2 Objectifs

L'ensemble du travail, de la planification à l'installation du mobilier dans le centre choisi s'est articulé autour des objectifs généraux suivants :

1. Effectuer un état de l'art sur les démarches actuellement entreprises par les bibliothèques et centres de documentation du domaine musical ;
2. Identifier les besoins actuels et futurs du public-cible du Centre de documentation pédagogique ;
3. Sélectionner un centre d'enseignement propice à l'installation d'un espace de lecture ;
4. Sélectionner une collection d'ouvrages destiné à occuper l'espace de lecture ;
5. Fournir des recommandations pour l'installation et l'aménagement d'un espace de lecture ;
6. Établir une stratégie de communication pour le Centre de documentation pédagogique.

Les points ci-dessus ont eu pour ambition de proposer une solution globale concernant la demande du Centre de documentation pédagogique. Étant données les limitations en termes de ressources humaines et temporelles, certaines décisions ont dû être prises a posteriori, et divers aspects propres à la mise en place et à la finalisation de l'espace de lecture n'ont malheureusement pas été traités dans le présent document (*voir 6.1 Contraintes de la direction, p. 50*)

## 4.3 Clarification des attentes et objectifs

Dans la mesure où plusieurs idées avaient été soulevées lors des premières entrevues, il convenait de mettre au clair les priorités, soit chercher à inviter un public plus nombreux à venir se rendre au Centre de documentation pédagogique, et les objectifs. Aucun résultat quantitatif n'a été avancé, l'intention initiale étant simplement de chercher à faire connaître le Centre.

Afin de mettre toutes les parties prenantes d'accord, il a été convenu d'élaborer un tableau représentant toutes les idées, décrites sommairement, les points positifs et négatifs ainsi que les contraintes. Cette étape a permis de clarifier quelles étaient les idées les plus importantes et réalisables. Une fois cette vue d'ensemble approuvée, deux idées ont été maintenues, soit mettre en place un espace de lecture destiné à un jeune public dans un centre distinct et élaborer une nouvelle stratégie de communication pour le Centre de documentation pédagogique. Ces deux idées ont également été reproduites sous forme de tableau, puis soumise à la direction du CPMDT, afin que toute la démarche soit approuvée et comprise par la hiérarchie.

## **4.4 Collecte d'information**

### **4.4.1 Butinage, recherches bibliographiques et bouche à oreille**

Comme pour toute recherche d'information, de nombreuses ressources ont été exploitées, telles que des articles professionnels ou provenant de revues spécialisées, la littérature liée au domaine, et le web, qui par son immensité recèle parfois de vrais trésors.

Les différentes méthodes de récoltes d'information, à travers des prises de contact, des rencontres, un questionnaire et un butinage de la littérature du domaine, ont permis de recueillir les données nécessaires à l'élaboration et la bonne conduite du présent projet.

### **4.4.2 Prise de contact avec les institutions concernées**

Tout au long du travail, j'ai cherché à me renseigner sur l'état actuel des bibliothèques spécialisées dans le domaine musical. J'ai donc établi une liste de critères afin de me diriger parmi la liste d'institutions concernées.

Pour me rapprocher au maximum de la situation du Centre de documentation pédagogique du CPMDT, j'ai cherché en ligne et au travers du bouche à oreille :

- Les conservatoires ou écoles de musique ;
- Dont les cours étaient donnés sur un ensemble de locaux décentralisés ;
- Qui possédaient une bibliothèque ;
- En Suisse d'abord, puis en Europe et outre-Atlantique (Amérique du Nord).

Les institutions qui comprenaient ces éléments étaient généralement de grande taille (plusieurs dizaines d'enseignants et de centres d'enseignements), avaient une bibliothèque composée d'un(e) à deux employé(e)s, souvent à 50%. Les budgets d'acquisition allaient de 6'000 CHF à 10'000 CHF par année, et les collections étaient conséquentes.

Les différentes institutions ont été contactées par e-mail, afin qu'elles puissent se permettre d'élaborer des réponses réfléchies et claires, contrairement au téléphone qui parfois mène à des interrogations qui restent en suspens par manque d'informations supplémentaires. Chaque institution s'est vu demander :

- Si la bibliothèque rencontrait aujourd'hui des difficultés à atteindre son public, étant donné la dissémination de ce dernier dans divers centres d'enseignement ;
- Si elle considérait qu'elle était suffisamment visible auprès de son public et quelles étaient les actions prises pour le tenir informé des activités de la bibliothèque ;
- Si elle avait déjà considéré la décentralisation de son fonds afin que chaque centre ait en sa possession une collection de ressources ;

- Si elle avait déjà eu connaissance d'une telle pratique.

Les réponses récoltées m'ont permises non seulement d'élaborer la contextualisation vue en 2. *Contextualisation*, mais également de réaliser que les enjeux concernant une décentralisation d'un fonds d'ouvrages sont nombreux, dans le cas des bibliothèques musicales liées à des conservatoires ; certes, le public est ravi de posséder une sélection qui lui sera dédiée en fonction de ses besoins (en termes d'instruments, de méthodes, de recueils), mais une telle démarche comprend de nombreuses difficultés :

- De gros moyens financiers sont nécessaires pour employer un responsable supplémentaire, chargé d'effectuer les prêts et retours, le rangement, d'assurer le suivi des documents, de gérer les roulements et les sélections tout en étant à la disposition des enseignants et élèves si ceux-ci recherchent des renseignements ;
- Si un bénévole est employé, n'étant pas formé dans le domaine, les tâches risquent d'être effectuées d'une manière peu optimale, ce qui induirait un travail supplémentaire de suivi et d'éventuelles pertes ;
- Les ouvrages peuvent être laissés en libre-service, mais alors potentiellement sujets à des vols ou des déprédations ;
- Les centres doivent posséder un espace suffisant pour y placer un bureau d'accueil, une collection contenue dans des bibliothèques ou des étagères, des chaises, fauteuils ou canapés afin de pouvoir lire et se détendre ;
- Les collections doivent être surveillées, car l'installation d'une borne de sécurité n'est pas toujours envisageable, ni suffisante ;
- Les ouvrages sélectionnés doivent parfois être achetés à double si on souhaite qu'un livre soit disponible partout. Autrement, des frustrations peuvent apparaître chez l'utilisateur qui souhaiterait emprunter un document qui se retrouve pour une durée limitée dans une différente localisation.

Ces enjeux ont permis de mieux situer le projet et d'en délimiter les frontières en se basant sur des problématiques réelles auxquelles les professionnels du milieu ont été confrontés. Dans le cas de certaines institutions, il m'intéressait d'en connaître davantage sur les défis rencontrés au quotidien quant à la visibilité des collections ; certains entretiens ont par conséquent été convenus.

#### **4.4.3 Rencontre avec des professionnels**

Dans le but de me familiariser plus encore avec le milieu des bibliothèques musicales, certains entretiens ont été arrangés, notamment avec Mme Mercier, responsable de la bibliothèque de l'Institut Jacques Dalcroze (ijd), et M. Tchamkerten, en charge de la bibliothèque du Conservatoire de Musique de Genève (CMG).

Les échanges entretenus avec ces personnes m'ont davantage informée sur l'historique des relations qui lient les écoles de musique genevoises, l'origine des fonds musicaux qu'elles détiennent, ou leur fonctionnement interne. Ont également été soulevées les difficultés à attirer le public au sein des murs des bibliothèques, étant donnés les horaires d'ouverture malheureusement inadaptés et la facilité qu'a l'utilisateur final à se munir de partitions en ligne.

De plus, certains éléments ont attiré mon attention. Tout d'abord, contrairement à ce que je pensais initialement, les plus grands utilisateurs des bibliothèques n'en sont pas la cible première. En effet, dans le cas des deux bibliothèques, les utilisateurs fréquentant la Haute école de musique de Genève (HEM), qu'il s'agisse des enseignants ou des étudiants,



représentent une part majeure de leur public, tandis qu'elles se destinent théoriquement davantage aux professeurs (et élèves) de leur propre institution.

Au gré de ces visites ont pu être soulevées les difficultés rencontrées par certaines bibliothèques musicales à attirer leur public et les enjeux que cela comprend : si les collections ne sont pas consultées, l'avenir même de la bibliothèque est remise en question. Cependant, une forte cohésion entre institution a pu être constatée, qui favorise l'échange d'information et de conseils entre bibliothécaires. J'ai ainsi pu être redirigée vers d'autres institutions dont je ne connaissais pas l'existence et qui proposent des actions particulières pour inciter le jeune public à s'intéresser à la lecture.

#### **4.4.4 Visite dans la bibliothèque alternative La julienne**

Au cours de la collecte d'information, la question des bibliothèques alternatives a été souvent mentionnée. Une des idées initiales avait été d'installer une boîte à livre comme on en trouve toujours plus dans nos quartiers : des casiers en bois ou en métal avec une inscription « Servez-vous ! » placés près des habitations et alimentés par les riverains apparaissent quotidiennement.

Cette notion d'ouverture vers l'autre a été un critère important dans l'élaboration du travail. Elle propose une relation d'échange et de confiance qui a tendance à être bien reçue par le public.

À une plus large échelle, il existe à Genève de nombreuses maisons de quartier et espaces culturels qui proposent ce genre de configuration, comprenant une bibliothèque ouverte (c'est-à-dire sans restriction liée à une formulaire d'inscription et une demande de prêt) que les visiteurs peuvent enrichir à leur gré. Afin d'en apprendre davantage, je me suis rendue à La julienne, située à Plan-les-Ouates.

Cette Maison des arts et de la culture regroupe plusieurs espaces, destinés tant à la rencontre qu'à des expositions ou des cours (Commune de Plan-Les-Ouates, 2019). Sa bibliothèque est née d'un manque déploré de lieu destiné à la lecture, comme une bibliothèque municipale ou de quartier. En collaboration avec la commune de Lancy, La julienne a donc lancé son projet de lieu d'accueil du livre<sup>5</sup>.

La politique d'ouverture à tout le monde et à toute collection a immédiatement plu aux riverains, et en particulier aux enfants. Certaines restrictions ont tout de même dû être mises en place, notamment dans le contenu des dons acceptés : les encyclopédies et ouvrages trop vieux et inintéressants étaient refusés. De plus, les ouvrages sont empruntés sans limitation, mais doivent idéalement être retournés à la bibliothèque.

Chaque ouvrage reçu en don est sommairement traité (pour le débarrasser de poussière et autre défaut) puis tamponné avec l'inscription « J'aimerais faire le bonheur d'autres visiteurs, merci de me ramener où vous m'avez trouvé. La julienne » suivi de l'adresse postale. Cette communication à destination du public est la seule proprement mise en place pour renseigner le lecteur sur le lieu, outre la signalétique au sein du bâtiment qui donne la direction de la bibliothèque. Aucune politique de communication n'a été instaurée et la bibliothèque se fait connaître grâce au bouche à oreille ainsi qu'à travers une activité de médiation intéressante : une fois par mois, une après-midi est dédiée à la lecture de comptines pour les enfants. Cet

---

<sup>5</sup> Entretien avec Mme Corinne Dufay Demaurey, en charge de l'administration de la Maison des arts et de la culture de Plan-les-Ouates, Genève, 27 mars 2019

exercice est bien reçu par les enfants, qui sont une centaine en moyenne à être au rendez-vous, selon Mme Corinne Dufay Demaurey, en charge de l'administration du bâtiment.

Le rangement des livres sur les étagères ainsi que leur traitement est effectué par une personne bénévole, disponible une fois par semaine.

La visite effectuée à La Julienne a été grandement instructive dans la mise en place de l'espace de lecture à destination des enfants qui allait être installé dans le cadre du mandat. Les éléments d'aménagement de l'espace et de signalétique des ouvrages (avec des codes couleurs) ont été dûment notés et des photographies ont été prises. Cette démarche m'a renseignée et inspirée sur le mobilier à favoriser et la communication à privilégier à l'attention des visiteurs, soit celle de la simplicité et de la modestie.

#### **4.4.5 Rencontre avec certains membres du Conservatoire**

À travers Mme Nicolet-dit-Félix, il m'a été possible de connaître le public habituel (et celui plus réservé) du Centre de documentation pédagogique. Cependant, dans le but de connaître le public des centres d'enseignement, les premiers à profiter de l'espace de lecture projeté par ce projet, il était nécessaire de rencontrer certains responsables de centre.

La rencontre avec les responsables de centre est explicitée ci-dessous au point *4.5 Enquête sur les centres du Conservatoire et sélection*.

#### **4.4.6 Questionnaire électronique**

##### **4.4.6.1 Méthode**

Dans une ambition de recherche exhaustive de l'information concernant le public du Centre de documentation pédagogique, je me suis tournée vers l'utilisation d'outils numériques pour connaître les habitudes de lecture de l'ensemble des collaborateurs du Conservatoire populaire de musique.

Initialement avaient été envisagées les idées d'entretiens individuels avec une poignée de collaborateurs, permettant ainsi un échange approfondi sur l'utilisation (ou la non-utilisation) du centre, ainsi que celle de « focus group », proposant une discussion avec plusieurs participants. Cette méthode permet une discussion dynamique et simultanée avec divers intervenants, généralement modérée par la personne responsable de la séance.

Bien que très intéressantes et bénéficiant de nombreux avantages, ces pratiques n'ont pas été mises en œuvre, au vu de l'information recherchée. En effet, les questions portaient sur la connaissance des collaborateurs quant au Centre de documentation pédagogique, leur relation avec ce dernier et leur habitude de consommation de ses services. Il me semblait peu pertinent d'organiser des entretiens chronophages sur des questions sujettes à si peu de matière informationnelle.

A donc été privilégié le questionnaire électronique, élaboré avec l'outil Feedier (Alkalab, 2019). Il était principalement question de savoir si les collaborateurs avaient réellement connaissance du Centre de documentation pédagogique. En effet, il avait été soulevé à plusieurs reprises lors de l'élaboration du projet que de nombreux enseignants n'étaient pas au courant qu'un espace offrait une documentation musicale au sein même du Conservatoire. Ensuite, il nous intéressait de connaître la fréquence d'utilisation du Centre de documentation pédagogique, à l'attention des sondés qui auraient répondu s'y être rendu au moins une fois. Enfin, c'est l'avis

des sondés sur les différents aspects de communication qui étaient particulièrement attendus, notamment concernant la page web, les actions menées par le Centre de documentation pédagogique ou l'adhésion de ce dernier à un potentiel réseau social. Les questions ont d'abord été soumises pour vérification auprès de Mme Nicolet-dit-Félix, puis reportées dans le logiciel. Celui-ci a été choisi pour sa simplicité d'utilisation, la protection des données conservées et son graphisme engageant. Il offre également des outils d'analyse permettant d'effectuer des infographies et de connaître le comportement des sondés (temps de réponse, navigateur, etc.).

Le questionnaire a été soumis à l'ensemble des collaborateurs du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre, à savoir l'administration, les enseignants et les membres de la direction. Un délai de réponse au 20 juin a été fixé et des informations concernant la durée, l'anonymat, le contenu ont été particulièrement mises en avant afin que les sondés aient parfaitement conscience des enjeux.

Les réponses obtenues ont permis une meilleure vue d'ensemble des habitudes de lecture des collaborateurs du Conservatoire vis-à-vis du Centre de documentation pédagogique. Les questions sont disponibles en annexe (*voir Annexe 1 : Questionnaire, p. 67*).

#### **4.4.6.2 Résultats**

Le questionnaire a été soumis le 22 mai et diffusé à l'interne le 27 mai. À la clôture du questionnaire, 44 réponses ont été obtenues.

Le programme Feedier a permis une extraction extrêmement facile des données, en proposant en téléchargement un fichier Excel contenant l'ensemble des résultats. Ce fichier listait les diverses questions, le nombre total de réponses par question, le pourcentage des différentes réponses et le temps qu'ont pris les sondés pour les soumettre.

En termes de profils, 42.1% des sondés faisaient partie de l'enseignement, 15.8% du Conseil décanal, 5.3% de l'administration, 5,3% du Conseil de direction, et 31.5% d'autres domaines (responsable de centre ou externe).

Concernant la connaissance des sondés de l'existence du Centre de documentation pédagogique, 25% a dit s'y être rendu au moins une fois et 75% a admis ne jamais l'avoir visité ; 50% de ceux-ci n'était pas au courant qu'un tel lieu existait au sein du Conservatoire. Ce résultat vient confirmer les impressions de Mme Nicolet-dit-Félix, qui avait émis l'hypothèse que la raison pour laquelle la fréquentation du Centre n'était pas si grande reposait sur le fait que nombre de collaborateurs n'en connaissaient pas l'existence. Quant au taux de fréquentation, il est réparti de manière homogène : 1/3 des sondés dit s'y rendre quelque fois par semaine, 1/3 s'y rend quelques fois par mois, et le dernier tiers s'y rend quelques fois par année.

Une répartition similaire se retrouve à l'égard d'autres sujets soulevés par le questionnaire, notamment si les sondés jugent la visibilité générale du Centre de documentation pédagogique suffisante ou encore s'ils seraient intéressés à retrouver ce dernier sur les réseaux sociaux. Pour ces deux questions, 1/3 dit oui, 1/3 dit non, et le dernier tiers ne tient pas à se prononcer.

En termes d'offres et services proposés par le Centre de documentation pédagogique, les sondés ont dit avoir recours essentiellement au prêt de documents (27.8%), à la consultation sur place (27.8%) ou à la commande d'ouvrages (16.7%). Le Centre est donc utilisé par son

public avec l'optique dans laquelle celui-ci a été conçu. Quant aux autres offres, comme le mercredi du conte musical, seul 50% des sondés dit en connaître l'existence. Ce résultat démontre qu'une communication supplémentaire ou ciblée autrement pourrait permettre à cette animation d'être davantage connue.

Les réponses touchant à la consultation de la page web ont également été intéressantes. En effet, à la question « Avez-vous déjà consulté la page web dédiée au Centre de documentation pédagogique ? », 35% des sondés ont répondu « Oui », pour connaître les horaires (15%) ou rechercher dans le catalogue (20%) et les 60% restants ont admis que « Non », pour différentes raisons. 15% disent ne pas savoir qu'une page web dédiée existe ; certains mentionnent ne pas avoir réussi à la trouver (5%), ou déclarent ne pas y voir d'intérêt (5%). Le tiers restant a répondu « Autre ». Un des sondés a émis une remarque intéressante, en soulevant qu'une recherche sous « bibliothèque » dans le moteur de recherche du site web du CPMDT ne permettait pas de tomber sur la page du Centre de documentation pédagogique. Il fallait bien taper « Centre de documentation », ce qui ne semble effectivement pas cohérent. Une meilleure indexation de mots-clés dans le code source de la page permettrait de pallier cette difficulté.

Ces résultats démontrent qu'un effort supplémentaire pourrait être investi dans la refonte de l'actuelle page web dédiée au Centre de documentation pédagogique, afin que le public puisse mieux trouver l'information qu'il recherche. Placer la page du Centre de documentation pédagogique sur l'accueil du site web du CPMDT serait un point de départ important ; ajouter une plus-value à la consultation de la page du Centre de documentation pédagogique (pour la prolongation d'ouvrages ou une recherche facilitée dans le catalogue en ligne) serait également une action intéressante.

Des questions sur la non-utilisation du Centre de documentation pédagogique ont également été soumises aux sondés. À la question de savoir pour quelles raisons ils ne se rendaient pas au Centre de documentation pédagogique, ces derniers ont soulevé plusieurs motifs : dans le cas des professeurs, ils n'enseignent souvent pas à d'Ivernois et ont donc peu d'occasions de s'y trouver. Ils effectuent également nombre de leurs recherches en ligne (pour l'acquisition de partitions, par exemple), ou ne s'intéressent pas au fonds à disposition. La collection, pour 18.2% des sondés, ne répond pas à leurs besoins. Pour d'autres (9,1%), ce sont les horaires qui ne conviennent pas à leur emploi du temps. D'autres encore ne connaissent pas les services et offres proposés (18.2%). Enfin, certains estiment qu'ils n'en ont pas encore rencontré le besoin (9.1%).

La possibilité de proposer des suggestions a été soumise à l'échantillon de sondés trouvant leur place dans la catégorie des non-utilisateurs. Ceux-ci ont émis plusieurs propositions :

- un fonds plus grand, des locaux plus spacieux et des horaires étendus (notamment les lundis et vendredi ou les soirs) ;
- que les enseignants prennent davantage l'initiative de rappeler l'existence du Centre de documentation pédagogique à leurs élèves ;
- une mention plus importante de la part du Centre quant à l'existence des partitions ;
- un classement des documents facilité pour les non-initiés.

L'ensemble de ces résultats a été d'une grande aide pour connaître la façon dont les collaborateurs du CPMDT appréhendent le Centre de documentation pédagogique, une

information riche pour l'élaboration du présent travail, mais également de manière générale pour Mme Nicolet-dit-Félix. Dans le cas de nombreux enjeux soulevés (facteurs de non-utilisation, visibilité de la page web), les résultats obtenus concordent avec les hypothèses de Mme Nicolet-dit-Félix, qui pourra dorénavant étudier différents plans d'actions afin d'y remédier. Ce questionnaire a également permis de mettre en avant les aspects de visibilité, et à quelle mesure une communication supplémentaire ou davantage ciblée doit être envisagée.

## 4.5 Enquête sur les centres du Conservatoire et sélection

Comme indiqué précédemment, le CPMDT comprend 43 centres d'enseignement répartis sur l'ensemble du canton. Dans le cadre du projet, un centre devait être sélectionné afin de contenir un espace de lecture destiné à son public.

Afin de réaliser une sélection, plusieurs critères ont été établis :

- La taille devait être suffisante pour contenir une bibliothèque, et des meubles pour s'asseoir ;
- La configuration du bâtiment devait permettre l'aménagement d'un coin confortable (ne pas être une allée ou un couloir, mais un emplacement réellement agréable) ;
- L'espace devait pouvoir permettre la pose d'affiches et de flyers ;
- Le responsable de centre devait y voir un attrait pour le centre en question, prenant en considération le public, sa fréquence de visite et son potentiel intérêt pour la lecture.

Un entretien a alors été réalisé en présence de Mmes Nicolet-dit-Félix et Richeux afin de déterminer à première vue quels centres conviendraient le mieux. De par ses connaissances des différents locaux, de la matière enseignée et des responsables, Mme Richeux a été en mesure de guider le choix de manière plus précise et cinq centres ont été présélectionnés, soit les centres :

1. Jonction Musique
2. Pâquis
3. Rhône Musique
4. Rhône Théâtre
5. Champel

Le facteur de la taille a été prépondérant lors de ce premier tri.

Les cinq responsables ont été contactés afin de connaître leur avis sur la faisabilité du projet au sein de leur centre. Deux ont d'office estimé que la place était insuffisante et que le public ne serait pas intéressé, mais qu'une visite dans les locaux était possible afin d'en juger. Les trois autres ont accueilli l'initiative avec davantage d'optimisme, et à raison : ils avaient déjà mis en place un espace dédié à la lecture, de leur propre initiative, dans leur centre. Il a alors été question avec ces derniers d'étudier les possibilités d'amélioration de ces espaces pour les rendre plus conformes à l'idée initiale du projet.

Une fois des dates établies pour effectuer les visites, un tableau a été réalisé afin de condenser l'information récoltées et obtenir une vision globale des possibilités offertes par chaque centre. Ont notamment été considérés : date, nom du responsable, lieu, public et commentaires. Une zone dédiée aux clichés pris lors de la visite a également été adoptée. Se trouvent en annexe

trois exemples de tableaux (voir *Annexe 2 : Fiches techniques de 3 centres d'enseignement*, p. 69).

Les rencontres ont été particulièrement propices à l'échange concernant la viabilité du projet et son potentiel déploiement dans d'autres centres. Les responsables ont de surcroît pu me présenter la situation actuelle, et m'expliquer les raisons qui ont amené aux aménagements actuels.

Mme F. Stellini, en charge du centre des Pâquis, m'a par exemple indiqué qu'elle avait aménagé l'espace actuel sur une envie d'investir le centre de manière plus informelle. Les meubles avaient été soit achetés sur la base du budget alloué au centre, soit récupérés. Quant aux ouvrages, ils étaient également issus de dons des autres professeurs, ainsi que provenant d'un petit geste personnel : pour chaque café consommé, un franc était versé à l'acquisition de livres supplémentaires.

Visiter les différents centres a également été enrichissant pour connaître le feedback des utilisateurs, leur mode de consommation de la lecture, et les collections qu'ils privilégiaient.

M. A. Nicola, responsable du centre Jonction Musique, a été particulièrement enthousiaste concernant le retour du public par rapport aux espaces de lecture, qu'il avait initialement aménagés pour offrir un lieu où se détendre avant les examens. Un premier espace fournissant des bandes dessinées avait été aménagé au bout d'un long couloir, puis un second avait été agencé directement à l'entrée. À l'heure actuelle, chaque espace est adapté à un public particulier, respectivement pour la lecture des 8-12 ans, et pour les plus petits qui souhaiteraient manger ou se reposer sur des coussins ; mais tous les visiteurs se rendent où ils l'entendent. Les enfants d'une dizaine d'années sont les plus friands de lecture, et se rendent occasionnellement plus tôt au centre afin d'avoir le temps de lire davantage de livres. Le succès est tel que M. Nicola a décidé d'autoriser le prêt pendant une semaine à ceux qui le souhaitent, de manière informelle.

Enfin, ces rencontres ont été bénéfiques pour estimer les limitations ou les difficultés qu'un tel projet peut comprendre. Par exemple, tous les centres sont accessibles à tout visiteur, c'est-à-dire que n'importe quel individu lambda peut, en théorie, se rendre librement dans les centres. Cela soulève la question de la protection du matériel, qu'il s'agisse du mobilier ou de la documentation, contre d'éventuels vols ou déprédations. De plus, les centres sont fréquemment utilisés par d'autres associations (troupes de théâtre, club de musique), et certains espaces doivent être pensés en conséquence.

Le cas du centre de Champel illustre parfaitement cette problématique. L'espace de lecture avait été aménagé dans un recoin sur lequel débouche une salle utilisée à des fins d'entrepôt par une troupe de théâtre. Lorsqu'il a été question de l'acquisition de meubles supplémentaires, la responsable du centre, Mme M. Clivaz, m'a immédiatement rendue attentive au fait que certains éléments de décors utilisés par la troupe nécessitaient un espace suffisant pour être transportés vers l'extérieur et vice-versa.

Toutes les données récoltées ont permis de remplir le tableau mentionné plus haut et d'effectuer une sélection finale. En se basant sur la situation actuelle, le centre de la Jonction me paraissait suffisamment investi en matière d'espace dédié à la lecture. Des visites dans les centres Rhône Musique et Théâtre ont confirmé que l'espace n'était effectivement pas adéquat. Le centre Champel, malgré les possibilités qu'il offrait, n'est pas parvenu à m'inspirer

et me permettre de projeter mes idées. C'est donc le centre des Pâquis qui a été sélectionné, pour les perspectives d'amélioration qu'il promettait ainsi que pour l'enthousiasme contagieux de Mme Stellini pour le développement d'un espace plus aéré et plus ouvert à la créativité et la lecture.

## 5. L'aménagement d'un espace de lecture

Initialement, aux prémices du projet, l'idée de valorisation du Centre de documentation pédagogique s'adressait davantage aux adultes, les collaborateurs du CPMDT et les enseignants notamment. Cependant, Mme Nicolet-dit-Félix avait constaté avec le temps que les enfants étaient très friands de ses collections, et a donc cherché à orienter le projet à leur adresse, soit les 8 à 12 ans. De plus, Mme Stellini a souligné lors de la visite du centre Pâquis que cette tranche d'âge était très représentée au sein du centre. C'est donc vers ce public que se sont orientées les décisions par rapport à l'aménagement de l'espace de lecture dans le centre Pâquis.

La première étape a consisté à visualiser les options en termes d'espace disponible et de mobilier déjà présent sur les lieux. Mme Stellini avait envisagé de remplacer la présente bibliothèque par une nouvelle, et conserver la précédente pour des partitions. Cette étape s'est montrée nécessaire afin d'estimer la taille de la collection à acquérir. La seconde étape a consisté à sélectionner les ouvrages à placer dans l'espace de lecture. Puis, ce sont les meubles qui ont été choisis. Enfin a pris place l'installation de tous ces éléments dans le centre Pâquis.

### 5.1 Sélection du mobilier

#### 5.1.1 État des lieux

Afin que toutes les parties concernées par cette étape soient parfaitement à l'unisson sur l'ambition de l'espace de lecture, plusieurs séances de discussion ont été organisées. D'un côté, ont dû être pris en considération les aspects proprement financiers, afin d'étudier le périmètre d'action et la marge de manœuvre dans l'acquisition des meubles. De plus, ont été mis en exergue les préférences et valeurs de chaque partie, afin que l'espace reproduise aussi fidèlement que possible les missions tant du Conservatoire et du Centre de documentation pédagogique que du centre des Pâquis.

La proposition d'acquérir du mobilier destiné aux bibliothèques a été comparée à celle de miser sur des meubles plus accessibles, qu'il serait moins dommage de voir disparaître en cas de vols, par exemple. Les outils ayant servi à prendre des décisions ont par conséquent été les catalogues de vente de différentes enseignes suisses et étrangères.

La première référence à avoir été mentionnée fut le *SSB. Service aux bibliothèques SA*. La richesse de son catalogue, en matière de mobilier, accessoires ou conseils et la qualité de ses produits avaient auparavant convaincu Mme Nicolet-dit-Félix, qui a donc proposé l'acquisition de mobilier auprès de cette société. Le service Bibliothekstechnik a également été considéré, pour le design de ses articles et l'abondante offre en termes de matériel pour un jeune public. Cependant, il a été objecté au cours des discussions que les prix proposés par ces deux sociétés étaient effectivement élevés et que l'ambition de l'espace de lecture n'était pas nécessairement de promettre du matériel de bibliothèque, mais bien d'être un espace destiné à la détente et à la lecture, sans présomption aucune. De plus, les délais de livraison se montaient souvent à 4 et 8 semaines, ce qui était un élément supplémentaire à prendre en considération. Ont donc été privilégiées les enseignes de vente de mobilier davantage destinées au grand public, Micasa, Ikea, Pfister et Conforama notamment.



### **5.1.2 Proposition de meubles et d'enseignes**

Une fois ces enseignes choisies, un état des lieux du centre Pâquis a été effectué. Mme Stellini a par conséquent été sollicitée pour identifier quels étaient les meubles qu'elle visualisait dans l'espace à disposition. Sa connaissance du public de son centre et sa créativité ont joué une grande part dans le processus de modélisation et de prototypage de l'espace final.

Une fois cette étape réalisée, a été produit un premier tableau recensant les différents meubles pouvant convenir, classés par catégorie et par enseigne potentielle. L'élaboration de ce tableau a permis à Mme Stellini de visualiser les options à disposition, et d'ainsi sélectionner l'enseigne dans laquelle elle souhaitait acquérir le mobilier, soit Ikea.

### **5.1.3 Visite à Ikea**

Une visite préliminaire à Ikea a donc été effectuée, afin de vérifier si les éléments mentionnés dans le tableau étaient réellement pertinents. L'optique de la visite était également de s'inspirer davantage et de prendre note de tous les meubles qui nous plaisaient. Pour chaque élément qui semblait prometteur, des photographies, des notes sur le nom du produit, le prix et ses spécificités ont été prises, afin de les retrouver aussi facilement que possible.

Les meubles recherchés étaient :

- une bibliothèque ;
- une ou plusieurs tables pour enfants permettant d'écrire et dessiner ;
- une ou plusieurs chaises/tabourets pour enfants ;
- plusieurs coussins différents pour s'asseoir à même le sol ;
- un tapis ;
- un bac de rangement pour les livres actuellement présents au centre.

À l'issue de la visite, ont été avancées quatre propositions, diverses par leurs prix et les produits proposés. Le but était avant tout d'offrir aux décideurs plusieurs possibilités, dans le cas où certaines propositions seraient trop chères ou trop éloignées des idées avancées initialement.

Une fois les propositions illustrées et définies dans un tableau supplémentaire, elles se sont vues soumises pour approbation aux responsables du Centre de documentation pédagogique. Des remarques et des suggestions ont été apportées et une sélection finale a été réalisée, revue également par Mme Stellini. La sélection est visible en annexe (*voir Annexe 3 : Catalogue du mobilier choisi, p. 78*).

## **5.2 Acquisition et installation du mobilier**

Dans l'optique de respecter les processus habituellement suivis au sein du Conservatoire, Mme Stellini a pris contact avec un assistant technique, dont les responsabilités comprennent notamment le transport et l'installation d'équipements et d'instruments lors d'évènements épisodiques (Fête de la Musique et autres manifestations), mais aussi le bon fonctionnement des centres d'enseignement de manière générale.

Ce collaborateur a reçu la liste des meubles accompagnés de leur référence et a eu pour mission de les acquérir et de les transporter au centre Pâquis. Afin de rendre l'exercice moins fastidieux et de faciliter l'exécution de la commande, je me suis jointe à l'exercice.

Tous les meubles étaient en stock et ont donc pu être acquis, malgré les difficultés rencontrées dans leur localisation. La facture a été prise en charge par l'assistant technique, selon les directives du Conservatoire, et le montant sera ultérieurement déduit du budget annuel du Centre de documentation pédagogique.

L'étape suivante a consisté à rapatrier la sélection fraîchement acquise au centre Pâquis et à monter les meubles immédiatement, afin de ne pas encombrer inutilement le centre d'enseignement. Les élèves et professeurs se sont montrés très curieux et enthousiastes lors du montage du mobilier, surtout les plus jeunes (8-10 ans). L'ensemble du matériel a pu être assemblé, excepté la bibliothèque dont le fond demandait la fixation de nombreux clous et certains outils manquaient malheureusement. L'assistant technique s'est néanmoins porté volontaire pour revenir et finaliser la bibliothèque.

L'espace aurait donc, à peu de chose près, pu être immédiatement accessible au public du centre. Cependant, il restait encore à l'accompagner de la collection d'ouvrages et de la communication, nécessaires pour le rendre parfaitement opérationnel ; ces étapes ont été menées en parallèle afin de respecter les délais.

### **5.3 Orientation et sélection des ouvrages**

La question du type d'ouvrages à placer dans l'espace de lecture a été la plus abondamment discutée. Il était non seulement question de savoir quel public viser, mais également quels supports, quelle quantité, quels contenus privilégier, ainsi que d'identifier si le fonds allait provenir du Centre de documentation pédagogique ou être nouvellement acquis.

Initialement, lorsque l'idée de la boîte à livre était encore envisagée, la question de l'acquisition du fonds semblait simplement traitée : les appels à dons et les achats lors de brocantes et de foires aux livres seraient la source première de documents. Ainsi, si des vols ou des déprédations étaient éventuellement à déplorer, les pertes ne seraient pas trop importantes. Cependant, cette idée n'a pas été menée plus avant, car le but était notamment d'offrir des ouvrages intéressants, en bon état et susceptibles de capter l'attention du jeune public des Pâquis. De plus, le travail de sélection allait être rendu difficile par l'offre à disposition. En effet, les brocantes et appels à dons sous-tendent une grande part d'aléatoire. Constituer de cette manière un fonds qui réponde aux besoins du public-cible tout en respectant les délais semblait difficilement faisable. A donc été privilégiée la piste de l'acquisition d'une nouvelle collection.

En termes de support, c'est à travers les visites dans les centres qu'une décision a pu être prise. En effet, M. A. Nicola avait exprimé que les collections qu'il avait disposées dans son centre rencontraient un grand succès et elles étaient presque en totalité composées de bandes dessinées.

Figure 2 : Bibliothèque de bandes dessinées au centre Jonction Musique



(Esmerode, 2019)

Le Centre de documentation pédagogique avait déjà en sa possession une petite collection de bande dessinées, certaines touchant au domaine de la musique, et d'autres moins. Après discussion avec Mme Nicolet-dit-Félix, il semblait intéressant de suivre les pas de son collègue et d'acquérir un fonds composé uniquement de ce type d'ouvrages. De plus, la bande dessinée porte aujourd'hui le statut d'objet de loisir (Torrens, 2018). Dans une enquête menée par Christophe Evans et Françoise Gaudet et décrite dans l'ouvrage *Bande dessinée en bibliothèque*, la bande dessinée est dotée selon son public d'une dimension distractive, et est considérée tout d'abord pour le divertissement qu'elle apporte (Carraco, 2018). Enfin, ce type d'ouvrage s'accorde parfaitement avec une lecture détachée et ponctuelle, contrairement à un roman qui demande davantage d'investissement. Il semblait donc parfaitement convenir en tant que support de lecture pour l'espace détente du centre Pâquis.

Le public auquel la collection était destinée était donc les enfants, et en second lieu leurs accompagnants, sans oublier les élèves plus âgés du Conservatoire. Au cours des visites dans les centres, il avait notamment été question des publics, et les 8 à 12 ans étaient incontestablement les plus disposés à demeurer au sein du centre dans lequel leur cours est suivi pour lire un livre ou passer du temps sur une tablette ou un téléphone, les plus grands

ne s'attardant généralement pas. C'était par conséquent auprès des premiers que l'on souhaitait apporter une collection riche et divertissante.

Pour le coup d'envoi de cet espace destiné à la lecture, il a été établi qu'un fonds d'une centaine de bandes dessinées serait acquis, pour un budget envisagé à 3'000 CHF. Des collections supplémentaires allaient être obtenues dans l'éventualité où le projet aurait du succès, et des roulements entre centres pourraient également être envisagés.

Le travail de sélection s'est effectué sur la base de plusieurs critères :

- Le thème de la musique ne devait pas nécessairement être prédominant, la collection ayant justement pour ambition de permettre aux élèves de se changer les idées et de se perdre dans une lecture aux thèmes variés ;
- Dans la mesure où le centre des Pâquis se situe à quelques mètres de la bibliothèque municipale éponyme, ont été mis de côté les grands classiques de la bande dessinée, comprenons Astérix et Obélix, Lucky Luke, Tintin, etc. et ont au contraire été préférés les ouvrages plus méconnus ;
- Ont été acceptés les livres graphiques sortant du domaine strict de la bande dessinée, à savoir les romans graphiques et les albums, tant que les thématiques restaient appropriées et que le dessin y jouait une part importante ;
- Les sujets abordés, le langage utilisé et le dessin devaient être adaptés tant aux petits lecteurs qu'aux plus grands, étant donné la variété de public fréquentant le centre ; une attention particulière a été portée à ce qu'aucun contenu ne puisse heurter les différentes sensibilités.

Une fois ces éléments pris en considération, une première sélection a été effectuée, identifiant sous forme de tableau les caractéristiques représentatives de chaque ouvrage retenu, soit le titre de l'œuvre, son auteur et son illustrateur, l'éditeur, etc. Bien que le thème musical ne devait pas être prédominant, j'ai tout de même préféré scinder la sélection en deux, et dirigé les premiers choix vers une littérature traitant de musique. Il me semblait pertinent de tout de même conserver une ligne directrice et ne pas simplement proposer des bandes dessinées tout public abordant toutes sortes de thèmes ; je souhaitais également différencier ce fonds de celui de la bibliothèque municipale des Pâquis. Se trouvent en annexe deux extraits des sélections effectuées (*Annexe 4 : Extrait des tableaux récapitulatifs de sélection d'ouvrages, p.81*).

De nombreuses ressources se sont montrées nécessaires pour établir la sélection du fonds de bandes dessinées. Les catalogues d'éditeur ont bien entendu été d'inépuisables sources d'inspiration, mais les sites dédiés à l'abondant univers de la bande dessinée se sont également montrés fort utiles, notamment BDthèque et BDfugue, qui non seulement proposent des sélections basées sur les avis des lecteurs ou l'actualité, mais fournissent également des illustrations et la possibilité de feuilleter l'ouvrage. Cette dernière fonctionnalité a été la plus recherchée durant le travail de sélection, car il est souvent difficile de juger d'un ouvrage et de son contenu sans l'ouvrir. En de rares occurrences, il m'a été nécessaire de localiser un livre dans une librairie et de le feuilleter physiquement afin de pouvoir juger de sa pertinence. De nombreux sites se sont également spécialisés dans la sélection de bandes dessinées, tels livrealire.org, ricochet-jeunes, ou arple.net. Enfin, Mme Nicolet-dit-Félix s'est montrée fort informée sur ces ouvrages et a su me rediriger lorsque les choix proposés n'étaient pas pertinents ou inadaptés.

Une première sélection a été soumise pour vérification et commentaire auprès de Mme Nicolet-dit-Félix, puis une seconde a été effectuée, au terme de laquelle les ouvrages listés ont été commandés auprès du fournisseur habituel du Centre de documentation pédagogique.

## **5.4 Catalogage et équipement**

Lors de la réception des documents, Mme Nicolet-dit-Félix a été attentive à ce que ces derniers correspondent parfaitement aux critères mentionnés précédemment, notamment concernant l'adéquation du contenu avec le public. Or, il s'est avéré que cinq ouvrages présentaient des vignettes (ou cases) dont les images étaient inappropriées (dans Happy Rock de Zep, une planche représentait une femme nue) ou dont les textes comptaient de nombreux mots injurieux. Ces ouvrages problématiques ont tout de même été ajoutés à la collection du Centre de documentation pédagogique, mais nous avons renoncé à les intégrer à la collection des Pâquis.

Les autres pièces du fonds ont été cataloguées grâce au logiciel BiblioMaker utilisé par le Centre de documentation pédagogique, et une précision quant à leur localisation a été ajoutée à la notice. Ce point a été décidé dans le but de pouvoir différencier le fonds présent au Centre de documentation pédagogique de celui du centre Pâquis et potentiellement des autres centres d'enseignement qui seraient intéressés à proposer un espace similaire et une collection en provenance du Centre de documentation pédagogique.

Dans le but d'expérimenter toutes les étapes inhérentes à la mise à disposition d'un ouvrage dans une bibliothèque, j'ai pris part au catalogage de certains documents. Le catalogage comprenait l'insertion dans une notice de tous les éléments propres à l'ouvrage (auteur(s), titre, adresse bibliographique, mots-matières, illustration, ISBN) qui permettront aux utilisateurs du catalogue de le retrouver facilement. Les ouvrages ont également été recouverts et équipés et de plusieurs autocollants, dont un code-barre et le logo du Conservatoire.

Une fois présente dans le catalogue et équipée, la collection était prête à être expédiée au centre Pâquis et à remplir les rayons d'une toute nouvelle bibliothèque.

## **5.5 Installation**

Une fois rapatriée au centre d'enseignement des Pâquis, la collection était l'ultime élément à venir compléter l'espace de lecture. Dans l'ambition de laisser l'espace ouvert à la découverte, les livres ont délibérément été placés sans classification par auteur ou thématique. Toutefois, les ouvrages faisant partie d'une série ont été disposés côte-à-côte afin de rendre la continuité de la lecture plus aisée. De plus, les neuf ouvrages propres à la musique ont été disposés ensemble, car ils forment une collection particulière et il me semblait cohérent que les visiteurs puissent plus facilement y accéder dans le cadre de leur apprentissage musical.

Les ouvrages initialement présents dans le centre Pâquis, obtenus à travers des dons et des brocantes, ont été placés dans le bac de rangement susmentionné au point 5.1.3 *Visite à Ikea*. Celui-ci portera un écriteau sur lequel figurera la mention « Servez-vous ! », afin de séparer clairement les deux collections : celle provenant du Centre de documentation pédagogique qui doit rester sur place, et celle qui se trouvait déjà aux Pâquis.

## 5.6 Composition finale

L'idée de l'aménagement d'un espace de lecture dans un des centres d'enseignement du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève est née du postulat que si le public du Centre de documentation pédagogique connaissait aujourd'hui des difficultés à avoir recours à ses services, ce dernier se devait d'aller à sa rencontre. Le public cible de cet espace comprend en premier lieu les enfants (8-12 ans) et plus superficiellement le reste du public du centre (professeurs, parents d'élèves, accompagnants, frères et sœurs, etc.).

Après discussion sur la faisabilité des différentes alternatives, il a été décidé que l'espace en question allait se trouver au centre des Pâquis à la rue du Môle 34. Des meubles dont des chaises, des fauteuils, une bibliothèque, deux tables et un canapé s'y trouvaient déjà. La majorité du mobilier allait être conservée, mais son agencement se trouverait inmanquablement modifiée pour faire place à la nouvelle sélection de meubles constituée comme suit :

- Un bureau pour enfant réglable FLISAT
- Deux bancs pour enfant réglable FLISAT
- Une bibliothèque avec étagère de présentoir BILLY
- Un tapis DJUNGELSKOG (133x100 cm)
- Six coussins TILLTALANDE (divers motifs et formes)
- Deux coussins VINDFLÄKT et deux housses FJÄDRAR
- Une boîte en bois KNAGGLIG
- Un set de quatre roulettes RILL
- Un rouleau de papier dessin MÅLA

Une fois les meubles acquis et montés, ils ont été disposés dans l'espace qui comportait initialement une bibliothèque, une table en demi-lune et des fauteuils destinés à la lecture, à savoir directement devant la portée d'entrée, sous les fenêtres et adjacent à une des six salles de cours que comprend le centre.

La nouvelle bibliothèque a été fixée contre le mur, de sorte qu'aucun risque de basculement dû au poids des livres ne puisse se produire. Les deux fauteuils ont été déplacés et trouvent aujourd'hui leur place à côté de l'entrée. La table en demi-lune qui accueillait certains flyers a également été déplacée et fait actuellement office de table d'appoint au canapé, dont l'emplacement est resté identique. Les meubles restants ont été agencés de sorte que les occupants du coin lecture ne gênent pas le passage. Le bureau et les deux bancs font face aux fenêtres (les enfants sont donc de dos par rapport au reste de l'espace) et les coussins sont disposés directement contre le mur.

Figure 3 : Espace de lecture final



(Glauser, 2019)

La collection d'ouvrages, composée de 94 bandes dessinées est venue enfin compléter cet espace. Après avoir été catalogués et équipés, les livres ont été acheminés en voiture et déposés par un assistant technique avant d'être placés dans la bibliothèque en fonction de leur taille et de leur contenu par la responsable de centre et moi-même. Un logotype officiel n'ayant pu être validé par la direction, la collection s'est tout de même vu assigner une identité créée par nos soins, à titre d'exercice. Un message offrant un contexte et une règle de conduite ont également été élaborés. Cependant, en raison de limitations supplémentaires (départs en vacances et fermeture du Conservatoire pendant l'été), les livres ne seront pas équipés du logotype et des messages avant la rentrée d'août.

Figure 4 : Vue de la bibliothèque et de son contenu



(Esmerode, 2019)

Le présentoir, sur lequel se trouvent actuellement trois ouvrages, permettra d'attirer l'œil du visiteur sur différentes thématiques, ou sur des ouvrages en particulier. Pour le lancement de l'espace à la rentrée d'août, trois ouvrages ont été sélectionnés pour leur côté aguicheur (du moins, de mon point de vue !) : *Les cavaliers de l'apocadisper*, *Ultralazer* et *Roger et ses humains*.

Un règlement a été élaboré et sera consigné de manière visible, permettant aux usagers du centre de connaître la conduite à avoir vis-à-vis de la collection (*voir Annexe 5 : Règlement affiché dans l'espace de lecture, p. 82*). En effet, celle-ci est ouverte et libre à la consultation, mais ne peut nullement quitter le centre. Aucune surveillance n'est instaurée, à l'égard des livres comme des meubles. L'utilisation globale de l'espace est basée sur la confiance et le fair-play des usagers.

## 5.7 Perspectives

Aucun bilan ne pourra être établi avant la rentrée de septembre lorsque les cours de musique reprendront ; en effet, le centre Pâquis ferme ses portes durant l'été. Cependant, si au terme d'une année le succès de l'espace se voit confirmé, qu'aucun (ou peu de) vols ou déprédations ne sont à déplorer et que Mme Nicolet-dit-Félix perçoit une hausse de fréquentation au sein du Centre de documentation pédagogique, l'exercice pourrait être reproduit dans un ou plusieurs centres supplémentaires, après considération de différents facteurs : espace à



disposition, public, fréquentation, degré de motivation du/de la responsable de centre, etc. À cet égard, et afin de rendre les processus décisionnels plus aisés, une procédure de sélection (centre-ouvrages-mobiliers) a été élaborée (voir *Annexe 6 : Instructions pour l'aménagement d'un espace de lecture applicable au Centre de documentation pédagogique du CPMDT*, p. 83). Celle-ci permettra éventuellement aux différentes parties prenantes de connaître les étapes à suivre et de s'organiser plus facilement.

L'espace de lecture aménagé au centre des Pâquis a pour ambition de faire connaître l'existence du Centre de documentation pédagogique auprès des nouveaux élèves ainsi que des plus anciens (du moins, ceux fréquentant ce centre dans le cadre de leurs cours) et de renforcer son image auprès des enseignants, qui, en feuilletant par curiosité une ou deux bandes dessinées, seraient potentiellement intéressés à visiter le Centre de documentation pédagogique. Dans l'éventualité où l'espace rencontre un franc succès, l'exercice pourrait être reproduit dans d'autres centres, afin que ces derniers puissent également bénéficier d'un espace de lecture. La portée informationnelle du Centre de documentation pédagogique irait en s'agrandissant, lui permettant une visibilité plus conséquente.

## 6. Communication

Dans la mesure où le Centre de documentation pédagogique était dépourvu de toute charte ou ligne graphique pour l'élaboration de supports de communication, le présent projet avait pour objectif de tenter de créer une identité graphique propre au lieu. Par ce moyen, il s'agissait non seulement de revaloriser le Centre de documentation pédagogique en lui assignant une réelle identité propre, la démarquant ainsi des autres services du Conservatoire, mais également de la rendre davantage visible en dehors du bâtiment principal. En effet, l'espace de lecture installé au centre Pâquis avait pour double mission de permettre la lecture aux élèves avant/après leurs cours ainsi que d'offrir un tremplin de visibilité pour le Centre de documentation pédagogique.

En plus de n'être doté d'aucune charte graphique, le Centre de documentation pédagogique est également dépourvu de toute politique de communication.

La seconde partie du présent projet cherche donc à remédier à ces deux aspects, avec les solutions suivantes :

- Élaborer un logotype propre au Centre de documentation pédagogique, reprenant ou se rapportant de près ou de loin à celui du Conservatoire, à savoir une clé de sol tronquée à sa base ;
- Concevoir une charte graphique, avec une police distincte et un code couleur spécifique. Cette charte aurait pour but d'homogénéiser les documents présents et futurs émis par le Centre de documentation pédagogique, comme les guides de lecture, les marque-pages, les formulaires d'inscription, les affiches et flyers, et autres supports d'information ;
- Composer différentes affiches et flyers, porteurs du logo, des couleurs et polices totalement nouvelles. Ces multiples supports seraient ensuite distribués dans les divers centres, incluant celui des Pâquis, afin de rappeler la présence du Centre de documentation pédagogique auprès du public du Conservatoire de manière aussi large que possible ;
- Établir une politique de communication sommaire, mettant en avant les moyens de la bibliothèque, ses publics, les supports à dispositions et les choix stratégiques en termes de communication.

Initialement, des solutions supplémentaires avaient été suggérées dans le but d'améliorer la visibilité du Centre de documentation pédagogique, mais après considération par les différentes parties prenantes, elles n'ont pas été adoptées. Elles consistaient en :

- Une amélioration de l'emplacement de la page dédiée au Centre de documentation pédagogique sur le site web officiel du Conservatoire, à savoir la rendre directement disponible sur la page d'accueil ;
- Une refonte de la page web dédiée au Centre de documentation pédagogique, en cherchant à y rendre l'information plus attrayante, en ôtant les photographies qui s'y trouvent actuellement et en ajoutant des éléments graphiques plus adaptés (telles que d'autres images davantage en accord avec la collection, des liens plus engageants, etc.) ;
- Une adhésion du Centre de documentation pédagogique au web social à travers la création de comptes sur une sélection de réseaux sociaux, notamment Facebook et Instagram. Ces plateformes ne sont pas choisies au hasard, dans la mesure où elles sont les plus utilisées par la population suisse, mais également car elles sont déjà utilisées par le Conservatoire populaire de musique.

En effet, différentes contraintes ont amené ces propositions à être mises de côté, du moins dans l'immédiat et dans le contexte de ce travail. Tout d'abord, les modifications apportées à la navigation sur le site web du Conservatoire demandaient la participation de parties prenantes supplémentaires, à savoir le service informatique du Conservatoire, et il apparaissait à Mme Nicolet-dit-Félix que l'on sortait du cadre du Centre de documentation pédagogique, de ses ressources et compétences et qu'il convenait davantage de viser des actions immédiatement réalisables par son équipe.

Ensuite, l'adhésion aux réseaux sociaux a été rapidement balayée par Mme Nicolet-dit-Félix, qui a avoué ne pas se sentir suffisamment à l'aise pour endosser la responsabilité de tenir à jour un ou plusieurs comptes et de les alimenter régulièrement. Elle percevait cette démarche comme empiétant sur l'actuelle communication en ligne mise en place par le service de communication du Conservatoire. Elle redoutait également de ne pas bénéficier de suffisamment de contenu pour entretenir un compte sur le long-terme.

Ces différentes propositions n'ont par conséquent pas été retenues, laissant la place à l'élaboration de livrables cherchant davantage à créer l'identité visuelle du Centre de documentation pédagogique (à savoir un logo et une charte graphique). Malheureusement, des contraintes supplémentaires sont apparues, mettant à mal l'application de ces solutions.

## **6.1 Contraintes de la direction**

Lorsqu'il s'est agi de définir une identité graphique et visuelle, plusieurs éléments ont été considérés. Tout d'abord, le logotype devait correspondre à l'image du Conservatoire, à savoir reprendre la clé de sol qui est actuellement (et depuis déjà fort longtemps) le signe distinctif et reconnaissable du CPMDT. Ensuite, il a fallu considérer quel(s) département(s) allaient pouvoir nous soutenir dans l'élaboration de cette nouvelle identité. Enfin, toutes les décisions devaient être vues et approuvées par les autorités de tutelle, à savoir la direction.

Le département de communication, géré par deux collaborateurs, a été très encourageant dans notre entreprise, en proposant des options nouvelles et originales. Malgré les contraintes de temps et d'emplois du temps chargés qui ont fortement repoussé le démarrage de ce pan du projet, des propositions intéressantes ont été faites. A notamment été avancée l'idée d'accoler au mur du centre des Pâquis à l'emplacement de l'espace de lecture une version agrandie d'un logo propre au Centre de documentation pédagogique ainsi qu'un petit message traitant de lecture (*voir Figure 9 : Modélisation du logotype dans l'espace de lecture, p. 53*), illustrant de manière simple et efficace la provenance du fonds.

Le soutien nécessaire de la direction n'a malheureusement pas pu être obtenu, amenant le département de communication à considérer leur investissement dans le projet comme secondaire. Cette difficulté a entravé une des actions que l'on souhaitait réaliser, c'est-à-dire l'élaboration de flyers et d'affiches. En effet, habituellement, le service de communication est chargé de la mise en page, du choix des illustrations et des couleurs pour les affiches à destination du Centre de documentation pédagogique. Sans le soutien du service de communication, aucun support n'a pu être élaboré. Cependant, ce dernier a tout de même réalisé une version temporaire d'un logotype, ce qui a permis de lancer la discussion sur une future identité propre au Centre de documentation pédagogique. Dans un cadre d'exercice, je me suis également essayée à la création d'un logotype fictif.

## 6.2 Logotype

Bien plus qu'une simple représentation d'une institution, un logo est une véritable marque de fabrique, qui permet à quiconque de reconnaître les produits, les services, les valeurs d'une entreprise. Il doit être facilement identifiable et simple, tout en contenant autant d'information que possible.

La modélisation et la création d'un logo pour le Centre de documentation pédagogique était un exercice nouveau. Il a fallu penser à différents éléments avant de proposer des idées, dans l'espoir de composer une identité cohérente.

Dans la mesure où le Centre de documentation pédagogique découle du Conservatoire, il s'est avéré indéniable de respecter la ligne graphique de ce dernier. Le logotype du CPMDT est représenté par une clé de sol coupée à mi-hauteur et des textes « Conservatoire populaire » et « Musique, Danse, Théâtre » :

Figure 5 : Logotype du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève



(Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre, 2019b)

La police utilisée est Rundfunk bold, et le texte est de couleur noire, en majuscule. La simplicité du logo le rend immédiatement reconnaissable ; si le pictogramme ou le texte venaient à manquer, l'institution n'en demeurerait pas moins identifiable.

Afin de respecter cette identité graphique tout en conservant une part d'originalité, les décisions suivantes ont été prises :

- Conserver la couleur noire pour la police ;
- Reprendre une police proche ;
- Retrouver un lien avec la musique ;
- Proposer un texte en minuscule ;
- Miser sur la simplicité.

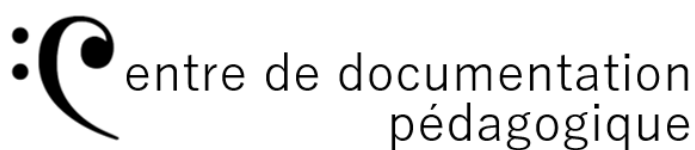
À l'issue de discussions et de propositions de logotypes, les résultats suivants ont été sélectionnés :

Figure 6 : Prototype de logotype réalisé à titre d'exercice (1)



(Esmerode, 2019)

Figure 7 : Prototype de logotype réalisé à titre d'exercice (2)



(Esmerode, 2019)

Ces prototypes ont été soumis au service de communication, qui pourra à l'avenir décider avec la direction de leur maintien ou de leur refonte.

Ce dernier a également proposé un logotype intéressant :

Figure 8 : Prototype de logo réalisé par le Service de communication



(Glauser, 2019)

La modélisation du logo au sein de l'espace de lecture actuel permet d'obtenir le résultat suivant :

Figure 9 : Modélisation du logotype dans l'espace de lecture



(Glauser, 2019)

La future continuité du projet d'élaboration d'une identité propre au Centre de documentation pédagogique sera plus avant discutée au sein du Conservatoire populaire de musique à la rentrée de septembre. À l'heure actuelle, les logotypes demeurent au stade embryonnaire mais pourront potentiellement à l'avenir figurer sur les documents officiels du Centre de documentation.

### 6.3 Charte graphique

Dans un même souci de cohérence que pour le logotype, l'élaboration d'un modèle ou d'une charte graphique s'est avant tout basée sur l'existant, à savoir ce que le Conservatoire avait et a toujours mis en place à cet égard.

Après discussion avec un assistant responsable de la communication et analyse de divers documents émanant du Conservatoire (programmes d'auditions, rapports annuels, catalogues des formations et cours complémentaires), différents éléments permettent d'identifier une ligne graphique. Outre le logo et la police, cette dernière s'appliquant essentiellement pour les titres de sections ou de chapitres, il est possible de citer :

- L'utilisation de couleur de surlignage (dont l'association entre elles est souvent inattendue, offrant un résultat plus percutant) ;
- L'accent mis sur l'iconographie (images pleine page, couvertures), généralement d'élèves et de professeurs s'adonnant à l'exercice de la musique, la danse ou le théâtre ;

- La disposition atypique de certaines zones de texte (titres scindés en plusieurs blocs, disposés à des degrés différents (30°, 45°, etc.)) ;
- L'emploi de couleurs d'arrière-plan dynamiques, notamment pour l'introduction de chapitres.

Au terme de plusieurs discussions avec le département de communication, il a été entendu que tout nouveau support de communication émanant du Centre de documentation pédagogique allait suivre cette ligne graphique, règle qui a jusqu'à présent été observée, excepté pour la « petite documentation » (marque-pages, messages éphémères placardés sur la porte d'entrée, etc.). Néanmoins, cette dernière sera dorénavant davantage fidèle aux règles susmentionnées, dans un désir de concordance avec l'institution et d'homogénéité.

## **6.4 Stratégie de communication**

Toute institution qui souhaite faire connaître ses produits et services engage avec son public une forme de communication. Même lorsqu'elle ne communique pas, un discours est émis : « [...] quoi qu'elle fasse ou ne fasse pas, une bibliothèque produit des messages de communication » (Appel, 2010). L'accent doit par conséquent être mis sur les méthodes, moyens et canaux permettant au reste des parties prenantes de se familiariser avec l'institution, ses valeurs et ses pratiques.

Dans la mesure où une bibliothèque spécialisée est sous la tutelle d'une institution, sa stratégie de communication doit être en accord avec la structure hiérarchique. Une première étape consiste alors en une discussion entre les responsables de la bibliothèque et la hiérarchie pour définir les priorités (ibid.).

Après discussion avec le département de communication du CPMDT, aucun plan de communication n'a pu m'être communiqué ; le Centre de documentation pédagogique a donc pris la décision d'en établir un selon sa situation actuelle.

Selon Bats (2012a), la suite de la méthodologie comprend une analyse du contexte concernant les missions et les objectifs de la bibliothèque, à travers des entretiens avec la direction et les responsables du service. Ensuite, il s'agit de faire des études sur le public de la bibliothèque, à travers des sondages et des questionnaires. Les données peuvent être recueillies sur des enquêtes préexistantes ou sur des nouvelles. L'étude des ressources disponibles (humaines, matérielles, financières) et un audit des outils de communication utilisés closent cette analyse. Ultimement, la stratégie de communication cherche à répondre aux quatre questions suivantes : Quelle cible voulons-nous toucher ? Quel est notre objectif ? Quel est notre message ? Quel support ou média utiliser ? (Jaton, 2018).

### **6.4.1 Cibles**

Pour rappel, le public du Centre de documentation est constitué des enseignants de musique, de leurs élèves, des collaborateurs et du public externe. Les cibles sont donc nombreuses et nécessitent des modes de communication différents. En effet, étant donné leurs profils, tous les publics ne seront pas réceptifs aux mêmes messages étant donnée la diversité de leurs besoins.

Dans le cas du Centre de documentation pédagogique, on peut citer :

- Les élèves, dont l'âge s'étend de 5 ans à l'âge adulte ;

- Les professeurs ;
- Les membres de l'organisation (Conseil de fondation, de direction, décanal et personnel administratif et technique) ;
- Les visiteurs externes, dont les besoins sont similaires à ceux des collaborateurs internes.

Dans l'étude des cibles d'une institution, il est intéressant d'effectuer des entretiens et des sondages afin d'obtenir davantage de données. L'information récoltée permet entre autres une représentation de la variété des profils sous la forme de personas, qui est une méthode de design centrée sur l'expérience utilisateur. Elle permet de définir les attentes et les besoins d'un utilisateur final (Gronier, 2017). Dans le cadre de ce travail, cependant, une étude approfondie serait nécessaire pour élaborer des personas représentatifs, et en raison des contraintes de temps, cela n'était pas réalisable. Le Centre de documentation pédagogique serait néanmoins en mesure de poursuivre cette action à travers des questionnaires ciblés ou des entrevues en face-à-face, dans le but de parfaitement connaître son public.

#### **6.4.2 Objectif(s) de communication**

La stratégie de communication du Centre de documentation pédagogique cherchera à remplir les différents objectifs suivants :

- Rendre le Centre plus visible auprès de ses collaborateurs, soit les enseignants mais également le personnel administratif et technique ;
- Inciter les élèves du Conservatoire à acquérir le réflexe de lire davantage et de se rendre plus spontanément au Centre de documentation pédagogique ;
- Attirer plus encore l'attention du public externe, qui comprend toute la population genevoise, qu'elle soit mélomane ou non ;
- Démontrer et justifier la présence et les actions du Centre de documentation pédagogique auprès de la hiérarchie, laquelle aura une meilleure connaissance des missions, offres et services proposés et jugera de la plus-value que le Centre de documentation pédagogique apporte au Conservatoire.

Avoir une bonne connaissance des objectifs et de la visée de la stratégie de communication permet de garder une cohérence, soit la raison d'être d'une stratégie selon Appel (2010) ; une vision globale est alors à portée de main et permet de situer les actions à mettre en œuvre pour remplir les objectifs de manière homogène et harmonieuse.

#### **6.4.3 Message**

Le message de la stratégie de communication doit résonner de manière claire et limpide, notamment lorsqu'il touche à une stratégie d'ordre global (et non temporaire, comme dans le cas d'un évènement ponctuel ou du lancement d'un nouveau service).

Dans le cadre du Centre de documentation pédagogique, le message est :

Au-delà d'une bibliothèque spécialisée destinée offrant un riche fonds de partitions et d'ouvrages, le Centre de documentation pédagogique du CPMDT est un lieu ouvert à la rencontre et l'échange d'idées. Feuilléter un livre, voir sa curiosité s'éveiller, plonger dans une nouvelle découverte composent l'expérience que vivent quotidiennement les visiteurs du Centre. Petits et grands, mélomanes et néophytes peuvent trouver de quoi se satisfaire, tout à fait gratuitement.



## 6.4.4 Supports

Lorsqu'il s'agit de considérer les supports de communication à la disposition du Centre de documentation pédagogique, viennent à l'esprit ceux que nous appellerons analogiques (soit la communication affichée) et ceux digitaux. Seront listés ici les supports de communication présentement utilisés par le Centre ainsi que des recommandations supplémentaires.

### 6.4.4.1 Communication affichée

#### 6.4.4.1.1 Flyers et affiches

Comme relevé précédemment, le Centre de documentation pédagogique mise sur les flyers pour permettre au public de connaître les activités ponctuelles mises à sa disposition. De surcroît, une plus grande utilisation d'affiches pourrait également être bénéfique, notamment à destination des autres centres qui composent la grande toile du périmètre couvert par le Conservatoire populaire. En effet, on ne retrouve nulle part une mention du Centre de documentation pédagogique lorsque l'on sort du bâtiment principal. Faire en sorte qu'une affiche ou un flyer se retrouve au minimum une fois dans chaque centre d'enseignement serait un bon tremplin pour une meilleure visibilité. Sur ces supports devraient se retrouver l'adresse du Centre de documentation pédagogique, les horaires, les services, la volumétrie de la collection ou des informations générales d'utilisation (gratuité de l'inscription, la durée minimale du prêt, etc.).

#### 6.4.4.1.2 Marque-pages et autres supports d'information

L'utilisation de marque-page faisant office d'échéancier permet non seulement à l'emprunteur de retrouver plus facilement la date prévue de retour mais aussi d'avoir une trace de la provenance d'un ouvrage. Ce rappel permettra également à l'entourage de l'emprunteur (parents, enfants, conjoint(e)) de connaître l'existence du lieu. D'autres supports peuvent également venir renforcer la présence communicationnelle du Centre, comme des guides du lecteur, comprenant l'intégralité des offres et services, les fonctionnalités de prêts, un règlement, etc. (Bibliothèques de Carouge, 2018). Ce support met à la disposition de l'utilisateur toutes les informations qu'il doit connaître pour profiter au mieux de sa visite. D'autres supports méritent l'investissement en temps qui leur est intrinsèque, comme les listes de nouveautés ou les coups de cœur (qui référencent les documents particulièrement recommandés par la bibliothèque). Tout support nouvellement créé porteur de l'empreinte graphique du Centre de documentation pédagogique fait office de porte-parole et contribue à une plus grande visibilité.

### 6.4.4.2 Communication digitale

#### 6.4.4.2.1 Présence sur Internet

À l'heure où le web devient un espace incontournable de diffusion de l'information, toute institution, peu importe sa taille ou sa portée doit impérativement se faire une place sur internet. Dans le cadre du CPMDT, un site officiel institutionnel existe, et le Centre de documentation pédagogique y possède une page. Des recommandations concernant celle-ci ont déjà été vues en début de chapitre, notamment en termes d'architecture de l'information.

Néanmoins, la page existante pourrait également améliorer son rôle de support d'information. Elle aurait notamment la possibilité d'ajouter des onglets, séparant ainsi l'information de manière plus logique pour l'utilisateur. Un onglet de présentation comprendrait l'ambition, les missions du Centre de documentation pédagogique ; un autre listerait les coups de cœur, etc.

Cette architecture rendrait sa communication plus efficace, en permettant à l'information d'être reliée à un contexte. L'utilisateur se sentirait alors moins « bombardé » d'information et se sentirait au contraire davantage responsable de son butinage : c'est lui qui a la main mise sur sa recherche d'information.

#### 6.4.4.2.2 *Présence sur les réseaux sociaux*

Le Centre de documentation n'étant pas présent sur les réseaux sociaux, seront ici proposées des recommandations pour utiliser ces plateformes à des fins de communication.

##### Facebook

Aujourd'hui utilisé en majorité par les 24-34 ans (Statista Research Department, 2019), ce réseau social mondialement connu cherche à « rendre le monde plus ouvert et connecté » (Facebook, 2013). Première plateforme sociale en Suisse en termes de popularité (Rhême, Giussoni, 2017), Facebook est un parfait support à la communication. À l'image de la Médiathèque musicale de Paris ou du Musée international et Bibliothèque de la Musique à Bologne, qui rassemblent à eux deux plus de 20'000 followers, le Centre de documentation pédagogique pourrait augmenter sa visibilité en s'appropriant cet outil. Certes, la portée des deux institutions précitées est conséquente, mais tout établissement, peu importe sa taille, peut satisfaire un besoin.

Une page Facebook permet de faire office de vitrine, en établissant l'adresse, les horaires, les services proposés et en faisant un lien vers le site officiel de l'institution. En termes de publications, elles peuvent aller de la présentation d'un ouvrage à la mise en avant d'une sélection en passant par des coups de cœur. Cette mise en avant des collections permet au public d'en connaître la richesse et d'éveiller sa curiosité. La fonctionnalité « Évènement » permet de rappeler aux utilisateurs quelles sont les animations proposées, et quand elles auront lieu. Les nombreuses manifestations auxquelles prennent part le Conservatoire et le Centre de documentation pédagogique au cours de l'année enrichiraient également le corpus de publications en assurant un suivi des activités, ce que les visiteurs apprécieront indéniablement.

Une présence sur Facebook (et sur les réseaux sociaux en général) permet également d'aller à la rencontre d'autres institutions, à travers le partage de publications, la veille stratégique (qui consiste à prendre connaissance de ce que les autres bibliothèques font afin de se maintenir à jour sur les enjeux actuels) ou simplement la discussion grâce aux outils de messagerie. Cette collaboration permet de tisser des liens entre bibliothèques et de favoriser une synergie entre établissements culturels.

##### Instagram

Autre plateforme intéressante, Instagram rencontre aujourd'hui davantage de succès auprès des jeunes (16-24 ans) (Perrichot, 2018). En termes de fonctionnalités, cette plateforme se démarque par son ambition de mettre en avant l'aspect artistique des photographies présentes dans les publications. Seront par conséquent privilégiées la qualité des illustrations et l'originalité de leur contenu. Les publications n'exigent pas l'élaboration d'un long texte explicatif, ce qui permet une mise en ligne quotidienne rapide.

Ces deux outils sont proposés dans le cadre de ce travail car ils se révèlent être les deux plateformes privilégiées par le Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre. C'est

donc dans un souci d'homogénéité qu'ils sont ici promus. D'autres outils existent, apparaissent et disparaissent continuellement étant donnée la volatilité des tendances et des modes de consommation de l'information sur Internet. Citons notamment Twitter, Pinterest ou Snapchat, dont les fonctionnalités s'adaptent à l'environnement des bibliothèques. Ils demandent incontestablement du temps pour une bonne prise en main, mais l'investissement en temps peut être bénéfique.

#### 6.4.4.3 Signalétique

Afin de rendre la présence du Centre de documentation pédagogique plus notable, sont proposées les améliorations suivantes :

Malgré des portes vitrées qui offrent une vue et une idée du contenu du lieu, ajouter le titre « Centre de documentation pédagogique » sur la porte d'entrée permettrait d'effacer tout doute quant à l'endroit devant lequel on se situe. Ajouter un « Bienvenue ! » promettrait également au visiteur que sa présence est attendue et qu'il peut se permettre d'entrer dans la bibliothèque. Conserver la porte d'entrée grande ouverte accentue également cet aspect d'invitation.

En outre, signaler la teneur des rayonnages permet au visiteur non seulement de naviguer dans la bibliothèque de manière autonome, ce que certains apprécient, mais également de connaître d'un seul coup d'œil la teneur de la collection. Le questionnaire sur les habitudes de lecture des collaborateurs du CPMDT a permis de pointer du doigt le fait que certains d'entre eux n'avaient pas réalisé qu'un fonds de partition se trouvait en libre accès dans le Centre de documentation pédagogique, simplement car les indications quant à sa localisation n'avaient été suffisamment clairement affichées. Distinguer les collections aussi distinctement que possible à l'aide de panneaux ou d'affiches en utilisant des mots simples permettrait de pallier cette difficulté.

#### 6.4.5 Fiche action

Raphaëlle Bats, dans son chapitre « Planifier, organiser, mesurer : faire un plan de communication pour une bibliothèque » propose l'élaboration d'un plan d'action, qui offre une vue synthétique des actions que l'on peut réaliser pour mettre en place une stratégie de communication. Le tableau suivant s'est grandement inspiré de son exemple (p. 37) :

Tableau 2 : Exemple de fiche action relatif au Centre de documentation pédagogique

Pourquoi ?	Quel est l'objectif stratégique ?	Augmenter la visibilité du Centre de documentation pédagogique
	Quel est l'objectif de communication ?	Inciter davantage les visiteurs à se rendre au Centre de documentation pédagogique
Quoi ?	Quel est le message ?	Plus qu'un lieu pour emprunter des livres et des partitions, le Centre de documentation est un espace de rencontre et d'échange d'idées, de discussion
	Quels sont les supports ?	Page web, supports papier (flyers, affiches, poster), communication verbale

<u>Qui ?</u>	Quel est le public-cible ?	Les enseignants
	Quelles sont les parties prenantes ? Qui sont les acteurs ?	Le Centre de documentation pédagogique, le service communication, le service informatique et technique, la direction
<u>Où ?</u>	Quels espaces, quelles plateformes de diffusion ?	Le site web, l'agenda du CPMDT, la page web du Centre de documentation, les réseaux sociaux. Des flyers, affiches, posters exposés dans tous les centres d'enseignement, y compris à d'Ivernois et lors de manifestations auxquelles prend part l'école
<u>Quand ?</u>	Quelle récurrence ?	Annuellement
	Quel calendrier ?	Déployer des annonces deux semaines avant le début d'un évènement, le rappeler la veille sur les réseaux sociaux ou sur le site web Programmer les différentes diffusions afin d'avoir constamment quelque chose à communiquer
<u>Combien ?</u>	Ressources humaines ?	Du temps devra être consacré pour étudier le texte, les images, la cohérence avec la charte graphique existante du service communication Une validation par la tutelle sera nécessaire
	Ressources matérielles ?	Imprimante couleur (A5-A3)
	Coûts ?	Papier, encre
<u>Évaluation ?</u>	Quels sont les indicateurs ?	Statistiques de prêts, nombre de suggestions d'achat, décompte manuel, nouvelles inscriptions, nombre de visites sur la page du Centre de documentation pédagogique
	Quels sont les résultats attendus ?	Est attendue une augmentation de la fréquentation de 10%
	Quelles sont les comparaisons possibles ?	Rapports d'activité des années précédentes

(Bats, 2012a)

## 7. Conclusion

Face aux défis toujours plus manifestes émanant des cadres sociologiques et technologiques dans lesquels ils évoluent, les services d'information documentaires doivent impérativement chercher à se renouveler et fournir un service qui sache répondre aux besoins actuels de leurs utilisateurs. La situation du Centre de documentation pédagogique du Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève n'est pas un cas isolé ; sans aller à la rencontre de son public et chercher à rendre ses offres et services aussi visibles que possible, c'est son existence qui sera ultimement remise en question.

C'est justement dans le but de renforcer la visibilité du Centre de documentation pédagogique et de rappeler son rôle dédié à la rencontre et à l'échange, qu'a été agencé hors de ses locaux un espace de lecture à destination du jeune public, composé d'ouvrages issus de son fonds. Le centre des Pâquis a été choisi pour les possibilités d'aménagement qu'il permet et la motivation de la collaboratrice qui en avait la responsabilité. Une sélection d'ouvrages et de mobilier a été réalisée afin de créer un espace intégralement nouveau. Toujours dans l'optique de renforcer la visibilité du Centre, la recherche d'une identité graphique a été menée et d'autres pistes ont été étudiées, comme des modifications à apporter au site web officiel du Conservatoire ou l'intégration du Centre de documentation pédagogique sur les plateformes sociales.

L'exercice, bien que concluant sur plusieurs points, a été d'une grande complexité en regard du degré d'autonomie alloué au Centre de documentation pédagogique. Étant donnés les modes opératoires établis au sein du Conservatoire concernant les prises de décision et l'importance prépondérante accordée à la collaboration entre départements, il a été souvent difficile d'obtenir les validations nécessaires pour respecter la marche à suivre initiale. Certaines questions n'ont malheureusement jamais abouti et les délais de réponses ont mené diverses idées à être prématurément écartées. Un certain désintérêt des autorités de tutelle s'est de surcroît occasionnellement fait ressentir. Cependant, malgré ces difficultés, le pan principal du travail a pu être mené à son terme, grâce à la marge de manœuvre que s'autorise le Centre de documentation pédagogique dans la réalisation de ses objectifs.

À l'aune des moyens investis et du temps alloué à l'aboutissement de l'espace de lecture, les différentes parties prenantes souhaitent que le projet permette de voir rayonner plus loin la portée du Centre de documentation pédagogique. Si le succès est au rendez-vous et que la fréquentation va en augmentant, la création d'espaces de lecture supplémentaires dans différents centres du Conservatoire serait une perspective fort encourageante. De plus, le Centre de documentation pédagogique est dorénavant doté d'outils supplémentaires permettant de poursuivre son ambition d'être davantage visible auprès de son public : une stratégie de communication a été élaborée, des prototypes de logotypes ont vu le jour et les différents départements ayant pris part au projet ont pu se familiariser avec les enjeux auxquels fait face le Centre de documentation pédagogique ; les potentielles collaborations à venir ne seront que plus aisées. Enfin, les difficultés rencontrées permettent de mettre le doigt sur les obstacles qui ressurgiront inévitablement à l'avenir. Averti, le Centre de documentation pédagogique peut préparer son plaidoyer et s'armer des compétences nécessaires à l'accomplissement de ses missions, actuelles et futures.

## Bibliographie

ALKALAB, 2019. *Feedier* [logiciel]. Version 1.2.12. Alkalab. 3 mars 2018. [Consulté le 10 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : <https://feedier.com>

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2019. About ALA. *ALA American Library Association* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/aboutala/>

APPEL, Violaine, et al., 2010. Instaurer une culture de la communication dans les bibliothèques. In : ACCART, Jean-Philippe. *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010, p. 16 [Consulté le 26 juin 2019]. La boîte à outil, n°21. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/363?lang=fr>

ASSOCIATION GENEVOISE DES BIBLIOTHÉCAIRES ET PROFESSIONNELS DIPLÔMÉS EN INFORMATION DOCUMENTAIRE (AGBD), 1998. *Code de déontologie des bibliothécaires genevois* [en ligne]. 16 mars 1998. [Consulté le 2 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : [http://www.agbd.ch/documents/code\\_deontologie.pdf](http://www.agbd.ch/documents/code_deontologie.pdf)

BATS, Raphaëlle, 2012a. Planifier, organiser, mesurer : faire un plan de communication pour une bibliothèque. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 30-37. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7

BATS, Raphaëlle, 2012. Travailler avec le service communication de la tutelle : actions, discours et pratiques en commun. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 142-147. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7

BERNARD, Alice, 2016. Outils de communication en bibliothèque. *Slideshare* [en ligne]. 13 juin 2016. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/zerby/outils-de-communication-en-bibliotheque>

BERTRAND, Anne-Marie, 2011. Questions et enjeux. *Les bibliothèques* [en ligne]. Pp. 97-110. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/les-bibliotheques--9782707170927-page-97.htm?contenu=article>

BIBLIOBUS, 2019. Missions. *BiblioBus Médiathèque* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobus.ch/fr/A-propos/Le-Bibliobus/Missions.html>

BIBLIOTHÈQUE DE L'EPFL, 2017. Rapport annuel 2017. *Bibliothèque de l'EPFL* [en ligne]. 16 novembre 2018. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [https://library.epfl.ch/wp-content/uploads/2018/09/Rapport\\_annuel\\_SISB\\_2017\\_FR.pdf](https://library.epfl.ch/wp-content/uploads/2018/09/Rapport_annuel_SISB_2017_FR.pdf)

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2005. Collection universelle. *BAnQ* [en ligne]. 7 janvier 2005. 2 juillet 2008. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [http://www.banq.qc.ca/collections/collection\\_universelle/index.html](http://www.banq.qc.ca/collections/collection_universelle/index.html)

BIBLIOTHÈQUE IRSCNB, 2018. Thematic selections. *Library* [en ligne]. 12 septembre 2018. [Consulté le 8 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : [http://library.naturalsciences.be/selection-of-the-month#b\\_start=0](http://library.naturalsciences.be/selection-of-the-month#b_start=0)

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2019. Les 10 dernières... et toutes les autres ! *Guichet du Savoir* [en ligne]. 5 juillet 2019. [Consulté le 8 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : <http://guichetdusavoir.org>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, 2018. *Guide du lecteur : vos bibliothèques en bref* [en ligne]. [Consulté le 27 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://drive.google.com/open?id=1QGxw0mYXJ3OT48d9M0NuQyq6FDe1CKLw>

CARRACO, Benjamin, 2018. La perception culturelle de la bande dessinée. In : RANNOU, Maël. *Bande dessinée en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, pp. 47-61. Bibliothèques. 978-2-7654-1566-4

COMMUNE DE PLAN-LES-OUATES, 2019. La julienne, Maison des arts et de la culture. *Plan-les-Ouates* [en ligne]. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.plan-les-ouates.ch/lieux/la-julienne-maison-des-arts-et-de-la-culture>

CONSERVATOIRE POPULAIRE DE MUSIQUE, DANSE ET THÉÂTRE, 2019b. Logotype. *Cpmdt* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : <https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/11/logo-new.png>

CONSERVATOIRE POPULAIRE DE MUSIQUE, DANSE ET THÉÂTRE, 2019a. Organisation. *Cpmdt* [en ligne]. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://cpmdt.ch/ecole/organisation/>

CONSERVATOIRE POPULAIRE DE MUSIQUE, DANSE ET THÉÂTRE, 2019. Valeurs, priorités, spécificités. *Cpmdt* [en ligne]. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://cpmdt.ch/ecole/charte-du-cpmdt/>

CORNIC, C., 2019. Techniques de planification : GANTT, PERT, .... *La gestion de projet* [en ligne]. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.gestiondeprojet.net/gantt.html>

DAELE, Amaury, 2009. *Communiquer à l'aide d'affiches (posters)* [en ligne]. Lausanne : Centre de soutien à l'enseignement (cse). [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.unil.ch/files/live/sites/cse/files/shared/brochures/UNIL-CSE\\_posters.pdf](https://www.unil.ch/files/live/sites/cse/files/shared/brochures/UNIL-CSE_posters.pdf)

ENSSIB, 2016. Bibliothèque / centre de documentation : définitions et caractéristiques. *Enssib* [en ligne]. 4 mars 2016. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/bibliotheque-centre-de-documentation-definitions-et>

ENSSIB, 2019. Bibliothèque troisième lieu. *Enssib* [en ligne]. 26 novembre 2015. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliotheque-troisieme-lieu>

ERNSTEN, Christian, 2011. BiebBus, the expanding mobile library. *Domus* [en ligne]. 11 avril 2011. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.domusweb.it/en/design/2011/04/11/biebbus-the-expanding-mobile-library.html>

FAVREAU, Laurence, 2012. Bibliothèques publiques en ligne. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 123-131. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7

FREIBURGER, Gary A., 2009. Embedded librarians : one library's model for decentralized service. *Journal of the Medical Library Association JMLA* [en ligne]. Mai 2009. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.researchgate.net/publication/24379280\\_Embedded\\_librarians\\_one\\_library's\\_model\\_for\\_decentralized\\_service](https://www.researchgate.net/publication/24379280_Embedded_librarians_one_library's_model_for_decentralized_service)

GLAUSER, Jean-Marie, 2019a. *Photographies de l'espace de lecture au centre Pâquis*. 8 juillet 2019.

- GLAUSER, Jean-Marie, 2019. *Proposition de logotype pour le Centre de documentation pédagogique*. 8 juillet 2019.
- GRANGER, Laurent, 2019. Cahier des charges, exemple simple à utiliser. *Manager Go* [en ligne]. 30 mai 2019. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/elaborer-un-cdc>.
- GRONIER, Guillaume, 2017. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. *I2D – Information, données et documents* [en ligne]. 1er avril 2017. Vol. 54, n°1, pp. 46-47. [Consulté le 27 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-46.htm>
- GUILDHAL SCHOOL OF MUSIC AND DRAMA, 2019. About the school. *Gsmd* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.gsmd.ac.uk/about\\_the\\_school/](https://www.gsmd.ac.uk/about_the_school/)
- HAUFSTATER, Dominique, 2012. Les bibliothèques de conservatoire. In : PIERRET, Gilles. *Musique en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, pp. 243-271. Bibliothèques. 978-2-7654-1360-8
- INSTITUT JAKUES-DALCROZE, 2019. L'institut Jaques-Dalcroze (ijd). *Institut Jaques-Dalcroze* [en ligne]. 18 février 2019. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.dalcroze.ch/lijd-et-la-rythmique/institut-jaques-dalcroze-geneve/>
- ISO, 2019. ISO 5127:2017(en). *ISO* [en ligne]. Mai 2017. [Consulté le 20 avril 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:5127:ed-2:v1:en:term:3.6.4.1.09>
- JATON, Salomé, 2018. *Plan de communication pour la promotion de l'Espace le 4e de la Bibliothèque de la Cité et ses prestations* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Travail de bachelor. [Consulté le 20 février 2019]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/323605>
- LOR, Peter, 2016. Risks and benefits of visibility: librarians navigating social and political turbulence. *Library trends* [en ligne]. Vol. 65, n° 2, pp. 108-127. [Consulté le 1<sup>er</sup> juillet 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/94953/65.2.lor.pdf?sequence=2>
- MADRELLE, Laurence, 2012. Signes d'attention : la signalétique et sa relation avec le public. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, pp. 156-165. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7
- MATHENY, Alissa F., 2015. *Unresolved boundaries : the definitional history of special libraries* [en ligne]. Alabama : University of Alabama. Travail de master. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [https://www.academia.edu/36144841/UNRESOLVED\\_BOUNDARIES\\_THE\\_DEFINITIONAL\\_HISTORY\\_OF\\_SPECIAL\\_LIBRARIES](https://www.academia.edu/36144841/UNRESOLVED_BOUNDARIES_THE_DEFINITIONAL_HISTORY_OF_SPECIAL_LIBRARIES)
- MAUDET, Pierre, MAHRER, Anne, 2007. Les messages de... In. CONSERVATOIRE POPULAIRE DE MUSIQUE. *Conservatoire populaire de musique Genève, 1932-2007*, 75e. Genève : Conservatoire populaire de musique, pp. 13-22.
- MENÉTREY, Sophie, 2016. *Promouvoir les bibliothèques par le plaidoyer : conception d'un outil pour les bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Travail de bachelor. [Consulté le 5 juillet 2019]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/323605>



- MERMOUD, Philippe, 2007. *Historique du CPMDT* [en ligne]. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/09/historique-cpmdt.pdf>
- MICHAUD, Claude, 2019. Canaux et outils de communication. *Social Business Models* [en ligne]. [Consulté le 19 février 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.socialbusinessmodels.ch/fr/content/canaux-et-outils-de-communication>.
- MILLER, Robert, A., 1939. Centralization versus Decentralization. *ALA Bulletin* [en ligne]. Février 1939. Vol. 33, n°2, pp. 75-79, 134-135. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.jstor.org/stable/25690076>
- MINTEN, Peter, 2016. Administrer une école de musique, danse et théâtre. *Tutti* [en ligne]. N°25. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : [https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/09/tutti.aut\\_.hiv\\_.2016.pdf](https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/09/tutti.aut_.hiv_.2016.pdf)
- OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2019. *Utilisation d'internet. Office fédéral de la statistique* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.html>
- PERRICHOT, Rozenn, 2018. Chiffres Instagram – 2018. *BDM Media* [en ligne]. 25 juin 2018. 13 août 2018. [Consulté le 28 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-instagram/>
- PHILIPPS-UNIVERSITÄT MARBURG, 2018. Libraries. *Philipps-Universität Marburg* [en ligne]. 28 mai 2018. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.uni-marburg.de/en/studying/life-at-umr/practical-infos/library>
- POISSENOT, Claude, 2012. Les publics au cœur de la communication. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, pp. 18-26. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7
- POON, Paul W.T., 1987. Centralization vs decentralization in university library administration : some reflections. *International Reader in the Management of Library, Information and Archive Services* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.nzdl.org/gsdmmod?e=d-00000-00---off-0cdl--00-0----0-10-0---0---0direct-10---4-----0-0l--11-en-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-0utfZz-8-00-0-0-11-10-0utfZz-8-00&a=d&c=cdl&cl=CL1.67&d=HASH01470b3dd4c4bf3ad5024f22.8.3.1>
- PRETI, Julie, 2016. Julie Preti – communication et centre de documentation. In : MINTEN, Peter. *Tutti* [en ligne]. N°25, p. 5. [Consulté le 10 juin 2019]. Disponible à l'adresse : [https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/09/tutti.aut\\_.hiv\\_.2016.pdf](https://cpmdt.ch/wp-content/uploads/2017/09/tutti.aut_.hiv_.2016.pdf)
- RED DOT, 2019. Mobile Library. *Red Dot* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.red-dot.org/project/mobile-library-14689/>
- REZZONICO, Ariane, 2013. Les bibliothèques et les médias sociaux. *BiblioBE* [en ligne]. 6 mars 2013. [Consulté le 27 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/Web-2-0-Social-Media/Les-bibliotheques-et-les-medias-sociaux.aspx>
- RHÊME, François, GIUSSONI, Olivia, 2017. Infographie - Les médias sociaux en Suisse, chiffres clés pour 2018. *Frankr* [en ligne]. 22 décembre 2017. [Consulté le 27 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://frankr.ch/infographie-les-medias-sociaux-en-suisse-chiffres-cles-pour-2018>

RODRIGUES, Alexandre, 2019. *Extraits des rapports d'activités d'Alexandre Rodrigues, adjoint à la direction et responsable du Centre de 2002-2003 à 2013-2014*. 25 juin 2019 Document interne au Conservatoire populaire de musique, danse et théâtre de Genève.

SAJUS, Bertrand, et al., 2009. Web 2.0, et après ? *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne]. 1er mars 2009. Vol. 46, pp. 54-66. [Consulté le 27 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2009-1-page-54.htm>

SARDI, Massimo, AELLIG, Urs, 2017. *Etude sur les usages des bibliothèques du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève – enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers* [en ligne]. 8 juin 2017. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : [http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement\\_3/Rapports/bibliotheques-geneve-rapport-2017.pdf](http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_3/Rapports/bibliotheques-geneve-rapport-2017.pdf)

SERVET, Mathilde, 2010. Les Bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Juillet 2010. N° 4, pp. 57-63. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

STATISTA RESEARCH DEPARTMENT, 2019. Répartition des utilisateurs actifs de Facebook dans le monde en janvier 2019, par âge et sexe. *Statista* [en ligne]. 12 avril 2019. [Consulté le 28 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://fr.statista.com/statistiques/574791/facebook-repartition-mondiale-par-age/>

SWISSUNIVERSITIES, 2018. À propos du projet. *SLSP Swiss Library Service Platform* [en ligne]. [Consulté le 5 juin 2019]. Disponible à l'adresse : <https://blogs.ethz.ch/slsp/fr/>

TORRENS, Antoine, 2018. La bande dessinée en bibliothèque universitaire : le temps de l'essor. In : RANNOU, Maël. *Bande dessinée en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, pp. 96-99. Bibliothèques. 978-2-7654-1566-4

VARGHA, Rebecca B., 2017. Special libraries. *Global Library and Information Science* [en ligne]. Janvier 2017. Pp. 514-531. [Consulté le 15 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598441349/9783598441349.514/9783598441349.514.pdf>

VIDAL, Jean-Marc, 2012. Mode d'emploi. In : VIDAL, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 11-15. La boîte à outil, n°27. 979-10-91281-02-7

VILLE DE GENÈVE, 2014. Bibli-o-bus. *Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/adresses-et-horaires/bibli-o-bus/>

VILLE DE GENÈVE, 2014a. Cité. Bibliothèques municipales de la Ville de Genève [en ligne]. [Consulté le 18 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/adresses-et-horaires/cite/?onepasswdfill=2FA91C4661AC47F1822D195A5483FC36>

VILLE DE GENÈVE, 2013. Politique d'acquisition. Musée d'art et d'histoire de Genève [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/mah/bibliotheque/collections/acquisitions/politique-dacquisition/>

WALLACE, Richard E., 2015. Special Libraries. In : MOORMAN, John A. *Running a small library*. 2e éd. Chicago : Neal-Schuman, an imprint of the American Library Association, pp. 21-32. How-to-do-it manuals for libraries. 978-0-8389-1273-7

WATZLAWICK, Paul, et al., 1972. *Une logique de la communication*. Paris : Le Seuil. Points : Essais, n°102. 978-2-020-05220-7

WILKIN, John P., 2015. Meanings of the library today. In CRAWFORD, Alice. *The meaning of the library : cultural history*. Princeton : Princeton University Press, pp. 236-253. 978-0-691-16639-1

## Annexe 1 : Questionnaire

« Le présent questionnaire d'une dizaine de questions a pour but d'identifier les habitudes de lecture des collaborateurs du CPMDT, en relation avec le Centre de documentation géré par Nathalie Nicolet-dit-Félix. Les réponses sont anonymes et seront utiles pour l'élaboration d'un état des lieux dans le contexte du travail de bachelor élaboré par Carmen Esmerode dans le cadre de ses études en Information documentaire.


En vous remerciant pour votre participation ! »



1. Où vous placez-vous dans l'organisation du CPMDT ? (plusieurs réponses sont possibles)
  - a. Administration
  - b. Conseil de direction
  - c. Conseil décanal
  - d. Enseignant
  - e. Autre (préciser) : [ouvert]
2. Quelle est votre activité au sein du CPMDT (ex. : enseignant, membre du conseil de fondation, etc) ?
  - a. [ouvert]
3. Vous êtes-vous déjà rendus (au moins une fois) au Centre de documentation, établi à d'Ivernois ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Je ne connaissais pas l'existence du Centre de documentation
4. Si **non**, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)
  - a. Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas
  - b. La collection ne répond pas à mes besoins
  - c. Je ne connais pas les services et ressources proposés
  - d. Autre (préciser) : [ouvert]
5. Quelles suggestions proposeriez-vous au Centre de documentation pour qu'il réponde davantage à vos besoins ?
  - a. [ouvert]
6. Si **oui**, quels sont les services auxquels vous avez le plus souvent recours ?
  - a. Prêt
  - b. Consultation sur place
  - c. Commande d'ouvrages
  - d. Recherche d'information auprès de la bibliothécaire
  - e. Autre (préciser) : [ouvert]
7. Si **oui**, quelle est votre fréquence d'utilisation du Centre de documentation ?
  - a. Quelques fois par semaine

- b. Quelques fois par mois
  - c. Quelques fois par année
8. Considérez-vous que le Centre de documentation est suffisamment visible auprès de ses collaborateurs (en termes d'emplacement physique, de services proposés, de présence en ligne) ?
- a. Oui
  - b. Non
  - c. Je n'ai pas d'avis
9. Avez-vous déjà consulté la page web dédiée au Centre de documentation ? (plusieurs réponses possibles)
- a. Oui, pour connaître les horaires
  - b. Oui, pour rechercher dans le catalogue
  - c. Non, car je n'ai pas réussi à la trouver
  - d. Non, car ça ne m'intéresse pas
  - e. Autre (préciser) : [ouvert]
10. Le Centre de documentation propose tous les derniers mercredis du mois un après-midi du conte musical, en collaboration avec des élèves du CPMDT. Connaissez-vous ce service ?
- a. Oui
  - b. Non
11. Êtes-vous inscrit au Centre de documentation ?
- a. Oui
  - b. Non

## Annexe 2 : Fiches techniques de 3 centres d'enseignement


Tableau 3 : Centre des Pâquis

<b>Lieu</b>	Centre des Pâquis (Rue du Môle)
<b>Date de la visite</b>	20 mars 2019
<b>Possède déjà un espace lecture ?</b>	<p>Oui, lancé sur une initiative personnelle de F. Stellini, approuvé par les autres professeurs du centre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 étagère ouverte (qui contient surtout des BDs, un peu de littérature musicale)</li> <li>• 1 étagère fermée (qui contient des instruments, des partitions)</li> <li>• 1 canapé, 2 fauteuils, des chaises</li> </ul> <p>À la base, F. Stellini avait proposé que chaque professeur paie 1CHF par capsule Nespresso, fond qui serait consacré à l'achat de livres pour les enfants</p>
<b>Possibilités en termes d'espace ou de collection</b>	<p>Possibilité d'ajouter du mobilier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une autre bibliothèque</li> <li>• d'autres fauteuils</li> <li>• un présentoir</li> <li>• des jolis cadres pour les photos de musiciens</li> </ul>
<b>Public visé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants (6-12 ans)</li> <li>• Les ados (15+)</li> <li>• Les parents, accompagnants</li> </ul>
<b>Personne(s) rencontrée(s)</b>	Federica Stellini, responsable du centre Pâquis Musique, doyenne des classes de piano et accordéon, professeure de piano
<b>Photographies</b>	




	
	
<b>Éligibilité pour installer un espace de lecture (supplémentaire)</b>	Trop petit <input type="checkbox"/> Petit, mais envisageable <input checked="" type="checkbox"/> Emplacement idéal <input type="checkbox"/>
<b>Commentaires</b>	<p>Selon F. Stellini, les vols sont rarement à déplorer, mais certains documents disparaissent tout de même, notamment les BD vintage.</p> <p>Un autre projet serait d'ajouter une bibliothèque de partitions (qu'il faudrait cataloguer, trier et classer). Les partitions sont déjà là (pas besoin d'acheter)</p> <p>F. Stellini souhaiterait également que les instruments soient plus représentés dans les centres, notamment ceux qui y sont enseignés (elle déplore que la majorité des enfants choisissent des instruments « par défaut » (piano, guitare) sans avoir fait de recherches préalables). Elle aurait alors ajouté à l'espace une représentation musicale visuelle (photos).</p> <p>Il serait également envisageable de scinder les collections : celles du centre de doc, qui seraient visuellement différentes, pour consultation</p>

	uniquement, et une collection « ouverte » et générale L'idée serait quand même de rester dans le thème de la musique, si possible.
--	---

Tableau 4 : Centre de Champel

<b>Lieu</b>	Centre de Champel (École des Crêts de Champel)
<b>Date de la visite</b>	25 mars 2019
<b>Possède déjà un espace lecture ?</b>	Oui, lancé il y a 4 ans sur une initiative personnelle de M. Clivaz <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 grande étagère ouverte</li> <li>• 1 canapé 3-4 places</li> </ul>
<b>Possibilités en termes d'espace ou de collection</b>	Il y a la possibilité d'ajouter une voire deux étagères, dépendant si la troupe de la <i>Tulipe Noire</i> nécessite l'espace en haut des escaliers (en face du canapé rouge) pour déplacer du matériel de décor
<b>Public visé</b>	Essentiellement des enfants, mais de nombreuses classes d'adultes se rendent régulièrement dans les locaux de Champel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orchestre cordes</li> <li>• <i>Petits Trains</i></li> <li>• Fifres et tambours</li> </ul> Le public enfant se situe entre les âges de 8 et 16+ ans
<b>Personne(s) rencontrée(s)</b>	Mélanie Clivaz, responsable des centres Champel Crêts, Le Corbusier et Micheli-Du-Crest, professeure de saxophone
<b>Photographies</b>	




	
	
	
<p><b>Éligibilité pour installer un espace de lecture (supplémentaire)</b></p>	<p>Trop petit <input type="checkbox"/></p> <p>Petit, mais envisageable <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Emplacement idéal <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Commentaires</b></p>	<p>Le centre est constitué de 4 salles, ce qui représente plus de 80 élèves (enfants) par semaine (sans compter les adultes)</p> <p>Les mercredi, jeudi et vendredi sont les jours avec le plus de passage (les couloirs deviennent vite bondés)</p> <p>M. Clivaz redoute l'installation d'une collection de livres « avec de la valeur » ; elle pense que des vols se produiront.</p> <p>Mais, une imprimante a été installée depuis quelques temps déjà et aucunes déprédations n'ont été déclarées</p> <p>L'investissement des autres professeurs serait plutôt minime, et celui de M. Clivaz serait limité (rangement des livres, potentiels tris)</p>

	M. Clivaz estime qu'il n'y a pas de demande particulière pour un lieu de ce type, qu'il ne répond pas à un réel besoin. Les enfants se servent de ce lieu pour patienter, attendre leurs cours, mais sans plus.
--	---

Tableau 5 : Centre Jonction Musique


<b>Lieu</b>	Centre Jonction Musique (Boulevard de Saint-Georges 36)
<b>Date de la visite</b>	28 mars 2019
<b>Possède déjà un espace lecture ?</b>	<p>Oui, sur initiative personnelle d'A. Nicola en 2012. Il souhaitait offrir aux enfants un espace où patienter mais aussi sortir du cadre « études musicales ».</p> <p>Il y a <b>trois</b> espaces au total, un destiné à la lecture pour les enfants constitué de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 petite étagère ouverte</li> <li>• 1 table</li> <li>• 2 fauteuils</li> <li>• 1 chaise</li> <li>• 1 canapé</li> <li>• 1 porte-manteau</li> <li>• Quelques plantes</li> </ul> <p>Un espace pour les adultes avec coin détente pour les enfants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 table avec chaise</li> <li>• 1 étagère ouverte de type KALLAX (Ikea)</li> <li>• 2 fauteuils</li> <li>• 1 délimitation en plexiglass renfermant contre l'extrémité du couloir un espace pour les tout-petits avec des coussins à même le sol et 2 poufs</li> <li>• 1 table basse</li> <li>• Quelques plantes</li> </ul> <p>Cet espace regroupe les classes de musique pour élèves ados, adultes ainsi que les instrumentistes jazz</p> <p>Enfin, un espace intermédiaire avec quelques chaises mais dans lequel il est difficile d'aménager un espace (car cela entraverait le passage aux toilettes).</p>
<b>Possibilités en termes d'espace ou de collection</b>	Possibilité d'ajouter une collection d'ouvrages pour les adultes constitué de revues, de

	<p>magazines, ou de journaux (mais pas de romans ou autres monographies)</p> <p>Possibilité d'ajouter quelques fauteuils supplémentaires dans l'espace adulte</p> <p>Moyen d'ajouter une petite étagère dans le hall du milieu (espace intermédiaire)</p>
<b>Public visé</b>	<p>Le public à se rendre à la jonction est multiple. Il y a les enfants qui viennent suivre des cours individuels ou de formation musicale (entre 6 et 18+), les enseignants (35 du CPM, 10 de l'AMA, 4 externes), les parents/accompagnateurs (nounous, grands-parents, frères et sœurs) et les visiteurs externes lors d'examens, d'auditions ou de répétitions. À titre d'information, le centre Jonction est le deuxième en termes d'importance après d'Ivernois.</p> <p>Cependant, le public le plus friand de lecture est composé des enfants jusqu'à 12-13 ans : ils apprécient particulièrement les BDs.</p>
<b>Personne(s) rencontrée(s)</b>	Alain Nicola, responsable du centre Jonction Musique, enseignant de formation musicale et de langage musical
<b>Photographies</b>	<p>Espace enfant</p> 



Espace adulte et coin détente pour les enfants



	
<p><b>Éligibilité pour installer un espace de lecture (supplémentaire)</b></p>	<p>Trop petit <input type="checkbox"/></p> <p>Petit, mais envisageable <input type="checkbox"/></p> <p>Emplacement idéal <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Cependant, l'aménagement a déjà très bien été effectué, les possibilités restantes sont de l'ordre du peaufinage</p>
<p><b>Commentaires</b></p>	<p>L'investissement d'A. Nicola est grand : il fournit les BD, effectue des tris et du rangement 1x par mois, gère le prêt, alimente le fonds</p> <p>Le prêt s'effectue sur demande et dure une semaine : les enfants qui le souhaitent peuvent garder le livre plus longtemps, et aucun frais ne leur est dû s'ils oublient de retourner l'ouvrage dans les délais impartis.</p> <p>Selon A. Nicola, la demande est grande : certains élèves viennent parfois plus tôt dans le centre pour avoir davantage de temps à consacrer à la lecture (c'est d'ailleurs sur cette demande que s'est basée l'idée du prêt).</p> <p>Le retour que le responsable a obtenu est très positif : les espaces aménagés allègent non seulement les parents (qui voient leurs enfants s'occuper de manière autonome) mais aussi les enfants qui peuvent s'adonner à des activités récréatives telles que goûter, lire, ou se reposer.</p> <p>Les livres mis à disposition des élèves proposent un contenu expressément non-musical : il permet ainsi aux élèves de penser à autre chose avant leur cours, mais aussi avant leurs examens ou auditions. A. Nicola souhaitait également mettre à disposition une littérature générale pour ne pas concurrencer le Centre de documentation pédagogique.</p> <p>Le fonds destiné aux enfants est parfois alimenté par les parents des élèves ou les professeurs</p>

	<p>Il n'y a pas de communication visuelle au sein du centre (autre que pour des événements externes) ; selon le responsable, pas de communication reste encore la meilleure communication (bouche à oreille).</p> <p>Ce centre est bien aménagé, mais A. Nicola souhaiterait améliorer le fonds pour les adultes, notamment à l'aide de brochures, journaux, etc.</p> <p>A. Nicola a soulevé une idée de projet intéressante : permettre un prêt plus grand des ouvrages sur les périodes estivales. Un fonds agrandi serait alloué par le Centre de documentation pédagogique et les élèves pourraient emprunter davantage d'ouvrages depuis le centre de la Jonction afin d'avoir de quoi lire pendant les vacances scolaires.</p>
--	--

### Annexe 3 : Catalogue du mobilier choisi

Produit	Photographie	Prix (CHF)
Table pour enfant		79.95
Tabouret pour enfant		39.95
Rouleau de papier pour le dessin		5.95

<p>Tapis</p>		<p>19.95</p>
<p>Étagère</p>		<p>54.95</p>
<p>Chaise</p>		<p>49.95</p>



Coussins pour le sol		39.95
		69.95
		16.95
		19.95
Bac rangement pour livres préexistants		9.95
Roulettes pour le bac rangement		9.95

## Annexe 4 : Extrait des tableaux récapitulatifs de sélection d'ouvrages

Tableau 6 : Bandes dessinées dont le thème est la musique

Numéro	Titre	Auteur	Illustrateur	Éditeur	Année de publication	Prix (en CHF)	Thématique	Notes
1.	Barney et la note bleue	Philippe Paringaux	Loustal	Casterman	2016	49.40	Biographie, musique	Contient un CD audio
2.	Daho l'homme qui chante	David Chauvel	Alfred	Delcourt	2015	31.70	Biographie, musique	
3.	The four roses	Baru	Jano	Futuropolis Gallisol	2015	34.30	Musique	
4.	Le livre des comment	Martine Laffon, Hortense de Chabaneix		La Martinière	2005	25.70	Général	
5.	L'art des geeks	Nicolas Beaujouan		Palette	2018	39.20	Pop culture (dont jeux vidéo, films, etc.)	
6.	Bienvenue à Pandorient (La boîte à musique), t.1	Carbone	Gijé	Dupuis	2018	19.90	Aventure	
7.	Le secret de Caprient (La boîte à musique), t.2	Carbone	Gijé	Dupuis	2018	19.90	Aventure	
8.	Le roi qui n'aimait pas la musique	Mathieu Laine	Louis Thomas	Gallimard Jeunesse	2017	41.60	Musique	Avec 1 CD audio

Tableau 7 : Bandes dessinées dont le thème est plus général

Numéro	Titre	Auteur	Illustrateur	Éditeur	Année de publication	Prix (en CHF)	Thématique	Notes
1.	La Vraie vie (Le retour à la terre, Tome 1)	Jean-Yves Ferri, Manu Larcenet		Dargaud	2005	19.10	Aventure	Existe aussi chez Payot un pack deluxe → les 3 premiers tomes pour 47,70 CHF
2.	Scott Pilgrim	Bryan Lee O'Malley		HiComics	2010	24.90 EUR	Vie d'ado, amour	Pas disponible à Payot, mais commandable sur Amazon.fr
3.	Le bois sauvage (Le vent dans les saules, Tome 1)	Michel Plessix		Delcourt	2011	22.70	Nature, animaux, aventures	
4.	Billy Brouillard et la chasse aux fantômes (Le détective du bizarre, Tome 1)	Guillaume Bianco	Carole Neel	Soleil Productions	2018	28.30	Aventure, enquête, surnaturel	
5.	Le grand voyage (Elma, une vie d'ours, Tome 1)	Ingrid Chabbert, Léa Mazé		Dargaud	2018	17.50	Aventure, nature, animaux	
6.	Pétales	Gustavo Borges	Cris Peter	Kramiek	2018	15.30	Aventure	BD sans textes
7.	Les cavaliers de l'apocadisper tome 1 - Maitrisent la situation	Libon		Dupuis	2018	19.90	Humour	

## Annexe 5 : Règlement affiché dans l'espace de lecture

« Cher public du centre des Pâquis,

Le présent espace a pour ambition de faire connaître le Centre de documentation pédagogique situé à la Rue François-D'Ivernois 7. Ce dernier comprend de nombreux ouvrages sur la musique, la danse et le théâtre, dont des partitions, des recueils, des romans et bien plus encore.

Les ouvrages et le mobilier mis à votre disposition ont été sélectionnés et acquis par le Centre de documentation et sont à destination des élèves du centre Pâquis. Attention toutefois : **les livres sont à consultation sur place uniquement et ne peuvent en aucun cas quitter le centre.**

Si vous appréciez cette collection, n'hésitez pas à rendre une petite visite à la bibliothécaire en charge du Centre de documentation pédagogique, Mme Nathalie Nicolet-dit-Félix ; elle se fera un plaisir de vous recevoir.

Belle lecture ! »

## **Annexe 6 : Instructions pour l'aménagement d'un espace de lecture applicable au Centre de documentation pédagogique du CPMDT**

1. Évaluation des possibilités
  - 1.1. Lister les centres d'enseignement par ordre alphabétique afin d'avoir une vue d'ensemble
  - 1.2. Étudier leur emplacement géographique
  - 1.3. Sélectionner 1 à 3 centres qui semblent héberger un grand nombre d'utilisateurs, en se basant sur l'expertise de G. Richeux et des collaborateurs internes (PAT)
2. Sélection d'un centre
  - 2.1. Prendre contact avec les responsables de centre concerné(e)s, en expliquant la démarche en cours et en prenant soin de connaître leur positionnement par rapport au projet
  - 2.2. Visiter les centres choisis, en établissant un tableau récapitulatif détaillant l'espace à disposition, les aménagements préexistants et toute autre information pertinente (types de publics, niveau d'engagement du/de la responsable de centre, etc.)
  - 2.3. À l'issue des visites, adopter le centre le plus prometteur
3. Établissement d'un budget à allouer à l'acquisition de la collection et du mobilier
4. Sélection et commande d'une collection d'ouvrages
  - 4.1. Grâce à l'étude des publics réalisée en 2.2, proposer une sélection d'ouvrages adaptés
  - 4.2. Adapter la taille de la sélection à l'espace à disposition
  - 4.3. Soumettre pour approbation à G. Richeux
5. Sélection et commande du mobilier (s'il y a lieu)
  - 5.1. Identifier les meubles intéressants à incorporer dans l'espace, en fonction du rendu final attendu, de l'espace à disposition, etc.
  - 5.2. Élaborer différentes sélections, en mettant en évidence les coûts finaux
  - 5.3. Soumettre pour approbation à G. Richeux
  - 5.4. Établir une sélection finale, en joignant les numéros de référence
    - 5.4.1. Si elle peut se faire en ligne, effectuer la commande sans délai
    - 5.4.2. Si la commande doit se faire sur place, s'enquérir l'aide de J. Robin, assistant technique, pour l'acquisition, la livraison et le montage du mobilier
6. Catalogage et équipement des ouvrages
  - 6.1. Coller sur les ouvrages le logo du Centre de documentation pédagogique
  - 6.2. Tamponner dans les ouvrages ou également accoler sur la couverture un message priant les usagers du centre de ne pas s'approprier les livres et de les laisser sur place
7. Installation des ouvrages dans l'espace aménagé en 5.4.2.
8. Affichage du règlement de manière visible afin que les visiteurs du centre comprennent parfaitement l'intention de l'espace et le comportement à adopter

Version 1.0, créée en juillet 2019