

Table des annexes

ANNEXE 1 RÉSULTATS DE L'INVENTAIRE.....	38
ANNEXE 2 EXEMPLE D'UNE PAGE DE NOTRE CATALOGUE	48
ANNEXE 3 AFFICHETTE.....	49
ANNEXE 4 QUESTIONNAIRE	50
ANNEXE 5 RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE	57
ANNEXE 6 SYNTHÈSE DES INTERVIEWS	70
ANNEXE 7 EXEMPLE D'INVITATION À UNE RENCONTRE	75
ANNEXE 8 EXEMPLE D'UN GUIDE.....	76
ANNEXE 9 ARGUMENTAIRE POUR LE DIRECTEUR.....	83

Annexe 1 Résultats de l'inventaire

Inventaire du fonds documentaire de la Cité du Genévrier

Afin de pouvoir nous faire une idée du fonds documentaire de la Cité du Genévrier, nous avons décidé d'en faire un état des lieux. En effet, il est difficile de dire avec précision ce qui se trouve réellement dans ce fonds. Ce que nous avons pu comprendre de cette bibliothèque, c'est qu'elle a été constituée et alimentée par un des anciens directeurs, puis a été petit à petit délaissée après son départ ; sa raison d'être originelle (collecter de la littérature, des articles de journaux et de périodiques professionnels en lien avec la mission de l'institution) s'est perdue ; elle a progressivement été augmentée de plusieurs fonds, dons, archives et s'est mis à ressembler à un jardin en friche.

Il existe bien un catalogue sur papier, répertoriant les entrées de documents par numerus currens, avec date d'entrée du document, titre, auteur, cote, prix éventuel, commentaire, mais il ne nous fournit pas tous les éléments dont nous avons besoin pour appréhender le fonds. De plus, le fonctionnement du prêt laissait présager un nombre de « pertes » relativement important. Le catalogue n'est de ce fait probablement plus l'image fidèle du contenu réel du fonds.

Pour toutes ces raisons, nous avons donc décidé de faire l'inventaire du fonds nous-mêmes, pressentant que nous allions nous constituer un instrument de travail maintes fois utile, malgré l'investissement en heures que cela allait représenter.

Nous avons déterminé un certain nombre de critères afin de nous aider dans l'analyse des ouvrages. Ces critères sont les suivants :

- Auteur(s)
- Titre
- Editeur
- Année d'édition ou d'impression
- Age (calculé automatiquement par Excel)
- Date d'acquisition (d'après la liste qui sert actuellement de catalogue)
- Type de doc, Support (par ex. livre, brochure, fascicule, etc.)
- Etat physique du document (1=bon, 2=moyen, 3=mauvais)
- Etat (intérieur) (nous avons abandonné ce critère qui s'est avéré inutile et chronophage lors du test sur un échantillon réduit)
- Sujet (même remarque)
- Niveau de l'ouvrage (1=général, 2=spécialisé, 3= pointu)
- Corps de métier concerné par la thématique de l'ouvrage
- Langue(s)
- Numerus currens (c'est-à-dire la cote)

- Page du catalogue (ou plutôt de la liste servant de catalogue)
- Emplacement physique dans la bibliothèque (par ex : A1E1 pour Armoire 1, étagère 1)
- Prix (cette information n'est pas toujours disponible, mais peut se révéler utile par ex. pour une évaluation du budget)
- Remarque (complet / doublon, et avec quelle entrée, collection, pertinence, etc.)

Nous avons ensuite réparti les documents entre trois parts égales. Chacune ayant un ordinateur à disposition, cela nous a permis d'avancer plus rapidement dans le travail fastidieux qu'est l'inventaire d'un tel fonds. Il nous aura fallu une dizaine de demi-journées chacune pour arriver au bout de ce travail.

L'inventaire terminé, nous avons fusionné nos trois listes. Cette grille Excel est bien trop conséquente pour être reproduite ici, mais nous pouvons toutefois en tirer quelques éléments intéressants.

Tout d'abord, nous remarquons qu'il n'y a qu'environ 1'250 entrées, alors qu'on nous annonçait 2'500 ouvrages au début du travail. Ce chiffre comprenait probablement tous les numéros de revues. Comme nous nous sommes contentées d'en relever les titres, ces numéros ne sont pas pris en compte dans notre calcul. De nombreux ouvrages manquaient également à l'appel (pertes, oubliés de rendre les livres, départ à la retraite en emportant des ouvrages de la bibliothèque, etc., plusieurs explications sont possibles à cet état de fait.). D'autres ouvrages réputés manquants se sont avérés présents, au contraire

Il se peut que les ouvrages aient été empruntés ou rendus durant la période de l'inventaire ou depuis. Nous sommes donc bien conscientes que cet inventaire nous fournit une « photographie » d'un moment bien précis et ne représente plus forcément la réalité. Mais ce cliché nous aide, dans un premier temps, à faire « parler » les documents, au moyen des tableaux statistiques qui suivent.

L'étape suivante, sur la base des principales observations que l'inventaire nous a permis de faire, sera de faire parler les personnes, au moyen d'une enquête bâtie sur quelques questions basiques. Ce n'est qu'ainsi que nous aurons une image la plus complète possible de la situation actuelle.

Le fonds est réparti, physiquement et dans le catalogue-papier, en 2 catégories principales : les monographies (A) et les monographies de grand format (B. Cette catégorie contient également des travaux de diplôme).

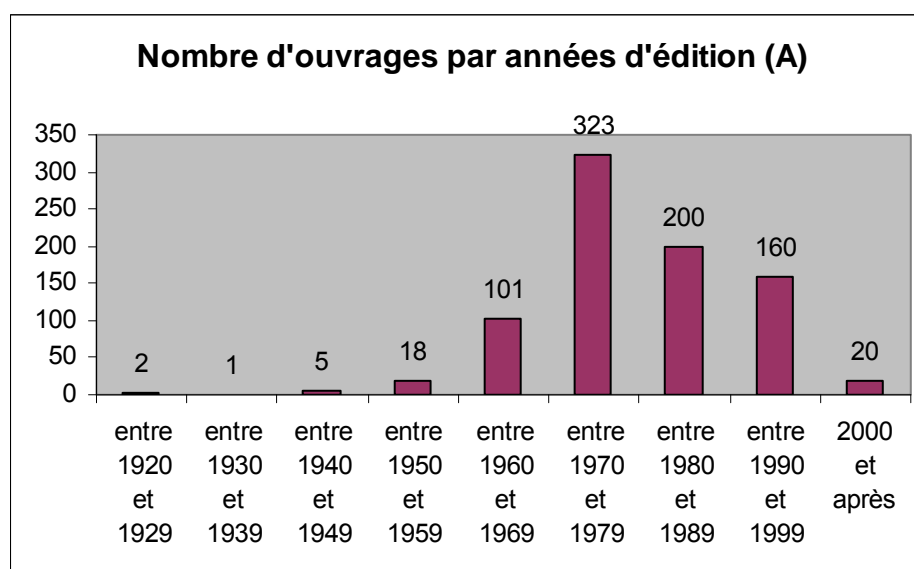
Les monographies

Nous avons recensé 867 monographies. Elles ont une moyenne d'âge de 27 ans.

Age des ouvrages

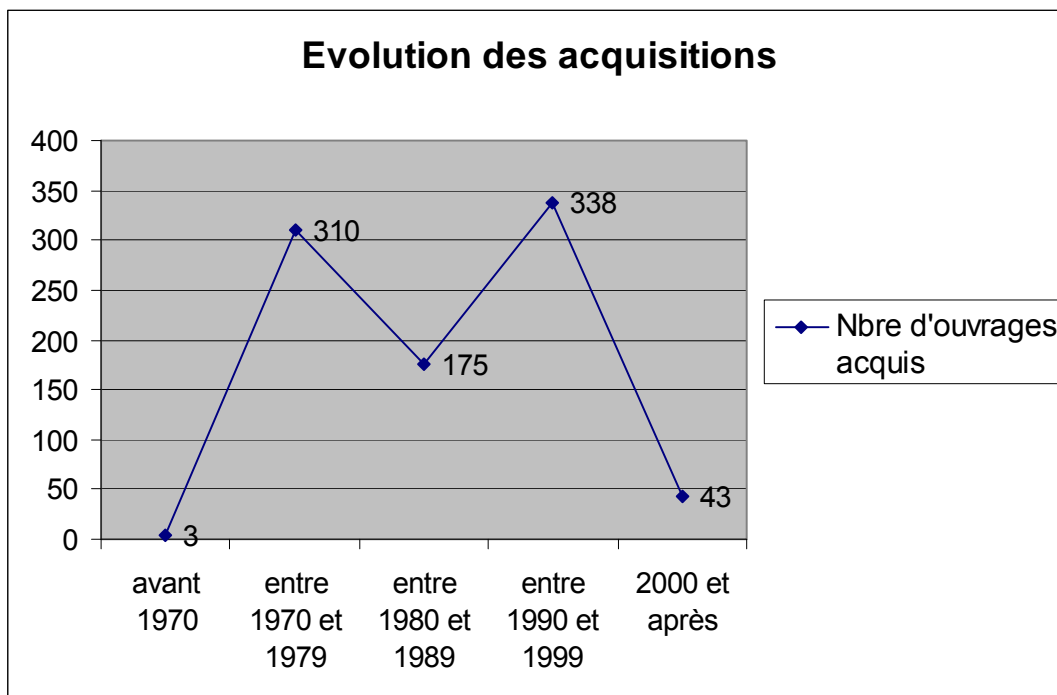
Comme le montre le tableau ci-dessous, la plupart des ouvrages (323 sur 867) datent de 1970 à 1979. Huit livres datent d'avant 1950 et peuvent donc être considérés comme de véritables objets de collection (certains ne sont même pas encore « coupés » !). Pour environ 38 ouvrages, il n'a pas été possible de déterminer une date de parution ou d'impression.

Ce tableau, ainsi que la moyenne d'âge des livres, laisse entrevoir un des problèmes du fonds. En effet, de nombreux ouvrages sont certes intéressants, mais complètement dépassés. Le fonds n'a que faiblement été tenu à jour et de ce fait représente plutôt l'actualité des années septante. Ceci explique certainement en partie la baisse de fréquentation de la bibliothèque de la part des collaborateurs.



Acquisitions

Cet autre tableau montre la répartition des mêmes ouvrages, cette fois-ci par date d'acquisition.



Il est clairement visible que la plupart des acquisitions ont été faites au début des années septante ainsi qu'au milieu des années nonante, avec un ralentissement entre deux, durant les années huitante.

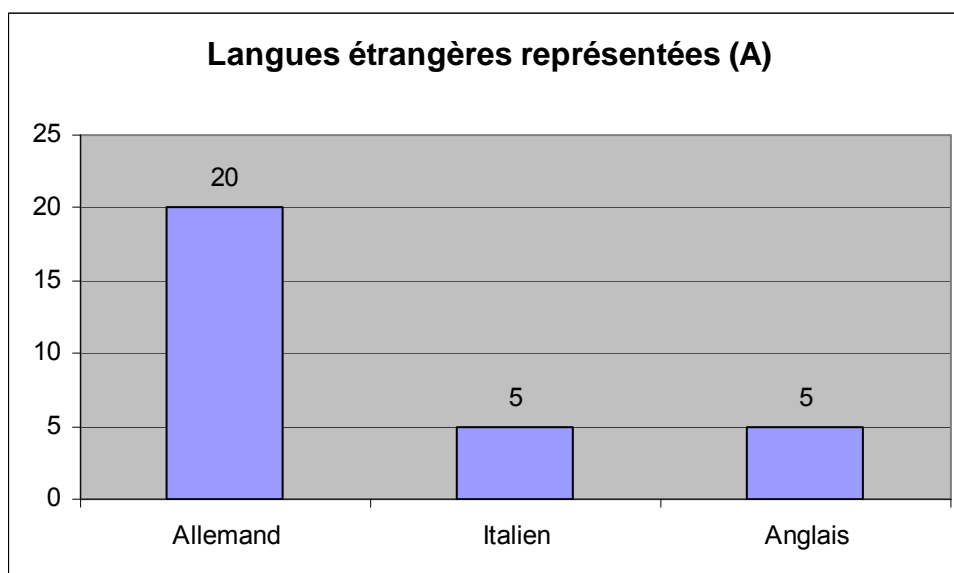
D'après les informations que nous avons pu glaner, ceci est probablement dû à la direction en place à ces époques-là.

Etat physique des ouvrages

La plupart de ces ouvrages sont encore en bon état physique, malgré leur âge pour certains. 682 sur les 867 des ouvrages enregistrés ont été considérés en bon état, 155 dans un état de conservation moyen et seulement 32 dans un état qui laissait à désirer.

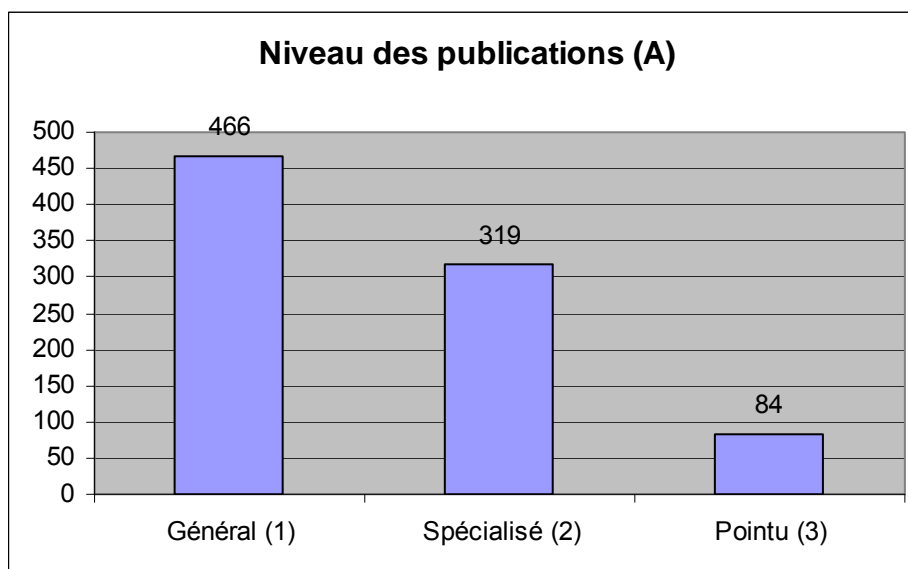
Langues représentées

Seuls 3,5% des ouvrages (c'est-à-dire une trentaine d'ouvrages) de ce fonds sont, entièrement ou en partie, en langues étrangères. Il s'agit avant tout d'allemand, d'italien et d'anglais. En voici la répartition :



Niveau de complexité du contenu des ouvrages

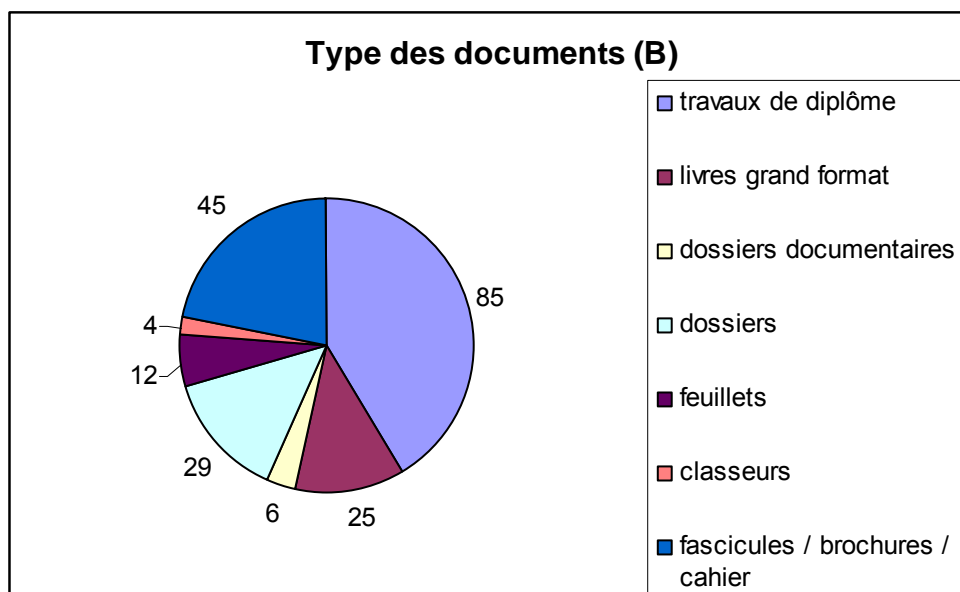
Quant à leur niveau de complexité, voici la répartition constatée :



Nous avons estimé de niveau de complexité général tout document aisément compréhensible par tous. Les ouvrages de cette catégorie utilisent un langage clair et ne nécessitant pas de connaissances particulières. Le niveau « spécialisé » contient les ouvrages traitant de thématiques bien spécifiques, utilisant le vocabulaire propre au domaine. Les ouvrages de la catégorie « pointu » nécessitent une bonne connaissance du domaine tant au niveau des thématiques abordées, qui sont très précises, mais également au niveau du langage, qui se transforme en véritable jargon de professionnels.

Les monographies de grand format et travaux de diplôme

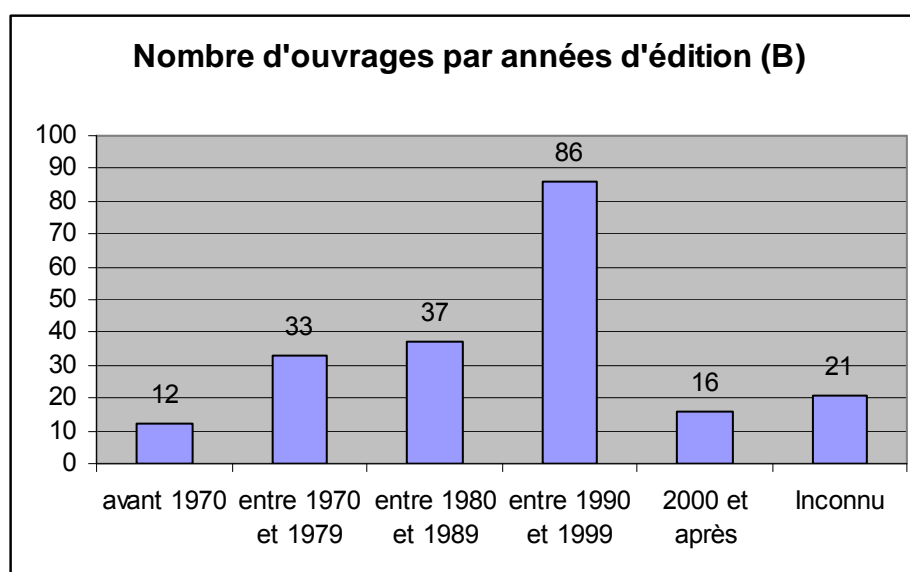
Ces documents se répartissent comme suit :



Age des ouvrages

En ce qui concerne les travaux de diplôme, l'âge moyen des ouvrages est beaucoup plus récent, puisqu'il est de 19 ans.

La plupart des documents (86) date des années nonante. Les collaborateurs travaillant actuellement à la Cité, des stagiaires, des étudiants rédigeant leur mémoire sur un résident de la Cité, nombreux ont été ceux qui ont contribué à enrichir ce fonds de travaux de diplôme.

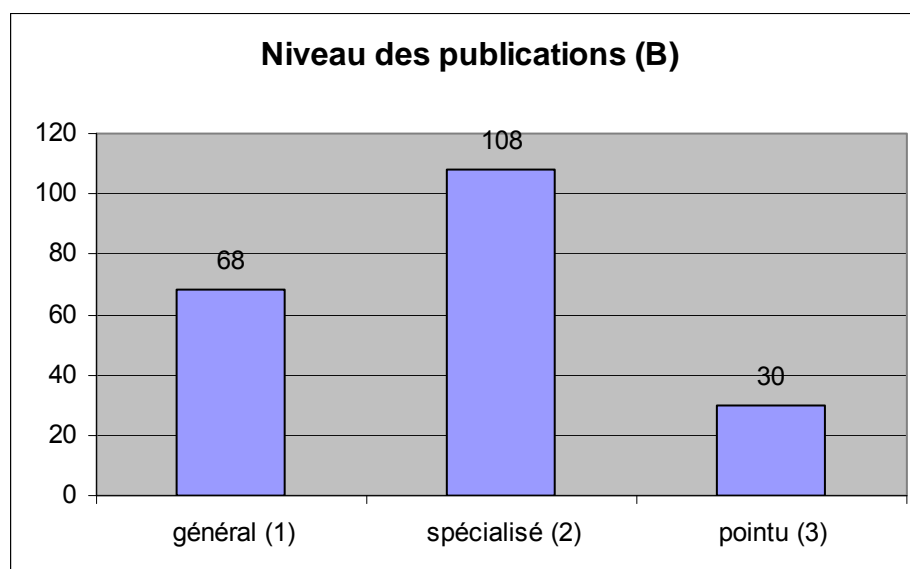


Etat physique des ouvrages

Là aussi, les ouvrages sont majoritairement en bon état (157 sur 206). 35 ont été considérés dans un état moyen et 14 dans un mauvais état. Ces deux derniers chiffres représentent des taux légèrement plus élevés que pour les monographies s'expliquent notamment par les supports plus fragiles employés pour ce type d'ouvrages.

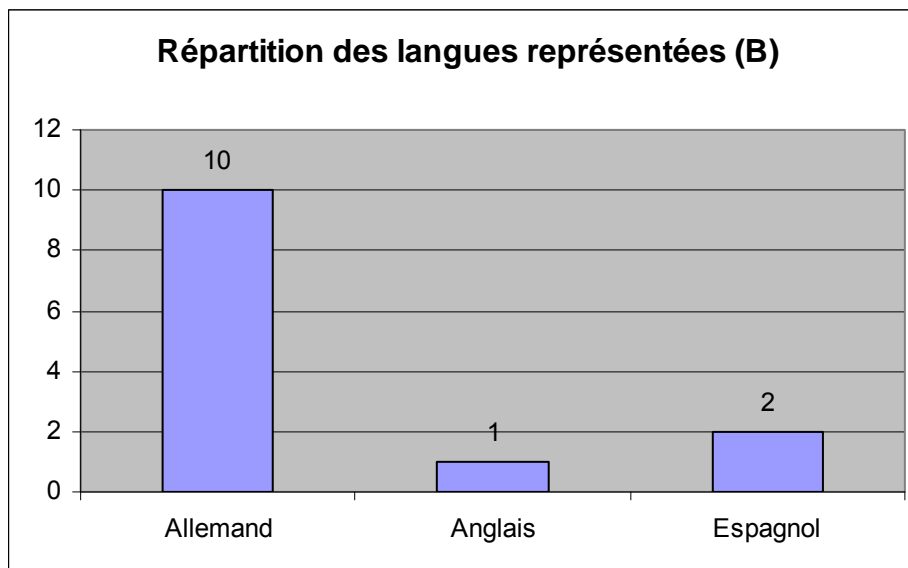
Niveau de complexité du contenu des documents

Nous constatons que le niveau de complexité de ces publications est généralement plus élevé que pour celui des monographies. En effet, les monographies avaient un taux de « Général » de 53%, alors que ce taux est de seulement de 33% pour les travaux de diplôme. Ceci s'explique probablement par le type même de ces documents. Par définition, un travail de diplôme tente d'approfondir et d'analyser un sujet bien précis. Il est donc normal que les ouvrages « spécialisés » soient les plus nombreux (108 sur 206)



Langues représentées

En ce qui concerne les langues étrangères, elles ne représentent que de 6% de l'ensemble des monographies de grand format. Ces 6% se partagent comme suit :



Les revues

En ce qui concerne les revues, nous avons simplement pris note des titres. Nous avons fait le choix de ne pas les dépouiller. Cela nous paraît inopportun à ce stade du travail, car devant plutôt faire suite à un désherbage, et peu utile pour les numéros actuellement disponibles, souvent très anciens.

Notre but, dans un premier temps, était de pouvoir fournir à chaque corps de métier une liste de revues professionnelles. Par contre, il serait certainement intéressant, dans un deuxième temps, que quelqu'un se charge de dépouiller quelques revues essentielles, et d'en signaler les articles intéressants aux autres collaborateurs, notamment au moyen d'une Newsletter, par exemple.

Annexe 2 Exemple d'une page de notre catalogue

Parent / famille

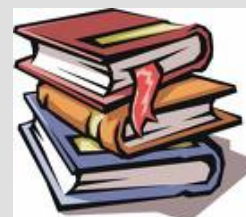
Auteur	Titre	Année de publication	Cote
BERGE André	Petit lexique parents-enfants	1969	A 430
BOURCIER Arlette	Le miroir des parents: la personnalité de l'enfant reflet des attitudes parentales et des relations conjugales	1970	A 344
GMELIN Otto	Maman est un éléphant: un nouveau langage révélé aux patents: l'univers symbolique du dessin d'enfant	1980	A 429
GOLDSTEIN Joseph, FREUD Anna, SOLNIT Albert J.	Dans l'intérêt de l'enfant?: vers un nouveau statut de l'enfance	1978	A 331
SALBREUX R., SALBREUX O.	Les handicapés mentaux les autres et nous: deux médecins parlent aux médecins	1976	A 327

Physiothérapeute / psychomotricien

Auteur	Titre	Année de publication	Cote
BAUMANN Jürg et al.	2e congrès international sur la rééducation par l'équitation - thérapie équestre. Bâle, 11 au 13 novembre 1976	1976	A 358
BERGIER Jacques, GARCIA NABHOLZ Rosario	Débilité mentale et troubles du comportement: les structures psychopathologiques, les fantasmes, une proposition de thérapie par le jeu	?	A 810
BERGIER Jacques, GARCIA NABHOLZ Rosario	Débilité mentale et troubles du comportement: les structures psychopathologiques, les fantasmes, une proposition de thérapie par le jeu	?	A 846
BERGIER Jacques, GARCIA NABHOLZ Rosario	Débilité mentale et troubles du comportement: les structures psychopathologiques, les fantasmes, une proposition de thérapie par le jeu	?	A 964
BOBATH Berta	Hémiplégie de l'adulte : Bilans et traitement	éd originale: 19701984, 2ème éd	A 988
BOUVARD-VERDIE, Hélène	Jeux et mouvements avec accessoires pour l'éducation physique: enfants de 3 à 8 ans	1970	A 136

Annexe 3 Affichette

AVEZ-VOUS BESOIN DE VOTRE BIBLIOTHEQUE ?



CAR... VOTRE BIBLIOTHEQUE A BESOIN DE VOUS...

Bonjour à l'ensemble des collaborateurs de la Cité du Genévrier !

Nous sommes trois étudiantes bibliothécaires de la Haute Ecole de Gestion de Genève, et notre sujet de travail de diplôme est le suivant :

Déterminer, avec vous, l'avenir de la bibliothèque

(petite salle à manger)

Que va-t-il lui arriver ? Son avenir dépend essentiellement de ce qu'elle vous apportera, et de ce que vous lui amènerez.

Pour déterminer son utilité, nous vous invitons à répondre au questionnaire distribué dans vos services, et dont nous laissons un certain nombre en réserve à la réception, à partir du vendredi 7 septembre.

La collecte des questionnaires remplis se fera au plus tard le

lundi 23 septembre à midi – merci de les déposer à la réception.

Si malgré tout vous ne trouviez pas d'exemplaires à remplir, nous vous remercions de nous contacter au 021 / 601 23.49 (Sandrine Clément).

Vous pouvez nous demander en tout temps un feedback sur l'avancée du travail. Ses conclusions seront présentées début décembre, à la Cité du Genévrier, lors de notre défense de mémoire.

Au plaisir de la collaboration !

Sandrine Clément, Caroline Salamin, Debora Wyler

Annexe 4 Questionnaire

Bibliothèque des collaborateurs de la Cité du Genévrier (petite salle à manger)

Utilisation actuelle - besoins - souhaits

Dans le cadre de notre travail pour obtenir un diplôme de bibliothécaire, nous effectuons une étude sur l'utilisation de la bibliothèque de la Cité du Genévrier, et sur les besoins et souhaits des collaborateurs en matière de documentation.

Nous avons effectué l'inventaire du fonds. A partir de là, nous avons fait la liste des documents disponibles par principaux corps de métier. Vous pouvez la consulter à la petite salle à manger, si cela peut vous aider à vous faire une idée plus précise du contenu de la bibliothèque.

Cette enquête est un premier jet pour tenter de cerner l'avenir de la bibliothèque : disparition ou maintien ? Si maintien, sous quelle forme ?

Vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante : sandrine.clement@etu.hesge.ch. Nous laissons également à disposition une boîte à idées à la réception. Vous pourrez y déposer indifféremment des remarques, suggestions, pour entretenir avec nous un échange que nous espérons fructueux.

Nous vous suggérons de garder cette page, à toutes fins utiles, et de ne nous retourner que la suite du questionnaire, au plus tard

le lundi 23 septembre 2007 à midi, à la réception.

Nous vous remercions d'avance pour votre participation à cette enquête. Les données sont anonymes et confidentielles (sauf si vous décidez de vous prêter au jeu de l'interview, cf. fin du questionnaire).

Sandrine Clément, Caroline Salamin, Debora Wyler

Habitudes d'utilisation de la bibliothèque et de recherche de ressources documentaires

1.1 Vous fréquentez la bibliothèque...

1 fois par année 1 fois par semestre

1 fois par mois 1 fois par semaine

autre :

1.2 Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Où trouvez-vous les informations dont vous avez besoin dans le cadre de votre travail ? (plusieurs réponses possibles):

sur Internet à la bibliothèque de la Cité du

Genévrier

dans une autre bibliothèque (précisez) :

ni Internet, ni bibliothèque, autre (précisez) :

.....

.....

3.1 Faites vous partie du Groupe de lecture? oui

non

- 3.2 Si oui, utilisez-vous des ressources documentaires de la bibliothèque pour vos réunions ? oui
- non

Maintien ou non de la bibliothèque ?

4. Selon vous, cette bibliothèque ...

- est irremplaçable
- fait double emploi avec d'autres bibliothèques (celle de l'eesp, par exemple)

5. Selon vous, à quoi sert réellement la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles) :

- aide pour mes études aide pour mon travail
- lieu de débarras lieu de rencontre
- fonction récréative à rien

autre :

.....

.....

.....

.....

.....

Commentaire :

.....

.....

.....

6. Quel avenir voyez-vous plutôt pour la bibliothèque?

- elle peut disparaître
- elle peut être autogérée par certains collaborateurs et / ou résidents
- elle peut rester telle qu'elle est aujourd'hui (état et fonctionnement)
- on peut faire appel à un bibliothécaire pour des mises à jour ponctuelles, par exemple 2 fois par année

Implication personnelle dans la mise en place et la gestion de la bibliothèque

Dans la question précédente, une des solutions proposées était l'autogestion. Imaginons que cette solution soit retenue. A travers ce groupe de questions, nous essayons de savoir si certains collaborateurs souhaitent s'impliquer et pour quelles tâches.

7.1 Seriez-vous prêt à vous impliquer dans la gestion de la bibliothèque ?

- oui non

7.2 Si oui, à quelles conditions (par exemple, mon employeur me donne du temps)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 7.3 Dans le cas où vous vous impliqueriez, qu'est-ce qui vous intéresserait?
(plusieurs réponses possibles)

Du point de vue théorique :

- faire partie d'un comité de bibliothèque (pour fixer les principes de base de la future bibliothèque)

Du point de vue pratique :

- entretenir régulièrement la collection (retirer les ouvrages dépassés ou abîmés, rechercher et commander des nouveautés)

- produire des dossiers thématiques sur des sujets d'actualité (d'après des recherches sur internet, d'articles, de comptes-rendus de débats, de documents audio-visuels, etc.)

- rendre la bibliothèque attrayante (par exemple en aménageant un coin lecture)

- assurer le suivi des prêts (c'est-à-dire, contrôler le retour des ouvrages, faire des rappels, etc.)

- autre :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Développements possibles de la bibliothèque

8. Quel est votre avis sur les propositions suivantes visant à dynamiser la bibliothèque ?

Propositions	☺	☹	Pourquoi ?
8.1 Recevoir régulièrement la liste des nouvelles acquisitions			
8.2 Créer un « atelier bibliothèque » et donc impliquer des résidents dans sa gestion			
8.3 Laisser les documents dans les services, tout en indiquant leur emplacement dans le catalogue de la bibliothèque de manière à les rendre visibles et accessibles à tous			
8.4 Informatiser le catalogue de la bibliothèque (recherche plus facile des documents, par exemple par mots-clé, par titre, par auteur, etc, via l'intranet une fois celui-ci mis en place)			
8.5 Informatiser le prêt (pour éviter de perdre des documents, pour une gestion plus claire et plus facile)			
8.6 Avoir accès à des bases de données spécialisées de votre domaine de compétence (sur internet)			
8.7 Permettre l'accès à la bibliothèque aux familles des résidents			

Suggestions

9. Profitez de cet espace pour vous exprimer, faire des suggestions, des remarques, de manière générale ou sur des points bien précis.
 Votre avis nous intéresse !
 (Si d'autres idées vous viennent plus tard, n'hésitez pas à nous les communiquer au travers de la boîte à idées qui est à la réception, ou par mail !)

.....

Sexe : <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Age :
Profession :	A la Cité du Genévrier depuis an(s)

Afin de mener une étude plus complète, nous souhaitons rencontrer plusieurs personnes, quel que soit leur métier ou leur fonction. Si vous êtes disposé à nous accorder environ 30 minutes de votre temps pour une interview, merci de compléter les rubriques ci-dessous.

J'accepte d'être contacté pour une interview : oui non

Nom : Prénom :

Service :

Tél. interne ou e-mail :

Jours de présence :

Annexe 5 Résultats du questionnaire

Résultats de l'enquête par questionnaire

« Bibliothèque des collaborateurs de la Cité du Genévrier : utilisation actuelle – besoins – souhaits »



Travail effectué dans le cadre d'un travail de diplôme
Haute école de gestion, Genève

Septembre 2007

Sandrine Clément, Caroline Salamin, Debora Wyler

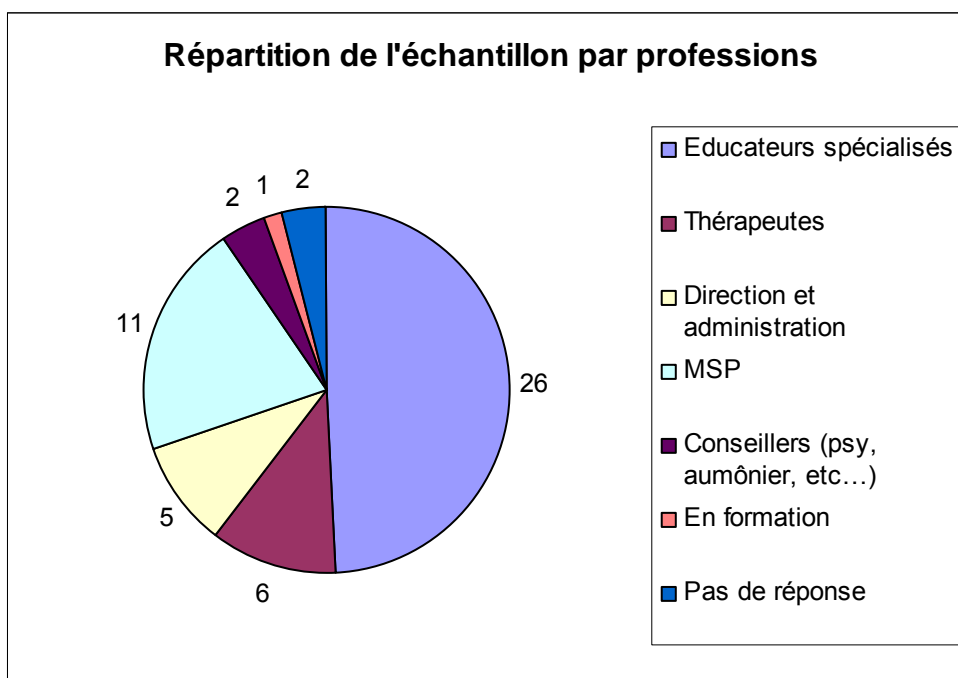
Résultats de l'enquête

Voici, comme promis, les résultats de l'enquête effectuée par questionnaire parmi vous, collaborateurs de la Cité du Genévrier, durant le mois de septembre. Nous avons tenté de sélectionner et de synthétiser les informations porteuses de sens. De ce fait, ce document est bien un compte-rendu, et non pas une analyse détaillée de tout le questionnaire.

Taux de participation et répartition

Commençons tout d'abord par le taux de participation. Nous avons été agréablement surprises du taux de réponses obtenu (34 %). En effet, ce taux correspond tout à fait au taux de participation moyen à ce genre d'enquête. Nous profitons ici de vous remercier pour l'intérêt porté à notre questionnaire et votre très précieuse participation.

La majorité d'entre vous qui avez répondu, travaille en tant qu'éducateurs spécialisés (26 sur 53), que maîtres socio-professionnels (11) ou en tant que thérapeutes (6, en regroupant les ergothérapeutes, logopédistes, etc.). Seuls 5 des sondés sont employés dans le secteur administratif.



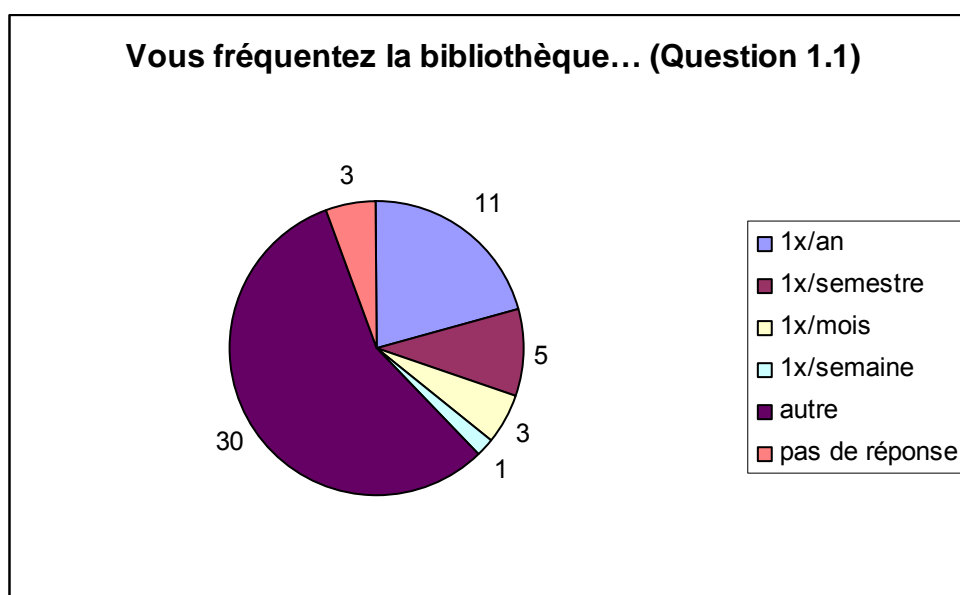
Remarques générales

Le questionnaire était anonyme, mais nous vous avons laissé la possibilité de donner vos coordonnées afin que nous vous contactions pour des entretiens. Ceux-ci serviront d'une part à approfondir certaines questions, d'autre part à repérer les personnes prêtes à s'investir dans la gestion quotidienne de la bibliothèque. 16 d'entre vous nous autorisent à les contacter. Nous nous réjouissons de ce résultat qui démontre tout de même un intérêt positif pour la bibliothèque et son avenir.

Après ces quelques remarques préalables, voyons maintenant les résultats, regroupés par thèmes (ceux qui étaient déjà visibles dans le questionnaire).

Habitudes d'utilisation de la bibliothèque et de recherche de ressources documentaires

Seuls 20 d'entre vous indiquent se rendre à la bibliothèque, à des fréquences variables.



Plusieurs personnes ne connaissaient tout simplement pas l'existence ou l'emplacement de la bibliothèque. Les raisons avancées pour ce peu de fréquentation sont avant tout la difficulté de retrouver un ouvrage précis, le manque d'ouvrages actuels, ainsi qu'un manque d'information général pour tout ce qui concerne la bibliothèque elle-même ou son fonctionnement.

Vous trouvez les informations dont vous avez besoin pour votre travail majoritairement sur Internet (42), dans d'autres bibliothèques (21) ou par d'autres moyens (21), tels que l'échange avec les collègues ou la participation à un réseau de connaissances. Par ailleurs, 5 d'entre vous indiquent avoir recours à la bibliothèque de la Cité du Genévrier dans le même but.

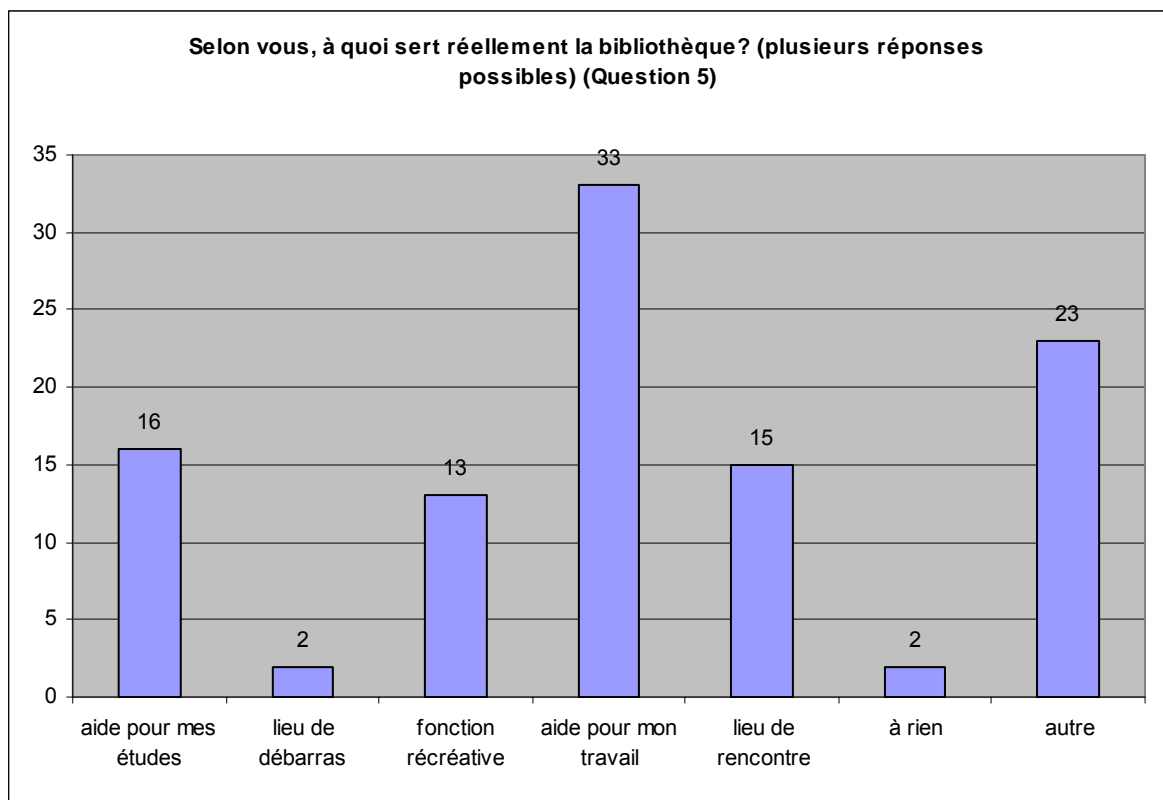
L'existence d'un Groupe de lecture, dont nous avons entendu parler au cours des repas pris en commun sur place, nous incite à l'envisager comme moyen d'utiliser et de dynamiser la bibliothèque. 6 personnes interrogées en font partie, mais la plupart n'emploient pas la bibliothèque de la Cité pour autant.

Maintien ou non de la bibliothèque

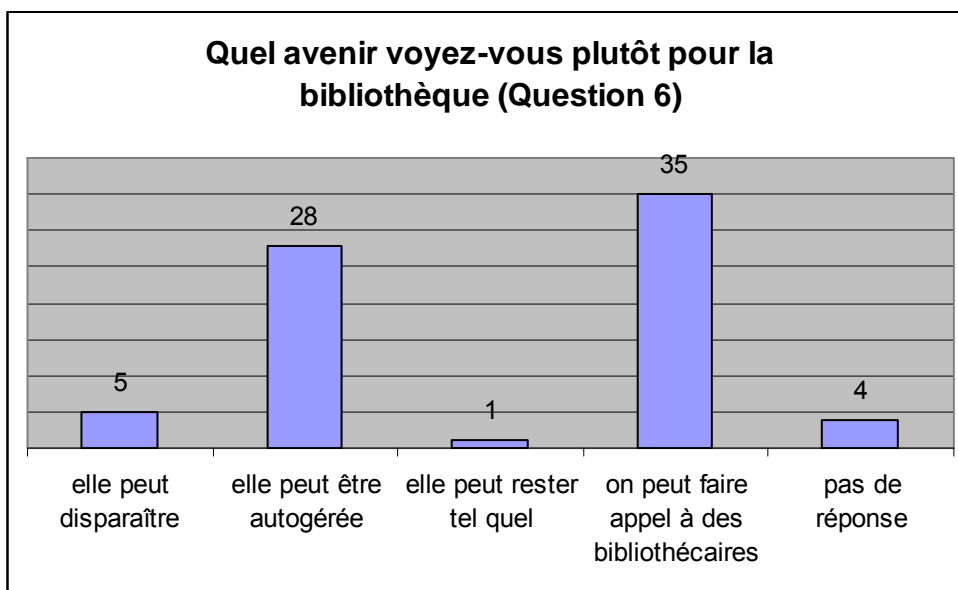
La plupart d'entre vous tient à la bibliothèque. En effet, 25 des sondés estiment que cette bibliothèque est irremplaçable. 12 pensent pourtant qu'elle fait double emploi, avec la bibliothèque de l'EESP¹ notamment. Il convient toutefois de signaler que 17 personnes se sont abstenues de répondre à cette question. Ce fort taux d'abstention s'explique certainement par le manque d'une réponse intermédiaire dans les possibilités offertes, telle que « la bibliothèque est utile ».

La question 5, à savoir « Selon vous, à quoi sert réellement la bibliothèque », pouvait être comprise de plusieurs manières : « A quoi vous sert actuellement la bibliothèque de la Cité », ou « en règle générale, « A quoi devrait servir une bibliothèque ». Quelle que soit la manière dont vous avez compris la question, il en ressort clairement que vous êtes nombreux à considérer qu'elle est - ou devrait être - une aide, un soutien dans le cadre de votre travail et de vos études (formation de base, formation continue, etc.).

¹ EESP : Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques, Lausanne

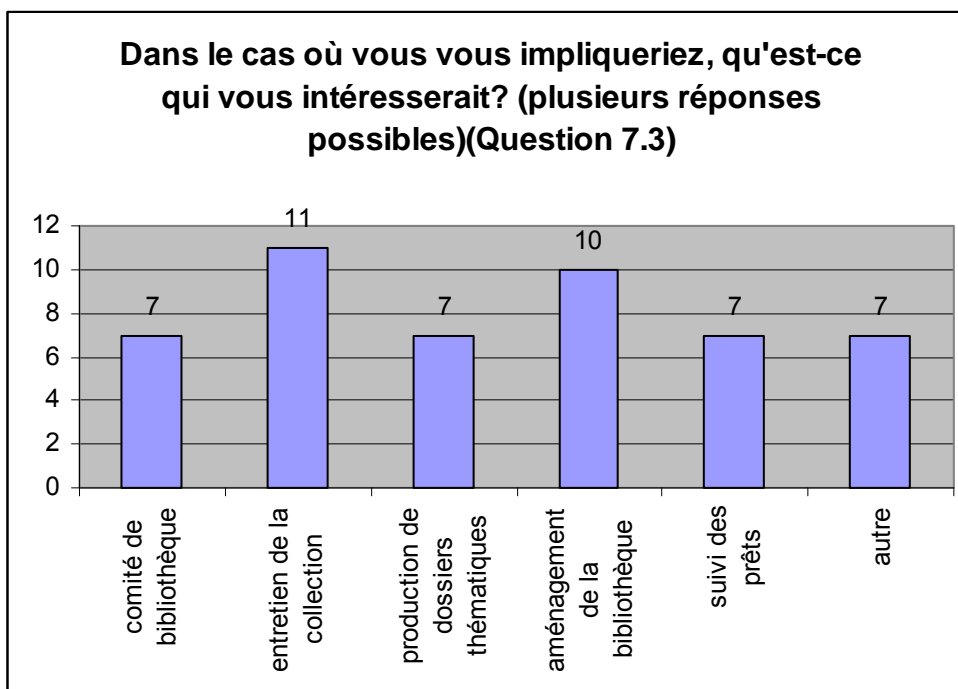


Seuls 5 d'entre vous pensent que la bibliothèque peut tout simplement disparaître. Beaucoup penchent pour une solution combinant l'autogestion par les collaborateurs et le passage ponctuel de bibliothécaires externes. Il paraît toutefois clair pour tous qu'un changement est indispensable.



Implication personnelle dans la mise en place et la gestion de la bibliothèque

Vous êtes 13 à envisager une participation à la gestion de la bibliothèque. Beaucoup précisent vouloir le faire à condition de disposer de quelques heures sur leur temps de travail. Quelques personnes toutefois indiquent vouloir le faire durant la pause de midi, notamment.



La tâche la plus fréquemment citée est l'entretien de la collection. En effet, beaucoup d'entre vous souhaitent pouvoir faire des propositions d'achat. Nous remarquons également que les différentes tâches se répartissent assez bien selon vos préférences : nous savons ainsi que dans l'hypothèse du maintien de la bibliothèque de manière autogérée, il y aura des personnes intéressées à s'impliquer pour chaque domaine.

Développements possibles de la bibliothèque

Dans cette partie, nous souhaitons récolter votre avis sur plusieurs possibilités de développement de la bibliothèque.

- La première proposition, c'est-à-dire de recevoir régulièrement la liste des nouvelles acquisitions, a presque unanimement été saluée comme une bonne idée, puisque vous avez été 47 (sur 53) à l'approuver.
- 25 d'entre vous estiment qu'un atelier « bibliothèque », donc impliquant les résidents comme les ateliers « bois » et « buanderie » (question 8.2) pourrait entrer en ligne de compte.
- La majorité d'entre vous (28 sur 53) pense qu'il vaut mieux rassembler tous les ouvrages en un seul lieu (question 8.3).

- L'informatisation du catalogue de la bibliothèque (question 8.4) paraît une bonne idée pour 48 d'entre vous.
- L'informatisation du prêt (question 8.5) est également largement plébiscitée (43 sur 53).
- L'accès à des bases de données spécialisées sur Internet (question 8.6) est également souhaité par 41 questionnés.
- Quant à permettre l'accès à la bibliothèque aux familles des résidents (question 8.7), les avis sont plus partagés, puisque 29 d'entre vous estiment que c'est envisageable.

Suggestions

Dans cette rubrique, vous avez été 30 (sur 53) à choisir de vous exprimer, sur des sujets très divers, allant de commentaires sur le questionnaire à des propositions concrètes pour l'amélioration de la bibliothèque.

Ces remarques et suggestions, ainsi que les commentaires faits lors d'autres questions seront résumés dans la partie suivante.

Suggestions faites par les collaborateurs dans le questionnaire

Habitudes d'utilisation de la bibliothèque et de recherche de ressources documentaires

Trois remarques reviennent souvent : a) vous utilisez / avez utilisé la bibliothèque pendant votre formation, puis avez arrêté de la fréquenter b) vous n'êtes pas en fonction depuis assez longtemps pour connaître l'existence de la bibliothèque c) le manque de transparence, la désuétude des ouvrages et l'aspect peu attrayant du lieu sont décourageants.

Ces commentaires, ainsi que les réponses aux questions de cette première partie laissent clairement entrevoir un certain nombre de problèmes. Tout d'abord, il manque une politique claire concernant ce qui a sa place dans la bibliothèque ou non : actuellement, un peu de tout et n'importe quoi. Le classement physique par un simple numéro attribué à chaque ouvrage lors de son entrée dans la bibliothèque, ce qui se fait depuis le début, n'est pas pratique lorsqu'on désire simplement « fouiner » un peu, comme quelqu'un d'entre vous l'a si joliment exprimé. De plus, faute d'un catalogue élaboré (par types de documents, auteurs, sujets, etc.), la recherche d'ouvrage est rendue quasi-impossible. La bibliothèque est utile pour les études, mais elle n'est plus assez d'actualité pour le travail quotidien. Il manque des ouvrages de références importants. Et surtout, ce fonds n'est pas du tout mis en évidence : par exemple, les nouveaux collaborateurs ne sont pas forcément informés de son existence. Par ailleurs, le fonctionnement du prêt reste ignoré de certains collaborateurs, donc de nombreux livres disparaissent (c'est du moins une des explications possibles).

Vous avez petit à petit pris l'habitude d'aller chercher vos informations ailleurs, dans d'autres bibliothèques, telles que la BCU² à Lausanne, celle de l'EESP, ou en achetant personnellement les ouvrages en librairie. De nos jours, Internet est bien entendu également un outil privilégié, pour ceux qui le pratiquent.

² BCU : Bibliothèque cantonale universitaire (Vaud)

Maintien ou non de la bibliothèque

D'après les commentaires, il semble que vous soyez dans l'ensemble peu satisfaits de la bibliothèque telle qu'elle est actuellement, mais que vous aimeriez pour la plupart la maintenir et l'améliorer. Vous y voyez un fort potentiel pour toutes sortes de développements : pour certains d'entre vous, elle est, ou pourrait devenir, un lieu de détente, de réflexion, de rencontre avec les collègues pour des échanges informels. Pour d'autres, elle pourrait favoriser une certaine culture d'institution, notamment grâce aux travaux de diplôme, mémoires, etc., des nombreux collaborateurs de la Cité (actuellement, ils n'y sont pas systématiquement déposés). La Cité du Genévrier disposerait ainsi d'un formidable vecteur pour apprendre à se connaître entre collègues, à rester au courant des derniers développements dans son domaine d'activité. Une bonne organisation de la bibliothèque permettrait non seulement de trouver les ouvrages que l'on cherche, mais aussi de mieux comprendre comment marchent l'institution et ses différents services.

De manière générale, vous êtes nombreux à exprimer votre regret par rapport à l'état actuel et à préconiser des changements. L'ensemble d'entre vous semble tenir à cette bibliothèque, et peu d'entre vous veulent la voir disparaître complètement.

Implication personnelle dans la mise en place et la gestion de la bibliothèque

Sans que cela surprenne, la demande qui revient le plus souvent, c'est que du temps soit dégagé sur les heures de travail pour pouvoir s'occuper de la bibliothèque. L'idée de faire participer les résidents à la gestion de la bibliothèque (que nous investiguons dans la question 8.2) est déjà amenée ici par certains d'entre vous.

Plusieurs personnes remarquent également qu'il serait utile d'avoir une petite formation par des bibliothécaires, pour apprendre quelques notions de base. Enfin, quelques voix s'élèvent pour demander qu'un budget soit dégagé spécialement pour la bibliothèque.

Développements possibles de la bibliothèque

Liste des nouvelles acquisitions : de manière générale, cette proposition est bien perçue, comme l'a montré le pourcentage plutôt parlant : 89% d'opinions favorables. Vous êtes d'avis qu'ainsi, la bibliothèque se rappellera à vous régulièrement, vous aurez une meilleure vue d'ensemble de ce qui s'y trouve. L'attrait des nouveautés, la curiosité vous donnera envie et motivation de vous y rendre plus souvent. Toutefois, quelques-uns signalent qu'il y a déjà assez de notes de services comme cela.

Atelier « bibliothèque » : les pourcentages l'ont montré, les avis sont plutôt partagés sur cette question. Certains d'entre vous trouvent que c'est une excellente idée, que c'est un moyen de valoriser les résidents, de les impliquer

ainsi que les éducateurs. D'autres pensent que ce lieu doit rester réservé aux professionnels, qu'il est important de garder un endroit « à part » ; et que la plupart des résidents ne sachant ni lire, ni écrire, cet atelier n'aurait que peu d'intérêt.

Documents dispersés, catalogue centralisé : les remarques sont presque unanimes, à savoir que l'éparpillement des documents dans les différents services ne génère que des problèmes de gestion. On y perd la vue d'ensemble. Notons qu'avec un catalogue informatisé, cette difficulté peut être contournée. Quelques personnes possèdent de petits fonds documentaires dans leurs services ou sur les lieux de vie, dont la communauté des collaborateurs pourrait profiter si elle en connaissait l'existence et le contenu.

Informatisation du catalogue : l'enthousiasme est général : on évoque la facilité de recherche et d'accès, la modernisation de la gestion, mais pour autant toutefois que chaque service et lieu de vie ait un accès à Internet ou à l'intranet.

Informatisation du prêt : ici aussi, les avis sont plutôt positifs, mettant en avant la rapidité et la gestion facilitée, qui inciteraient apparemment de nombreuses personnes à utiliser plus fréquemment les ressources de la bibliothèque. Cependant, quelques-uns n'en voient pas l'intérêt.

Accès à des bases de données spécialisées : il n'y a eu que peu de remarques pour ce point-ci : on met pourtant en avant la facilité de recherche, la formation continue et la mise à jour des connaissances.

Accès à la bibliothèque aux familles des résidents : les avis sont de nouveau mitigés. Certains pensent que ce lieu doit rester réservé aux collaborateurs. D'autres estiment que ce serait une bonne idée, que cela permettrait une ouverture, de meilleurs contacts avec les familles.

Suggestions

Dans cette partie, plus de la moitié d'entre vous (30 sur 53) a saisi l'occasion de s'exprimer sur des sujets très variés.

L'existence même de la bibliothèque a été remise en question. Mais on perçoit le plus souvent que c'est son maintien en l'état actuel qui est mis sur la sellette. Bien souvent, vous demandez des améliorations : que la bibliothèque soit située dans un endroit plus accueillant, qu'on y soit bien, tant pour lire, que pour réfléchir ou passer un moment entre collègues.

Vous avez envie d'une bibliothèque qui réponde à vos besoins, c'est-à-dire une bibliothèque à jour, contenant de la littérature professionnelle, des ouvrages de référence permettant de vérifier ponctuellement des notions précises, des dossiers thématiques sur des sujets « brûlants », les travaux de diplômés, mémoires, thèses, etc. des collaborateurs, mais également de la littérature de loisir.

La vocation de formation de la Cité a aussi été mise en avant. La bibliothèque devrait être un outil important dans ce rôle formateur, puisque des praticiens-formateurs encadrent continuellement des stagiaires de l'EESP au Génévrier.

Synthèse, enjeux, possibilités

Tout d'abord, il est nécessaire de distinguer clairement le contenu de cette bibliothèque de son « principe ». Ces deux facettes sont également importantes pour la suite.

Le principe : cette bibliothèque existe; un local est prévu pour elle dans le nouveau bâtiment (même si c'est dans un endroit prévu pour d'autres usages également) ; ce local sera équipé du mobilier nécessaire, et à proximité de la réception (qui aurait un œil sur elle) ; elle a également un budget d'acquisition annuel.

Le contenu : tout est à imaginer pour la suite... ce projet est entre les mains de ceux qui auront envie de s'y investir. Important : du moment qu'elle va vivre du bénévolat, il est juste de partir des disponibilités de chacun pour fixer des objectifs, et non pas le contraire – pour ne pas s'épuiser, ne pas viser l'idéal, mais le possible.

Pour présenter un intérêt, cette bibliothèque doit autant se renouveler, qu'être « nettoyée ». Il va falloir trier, et éliminer des documents ; donc **décider** en tout premier lieu **ce qui va désormais y entrer**, et sous quelle forme. C'est une **première étape** : en quoi cette bibliothèque peut-elle devenir spéciale, utile, intéressante ? et qui justifie qu'on y mette de l'énergie, de manière gratuite et volontaire pour l'instant ?

La deuxième étape, le triage, est une étape parfois douloureuse : s'en tenir aux critères d'élimination peut être difficile. Bon à savoir : des documents peuvent être donnés, ou archivés, ou vendus à des librairies... pas besoin de tout mettre à la poubelle !

La troisième étape est celle de l'**acquisition** de nouveaux documents : qui est intéressé à apprendre à faire, sur le net, une recherche pertinente ? Sur des moteurs de recherches simples ? Pour trouver des documents numériques ou des livres à commander ? A explorer des bases de données, dans le réseau de bibliothèques qui existe déjà ?

Bref, à connaître les ressources qui existent, et à les exploiter ! L'acquisition n'est pas qu'une affaire d' « achats » : il est plus question de cibler le produit qu'on souhaite avoir à portée de main.

La quatrième étape, c'est de faire entrer tout document jugé utile et pertinent dans un **catalogue informatique**, pour mettre à disposition de tous le renseignement utile ; par exemple, si un collaborateur a besoin de rafraîchir rapidement ses connaissances sur le syndrome de Rett ou celui d'Asperger, pas besoin d'aller bien loin si l'on sait qu'un ouvrage de référence se trouve dans le bureau de X ou Y. Un catalogue est un instrument qui permet de dynamiser la connaissance contenue dans une institution ; et qui peut avoir d'autres retombées, comme de partager avec ses collègues le bénéfice d'une formation continue qu'on vient de suivre...

De plus, l'informatique est entrée à la Cité, profitons donc de prendre le train en marche : qui dit catalogue doit pouvoir dire « recherche par mots-clés, par sujets, etc. »)... et qui dit « intranet » dit forum d'échanges, discussions virtuelles, échange des idées...

La cinquième étape, c'est de rendre visible cette bibliothèque, de démontrer ses possibilités, de la « vendre ». **La diffusion de l'information** est l'alpha et l'oméga du projet ; non seulement aux collaborateurs directs, mais en jumelant peut-être le fonds de la Cité et celui de la Maison des Chavannes, que la responsable des RH souhaite voir devenir une réelle ressource pour les praticiens-formateurs... A terme, votre bibliothèque pourrait même devenir dans le réseau romand des institutions similaires, une ressource spécifique et unique en matière de prise en charge du polyhandicap...

Pour conclure, ces **cinq étapes** sont un **cycle** qui se renouvelle constamment : tenir une bibliothèque, c'est la garder d'actualité ; ce qui demande du travail régulier, même s'il est fait en petites quantités pour une question de disponibilité de chacun.

S'il fonctionne, il pourrait même s'étendre à un réseau inter-institutionnel, et pourquoi pas.

Et s'il fonctionne bien au point d'être une ressource reconnue à l'extérieur, il se peut que vous puissiez le défendre de manière à dégager un budget de fonctionnement sur vos heures de travail, si léger soit-il...

Si, à la lecture de ces quelques pages, vous venaient d'autres idées, suggestions... ou une envie de s'investir dans la gestion de la bibliothèque, n'hésitez pas à prendre contact avec nous, soit au moyen d'un mot glissé dans la boîte à idées, soit par mail (sandrine.clement@etu.hesge.ch)

Annexe 6 Synthèse des interviews

Introduction

17 collaborateurs ont été rencontrés individuellement entre les mois de septembre et octobre, pour des interviews d'une trentaine de minutes. Un bouquet de nouvelles idées a jailli de ces échanges informels, qui ont également amené des questionnements et mis en évidence les craintes de certains collaborateurs quant à la gestion future de la bibliothèque.

Ce document rapporte tout ce qui a été dit, y compris les idées contradictoires, afin de rendre une vision complète de la position des collaborateurs vis-à-vis de la bibliothèque.

Contenu de la bibliothèque

Les collaborateurs trouvent la bibliothèque très utile dans son principe mais pas sous sa forme actuelle. Elle devrait être une vraie ressource, au-delà du temps de formation. Pour ce faire, elle doit répondre à leurs besoins, qui sont les suivants :

- une documentation validée et fiable : les besoins des collaborateurs ont changé ; par le passé, beaucoup n'étaient pas formés, l'échange se faisait naturellement à cause de l'ambiance de la Cité ; à présent, ils sont des professionnels ;
- un catalogue mis à jour ;
- une classification par thèmes ;
- les ouvrages et documents de référence des grandes écoles qui envoient des stagiaires à la Cité du Genévrier ;
- des ressources pour les étudiants qui y passent ;
- des ouvrages de référence, fondateurs des différents courants de l'éducation: Bettelheim, Spitz, Winnicott, ainsi que les nouveautés ;
- de la presse spécialisée ;
- de quoi connaître ce que font et offrent les autres institutions ;
- les mémoires et travaux exécutés sur les lieux de vie, les résultats des réflexions des Groupes de Travail, les rapports des personnes qui ont bénéficié de formations continues à l'extérieur ;
- des documents pour faire connaître à la communauté des collaborateurs les initiatives liées aux particularités de certains lieux de vie ;
- de la littérature professionnelle, les dernières découvertes médicales et neurologiques, l'avancée des recherches ;
- de la littérature récréative : romans, essais ;
- des ouvrages en rapport avec la spiritualité ;
- des revues, des films, des DVD, des cassettes VHS ; donc un poste de visionnement, et même de quoi voir des films en groupe ;
- de la formation continue, pour la formation d'adultes en particulier ou en lien avec les activités des maîtres socioprofessionnels ;
- des ressources pour faire face au travail lourd et répétitif que représente la prise en charge de personnes qui « involuent » ; pour se renouveler, faire

« prendre l'air » aux pistes de travail ; pour faire un cure de vitamines qui permette de tenir sur la durée ;

- une cinquantaine d'outils directement utilisables au quotidien : coaching, troubles du comportement, psychoses, systémique, pathologies diverses ;
- des références en lien avec le savoir-être; connaissance de soi : pourquoi travailler dans le social, comment y durer, créer et recréer son travail ;
- des documents qui retracent l'histoire de la Cité du Genévrier ;
- une webothèque : quand l'intranet sera en place, il faudrait une possibilité d'avoir internet, avec accès sécurisé et réservé pour éviter les abus, et des liens organisés, vers des bases de données ; mais aussi que ces ressources soient clairement indiquées ailleurs, pour ceux qui ne manipulent pas bien l'informatique ;
- le signalement mis à jour des possibilités de formations continues.

Fonctionnement de la bibliothèque

Voici comment les collaborateurs imaginent la gestion future de la bibliothèque et les services qu'elle mettrait à disposition :

- disposer de ressources sur place, pour éviter de perdre du temps à aller chercher ailleurs ;
- mettre les achats en commun, les centraliser, les rationaliser. Certains ouvrages sont coûteux, ils devraient ne pas sortir de la bibliothèque, mais pouvoir être photocopiés sur place ;
- permettre la circulation d'un savoir qui est, pour l'instant, immobilisé. Le classement actuel rend en effet la recherche complexe. De plus, certains ouvrages sont gardés dans des services qui les considèrent comme leur propriété et ne les prêtent qu'avec beaucoup de réticence ;
- pour le prêt, des avis divers :
- un système efficace doit être mis en place, l'actuel est ignoré de la plupart des collaborateurs ;
- un système de prêt empêcherait la dynamique d'échange et de discussion, alors que la lecture sur place les favorise : ainsi on sait qui lit quoi, qui a lu quoi ;
- utiliser la bibliothèque comme outil de dynamisation et de culture institutionnelle : rencontre, échange, circulation d'idées, salon de lecture ;
- trouver un responsable de bibliothèque qui soit bien formé ;
- générer moins de lourdeur grâce à l'autogestion. Mais attention, celle-ci signifie « négociation » et « défense du projet », deux aspects importants à prendre en compte ;
- dégager du temps aux collaborateurs pour se former, ce qui paraît utopique pour le moment ;
- installer un lieu dynamique ; et aussi social, d'enrichissement des points de vue. Lasalle devrait être conviviale, et dédiée à la lecture et à la recherche, elle devrait pouvoir être réservée ;
- mettre en valeur les nouveautés ;
- ouvrir la bibliothèque aux familles des résidents : la question divise plus nettement les collaborateurs
- pourquoi pas, mais l'offre se compliquerait ; de plus les familles sont déjà inondées de courrier des associations.
- la souffrance des familles les tient plutôt à l'écart
- dans certains lieux de vie, les familles des résidents sont parfois très impliquées et « demandeuses » à l'égard des éducateurs: si on a des ouvrages

basiques et accessibles, on peut disposer d'un langage commun et créer un dialogue qui sorte de l'échange superficiel

- la Cité a un devoir de transparence et d'accueil envers les familles, car elles sont les premières concernées ;
- ne pas ouvrir la bibliothèque aux familles des résidents. Les collaborateurs ont besoin d'un lieu qui leur soit réservé.
- les ouvrages sont souvent techniques et peu accessibles ; par contre, on peut faire des sortes de fiches explicatives en langage accessible, à distribuer en cas de demande ;
- mettre sur pied un atelier bibliothèque pour les résidents : également des avis divergents :
 - ce pourrait être un hybride de tâches prises en charge par les collaborateurs et d'autres tâches déléguées à certains résidents ;
 - cette idée n'est pas réalisable, car les résidents ne lisent pas pour la plupart. Cela nécessiterait de l'encadrement supplémentaire et un tel concept va à l'encontre de ce qui est habituellement à l'origine de la création d'un atelier (l'éveil des résidents) puisqu'il serait plutôt au service des collaborateurs ;
- profiter aussi de la bibliothèque comme lieu d'archivage des travaux de diplôme, lieu de conservation de données sur les lieux de vacances, chalets, ou autre, qui sont stockés chez plusieurs collaborateurs.

Cloisonnement des lieux d'accueils divers (lieux de vie, ateliers, services annexes)

Il faudrait faire circuler toutes les richesses stockées dans les différents lieux : travaux particuliers, modèles divers issus de pratiques particulières, retour de formations continues, achats personnels. Les résultats des Groupes de Travail devraient être mis en réseau, car jusqu'ici il n'y a pas de « retour sur investissement » : aucune discussion ou mobilisation des connaissances et réflexions sur les sujets étudiés ne se fait.

Par ailleurs, un manque de lien entre les collaborateurs est ressenti : des fêtes par secteurs sont organisées, certains responsables de secteurs ne voient leurs collègues qu'à ces occasions.

Il y a des lieux d'échanges informels (machine à café, tea-room) où se disent et se passent des choses importantes (debriefing même, parfois), alors que les salles prévues pour la pause-café restent désertes : les informations et les dynamiques dépendent donc de la connaissance et de la fréquentation de ces lieux et de ces moments. Si on est dans le nouveau bâtiment, on est moins proches du tea-room ; si on est dans l'ancien bâtiment, pourquoi irait-on se tirer un café à une machine située ailleurs ?

L'institution manque d'un lieu de cohésion, pour faire prendre la sauce entre les différents corps de métier : un club d'échecs ou de foot, comme le groupe de lecture, où se fait un échange de valeurs.

Un bulletin interne a existé pendant un certain temps ; il contenait des informations sur la progression de projets internes, des rubriques diverses, des articles coups-de-cœur. C'était une stimulation pour la créativité, l'échange, de par les commentaires faits par les autres rédacteurs. Son comité de rédaction se réunissait à l'occasion d'un repas,

qui était un moment d'échange et une reconnaissance symbolique du travail fourni pour ce bulletin.

Nouvelles idées

- créer un forum pédagogique où échanger idées et pratiques, lancer des discussions éthiques, rappeler l'existence de documents qui servent de références de travail (par exemple, ceux rappelant les Droits et devoirs de tous) ;
- mettre en place quelque chose pour les résidents (NB des rédactrices : mais quoi de plus que le centre de loisirs ? Cette réflexion signifie-t-elle qu'il y a un manque d'information sur ce que font les autres ?) ;
- créer un lieu de repos en plus de la bibliothèque, où le silence doit pouvoir être rompu pour discuter et échanger sur ce qu'on y trouve et lit ;
- remettre en circulation les cassettes audio-visuelles des entretiens thérapeutiques, signalées par le service paramédical : il s'agit de matériel pédagogique très précieux. Mais attention au problème de confidentialité de ces cassettes : elles ne doivent pas pouvoir être accessibles au public, si la bibliothèque devenait publique ou ouverte aux familles ;
- faire connaître toutes les ressources de RERO, dont le prêt interbibliothèques ;
- faire circuler un questionnaire dans les services pour savoir qui a acheté quoi, et pour approfondir la question de la bibliothèque en général ;
- méthode TEACH pour la prise en charge des résidents autistes ;
- trouver des librairies où on peut obtenir des rabais ;
- mettre les nouveautés en vitrine vers la réception ou à l'entrée du tea-room (scanner la couverture et l'assortir d'un résumé de l'ouvrage) ;
- laisser la réception assumer les opérations de prêt ;
- vendre à la brocante les livres qui auront été éliminés du fonds.

Ressources actuellement utilisées

- Le catalogue élaboré par les étudiantes bibliothécaires regroupe les quelque 1'250 ouvrages présents à la bibliothèque, suivant l'intérêt des différents corps de métier. Cet outil a déjà prouvé son utilité en simplifiant la recherche d'un collaborateur
- Internet : Google, Wikipedia, Encyclopedia Universalis, RERO;
- bibliothèques : EESP, BCU-Dorigny, HEP, HEVS ;
- autres : librairie BASTA !, revues professionnelles : Créamania, Marie-Claire Idées, les confrères et consoeurs des intervenants extérieurs, la Fondation Vernant, les listes d'éditeurs, les Editions « Réalités sociales » ;
- internes : les personnes familiarisées avec les instruments de recherche sur Internet, le réseau avec des personnes extérieures que certains ont pu constituer, qui renseigne en matière de textes législatifs, à travers des liens vers des sites d'Etat ; ou des informations sur des conférences ou des manifestations regardant le grand public ou des collaborateurs d'un secteur précis, des documents écrits, DVD, rapports annuels, ; il y a beaucoup de ressources bibliographiques canadiennes, mais comment mettre la main dessus ?

Informations en général, et au sujet de la bibliothèque

La période est difficile et pleine de questionnements pour les collaborateurs : demander un effort supplémentaire pour la bibliothèque semble hors de propos ; mais elle peut devenir un instrument de travail, de cohésion, de soutien de l'équipe à l'équipe, en mettant en commun les ressources. Par ailleurs, l'intervention ponctuelle de professionnels peut apporter le soutien nécessaire, et rentabiliser l'énergie que les volontaires souhaitent y mettre.

La bibliothèque doit prouver son utilité, puisque sur le web il y a tout. Elle doit prouver sa spécificité, surtout concernant la dynamique d'échange, au sens large, qu'elle peut générer

Le principe du maintien de la bibliothèque est plébiscité par les collaborateurs. Mais une crainte subsiste : si des volontaires s'en vont, que va-t-il rester de la bibliothèque ?

Communiquer avec l'informatique, oui, mais certains collaborateurs ont aussi besoin de toucher du papier, d'avoir le cadeau d'un bulletin mensuel, par exemple, glissé dans la boîte aux lettres, qui peut être pris à la pause pour discuter de ce qu'il contient. Par ailleurs, il ne faut pas faire dépendre l'information aux collaborateurs de l'usage de l'informatique car chacun travaille différemment : certains pratiquent le PC quotidiennement, d'autres pas du tout

Certains collaborateurs ne savent pas que la bibliothèque existe, d'autres ne font pas le lien entre d'une part la demande de se soucier de la bibliothèque, faite il y a une année environ auprès de la direction, et d'autre part la présence des étudiantes-bibliothécaires.

Les informations peinent à passer de manière générale, et les notes de service sont trop nombreuses.

Annexe 7 Exemple d'invitation à une rencontre

...LA BIBLIOTHEQUE VOUS APPELLE ...

Bonjour à xxxx, yyyy et à zzzz!

L'équipe d'étudiantes qui s'occupe de la bibliothèque a bien reçu votre questionnaire et vous remercie de l'avoir rempli : la richesse de vos remarques nous a aidé à cerner les possibles scénarii concernant cette collection de documents.

Nous souhaitons rencontrer les personnes qui se sont signalées intéressées à l'entretien de la bibliothèque (retirer les ouvrages dépassé ou abîmés, , rechercher et commander des nouveautés) ; que ce soit de manière ferme, ou en hésitant pour des raisons liées à des agendas déjà chargés. Nous vous proposons donc de nous retrouver, pour amorcer le processus de manière concrète,

Le vendredi 19 octobre, à 12h45 (cafés et biscuits offerts) à la petite salle à manger, pour 45'.

(jour où, a priori, vous êtes tous présents dans la maison ; si vous souhaitez changer cette date, nous vous remercions de vous concerter et de nous aviser du jour et du moment choisi)

A ce moment, pour rentabiliser cette courte rencontre, nous vous demandons d'avoir pris connaissance des résultats de l'enquête menée récemment, et de leur synthèse, qui expose les enjeux et les possibilités liées au maintien de votre bibliothèque. Ils ont été tirés sur papier à plusieurs exemplaires et laissés à la bibliothèque pour cet usage, précisément.

Lors de cette séance, nous entrerons directement dans le vif du sujet, en vous proposant premièrement un mode de collaboration pour les semaines qui restent jusqu'à la fin de notre mandat à la Cité du Genévrier, sur le terrain (soit le vendredi 9 novembre). Nous souhaitons rentabiliser cette brève période, même si à la fin vous prenez la décision de disperser les fonds et d'abandonner le projet.

Au plaisir de la rencontre, et à bientôt quoi qu'il en soit !

Debora Wyler, Caroline Salamin, Sandrine Clément

Annexe 8 Exemple d'un guide

Le désherbage
ou
Nettoyage de la
collection

Guide pratique à l'usage des bibliothécaires-
volontaires de la Cité du Genévrier

Octobre 2007

Table des matières

<u>1. GÉNÉRALITÉS</u>	78
1.1. <u>DÉFINITION</u>	78
1.2. <u>UN POINT DE DÉPART INCONTOURNABLE</u>	78
<u>2. QUELQUES INDICATIONS IMPORTANTES</u>	78
<u>3. LES CRITÈRES DE DÉSHERBAGE</u>	79
<u>4. LE DÉSHERBAGE EN 9 POINTS</u>	80
<u>5. QUE FAIRE DES DOCUMENTS DÉSHERBÉS ?</u>	81
<u>6. REMISE À NIVEAU DU FONDS</u>	81
<u>7. QUELQUES OUTILS SUPPLÉMENTAIRES</u>	81

Généralités

Définition

Le désherbage est une évaluation critique de la collection qui débouche sur le retrait des documents désuets, abîmés, hors sujet ou inutilisés de la bibliothèque. « Désherber » ne rime pas forcément avec « jeter ». Nous verrons plus tard les alternatives qui existent.

Le désherbage se complète par les acquisitions, c'est un mouvement cyclique. Ainsi, les principes de désherbage et d'acquisition peuvent faire l'objet d'un seul et même document.

Un point de départ incontournable

Pour commencer, il est indispensable de connaître les missions de l'institution. Celles-ci vous permettront de définir par écrit les missions de la bibliothèque. Cette étape est incontournable, car elle va préciser pour qui et pourquoi la bibliothèque existe, et de là, vous pourrez définir des critères de désherbage pertinents.

Finalement, il est également important de se fixer des objectifs, donc de savoir ce que l'on veut réellement faire (avoir plus de place dans les rayons ? un fonds plus jeune ? etc.)

Quelques indications importantes

Le désherbage est un travail de longue haleine. Il faut le pratiquer régulièrement, par petits segments, selon le temps à disposition.

Avant de commencer le désherbage, lancez un appel pour faire rentrer tous les livres empruntés et avertir les utilisateurs que la bibliothèque sera fermée pendant une courte période. Vous vous donnerez ainsi les moyens de faire du bon travail.

Un certain nombre de questions doivent être discutées avant de démarrer l'opération. Il s'agit d'

- analyser les besoins : pourquoi ce désherbage ? quels documents concerne-t-il ? qui concerne-t-il ?
- étudier sa faisabilité : de quels moyens dispose-t-on pour mener à bien le projet ? quelles informations utiles rassembler sur les collections, les locaux et l'organisation de la bibliothèque ?
- rechercher des solutions si un problème devait survenir, qu'il soit technique, intellectuel (révision des critères) ou organisationnel

Tout en procédant au désherbage, nous vous conseillons de garder une trace des livres désherbés dans un fichier Excel et de la décision qui a été prise, pour pouvoir justifier leur absence si besoin (et éviter des rachats intempestifs).

A la fin du processus, vous devez évaluer les résultats obtenus. Pour ce faire, il suffit de reprendre les objectifs fixés et de vérifier s'ils ont bien été atteints.

Les critères de désherbage

Leur nombre peut varier, idéalement entre 5 et 10. Les critères se définissent en groupe pour avoir plusieurs avis et pour essayer de garantir d'une part une certaine objectivité, et d'autre part une bonne représentativité des corps de métier dans la collection. De même, vous pouvez réaliser une enquête³ pour connaître plus précisément les besoins des utilisateurs de la bibliothèque.

Il est important de rédiger un document contenant les critères pour pouvoir s'y référer facilement et les faire valider aux collègues. Il est vivement conseillé de tester les critères sur un échantillon de documents avant de les adopter définitivement.

Il existe 2 sortes de critères : déterminants et non déterminants.

La présence d'un seul critère déterminant suffit à retirer un ouvrage, alors que la présence de plusieurs critères non déterminants cumulés est indispensable pour faire de même.

Exemple (ceux qui suivent ne sont que des exemples, vous allez déterminer les vôtres) :

Critère déterminant	Critère non déterminant
âge du document supérieur à 10 ans	livre disponible dans une autre bibliothèque vaudoise
hors sujet	état physique (bon, acceptable, mauvais)

- Prenons les documents A, B et C :
- Le document A a 15 ans → il doit être retiré
- Le document B est en mauvais état physique → il peut être réparé et remis en rayon

³ Cf. outil « Le baromètre-qualité »

- Le document C est en mauvais état physique et il est disponible dans une bibliothèque lausannoise → il doit être retiré

Remarque : dans l'éventualité d'une future coopération, il est important de connaître la politique de désherbage des partenaires (la Maison des Chavannes, par exemple). Elle peut devenir un critère, mais d'exclusion, pour votre propre politique d'acquisition, comme dans l'exemple ci-dessus (« livres disponibles dans une autre bibliothèque vaudoise »).

En tant que professionnels du domaine traité par la bibliothèque, vous êtes les personnes les plus à même de savoir quels documents sont importants pour votre domaine (prise en charge du polyhandicap). Cela vous aidera à fixer des critères pertinents.

Une fois les critères déterminés, il faut s'y tenir et ne pas trouver d'excuse pour garder certains livres qui n'en valent plus la peine.

Le désherbage en 9 points

1. Ecrire ses critères de désherbage pour pouvoir s'y référer
2. Décider des moments que l'on va y consacrer et les fixer sur un calendrier. NB : prévoir suffisamment de temps pour ce travail
3. Ranger les documents sur les étagères pour repérer plus facilement les livres manquants (à faire par secteur, s'il y en a)
4. Rassembler le matériel nécessaire : inventaire Excel fait par les étudiantes bibliothécaires et catalogue papier (classeur gris de la bibliothèque), prévoir des signets⁴ de couleur à mettre dans chaque livre pour signaler la décision prise
5. Examiner les documents un à un en prenant son temps. Attention, si un document appartient à une collection, il faut en tenir compte (on ne va pas jeter un livre qui appartient à une trilogie, par exemple).
6. Vérifier s'il y a des raisons qui vous empêchent d'éliminer certains documents. Par exemple, si un livre vous semble rare et précieux, sollicitez l'avis d'un expert (un libraire spécialisé par exemple).
7. Traiter les livres en fonction du signet attribué (cf. no 4), et donc du sort décidé et corriger les informations données sur le catalogue. NB : Mettre un signet particulier pour signaler qu'un livre va être détruit, ainsi, si quelqu'un s'y oppose, il pourra le prendre et le garder
8. Faire une liste des ouvrages désherbés pour signaler à la personne chargée des acquisitions les titres à recommander

⁴ Cf. annexe

9. Mettre en valeur le fonds : mettre en évidence des livres remarquables pendant le travail qui sont peu utilisés mais tout à fait intéressants. On peut le faire à l'aide de présentoirs, par exemple

Que faire des documents désherbés ?

Une fois les documents analysés, ils seront répartis en plusieurs groupes :

- les documents que l'on garde : on les range en rayon, après remise en état à l'interne ou à l'externe si besoin (renforcement de la doublure, de la reliure...)
- les documents que l'on veut extraire de la bibliothèque mais garder en dépôt : attention, cette option s'avère souvent coûteuse en espace de stockage, personnel et temps de travail. On ne fait que de déplacer le problème. C'est une solution à n'utiliser que pour des documents qui doivent rester en archives pour des questions légales, ou de confidentialité dans le cas de la Cité du Genévrier.
- les documents dont on se sépare : ils peuvent être transférés vers une autre bibliothèque s'ils ne correspondent pas aux thèmes abordés à la Cité ; donnés, à un collaborateur désireux de les garder par exemple (attention, il ne faut pas donner n'importe quoi : offrir des livres très abîmés à une association de bienfaisance serait déplacé...), vendus, à la brocante annuelle par exemple (si avérés inutiles mais ayant de la valeur), ou détruits. Cette dernière solution reste la plus économique.

Remise à niveau du fonds

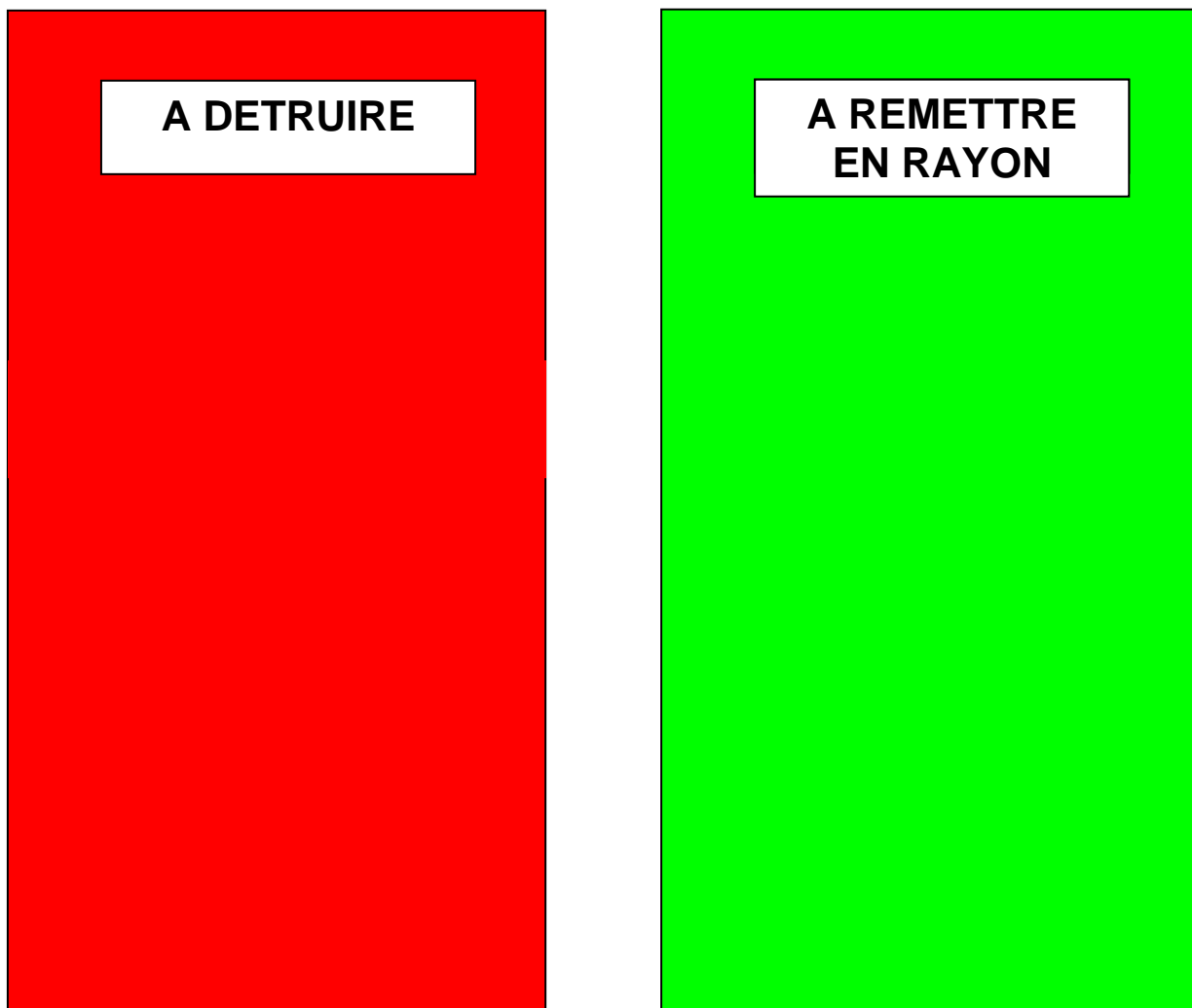
A terme, il faudra penser à acheter des nouveaux exemplaires pour remplacer les livres qui ont été actualisés (nouvelle édition) ou qui étaient intéressants mais trop abîmés.

Il faudra également acheter des nouveautés pour combler les lacunes⁵ (sujets sous-représentés ...) de la collection.

Quelques outils supplémentaires

- GAUDET, Françoise, LIEBER, Claudine. *Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections*. 2e éd. rev. et augm. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 317 p. (Bibliothèques)
- Inventaire de la bibliothèque fait par les étudiantes bibliothécaires sur Excel (incomplet mais réutilisable)
- Catalogue papier (classeur gris)

⁵ Voir outil "Acquisitions"

Annexe

Ci-dessus, deux exemples de signets.

Vous pouvez en créer un pour chaque solution (archivage, don, vente, transfert vers une autre bibliothèque, ...). Ensuite, vous n'aurez qu'à les placer dans chaque livre lors du désherbage pour vous souvenir de la décision prise.

Annexe 9 Argumentaire pour le directeur

Solution proposée par les étudiantes bibliothécaires

Description

La solution présentée comme la plus adéquate pour améliorer la situation actuelle est celle d'une bibliothèque autogérée par des collaborateurs volontaires, avec l'appui ponctuel d'un bibliothécaire professionnel.

Cette idée ne vient pas seulement des étudiantes. De nombreux collaborateurs l'ont suggérée au travers de l'enquête menée au mois de septembre 2007, et elle s'est vue confortée par l'analyse menée par les étudiantes de fin mars à mi-novembre 2007.

Il s'agirait d'offrir aux collaborateurs volontaires un encadrement professionnel pour les aider à mettre à jour les collections de la bibliothèque et installer quelques nouveautés : un catalogue informatisé et un système de gestion du prêt efficace, par exemple. Les étudiantes ont déjà ébauché le travail. Elles ont réuni les collaborateurs intéressés, répartis selon leurs préférences en 5 groupes distincts :

- Groupe de soutien provisoire au projet bibliothèque (auto-intitulé « GSPPB »), pour la supervision et la coordination ;
- Groupe « Entretien de la collection », pour le désherbage et les acquisitions ;
- Groupe « Dossiers documentaires », pour la réalisation et l'exploitation de ceux-ci ;
- Groupe « Aménagement et promotion », pour l'ameublement, la signalétique d'une part, la promotion interne et externe d'autre part ;
- Groupe « Prêt », pour aborder les possibilités de gérer le prêt avec le papier ou l'informatique.

Les groupes rencontrés ont reçu de premières informations sur les tâches qui les intéressent, ainsi que des outils, sous forme de documents destinés à les guider dans l'accomplissement des tâches.

Après le départ des étudiantes, les visites ponctuelles d'un bibliothécaire restent un appui nécessaire, car les collaborateurs sont parfois désarmés, ne sachant par quoi commencer.

La présence du bibliothécaire serait surtout utile pour le démarrage du projet. Au fur et à mesure de l'avancement, les collaborateurs volontaires gagneront en assurance, créant leur propre dynamisme de travail.

Argumentation

Il existe à la Cité du Genévrier un groupe de collaborateurs qui tient vraiment à la bibliothèque et parmi lequel certains seraient heureux de participer à sa mise à jour et à son suivi.

Ceci dit, les défis majeurs à relever sont les suivants : tout d'abord, les personnes se signalant comme volontaires ne disposent d'aucun moment dans la journée pour

accomplir des tâches supplémentaires. Si un petit pourcentage de leur temps de travail était, selon leur cahier des charges, compté pour la gestion de la bibliothèque, ils le feraient volontiers.

Ensuite, les volontaires ont une peur évidente de se lancer dans cette entreprise sans connaissance aucune en gestion de bibliothèque. Ils se sentent démunis devant les tâches à réaliser et ne sauraient par où commencer. La présence d'un bibliothécaire pour poser les bases d'une nouvelle bibliothèque et leur montrer les rudiments du métier semble indispensable. Il est clair que l'engagement d'un bibliothécaire s'impose comme la solution royale. Mais cela implique une dépense, allant de CHF 60 à CHF 80 de l'heure⁶.

Cependant, le démarrage de tout projet demande l'allocation d'un certain budget. Il faut voir les avantages sur le long terme ; au final, la gestion de la bibliothèque concernerait uniquement des collaborateurs de la Cité du Genévrier, pendant leurs heures de travail. A mesure que le projet avancera, le besoin d'un bibliothécaire s'effacera. La possibilité d'engager d'autres étudiants et non un bibliothécaire diplômé est à considérer car elle reviendrait moins cher.

Le fait d'avoir sous la main une équipe de volontaires qui veulent faire vivre la bibliothèque est déjà le point de départ par excellence.

Outre les forces volontaires en présence, la mise en place d'une bibliothèque à jour permettrait à la culture d'institution de se développer. L'échange de connaissances qui s'y ferait amènerait un souffle de dynamisme et de renouveau. Les participants à des formations continues y déposeraient leur retour d'expérience afin que leurs collègues en bénéficient. Certains collaborateurs, directement impliqués dans les problématiques quotidiennes rencontrées par l'Institution, pourraient confectionner des dossiers thématiques et les mettre à disposition de tous à la bibliothèque, comme les réflexions des Groupes de travail. Le tout permet un retour sur investissement du temps, de l'argent et de l'énergie engagés.

Ce lieu pourrait ainsi devenir non seulement un carrefour de ressources, mais aussi une plateforme collaborative. Il est évident qu'un système informatisé, une fois établi et appréhendé, élargirait la marge de manœuvre et faciliterait la gestion et la promotion de la bibliothèque. L'intervention d'un bibliothécaire rendrait l'installation d'un tel outil plus rapide.

Pour terminer, la Cité du Genévrier emploie des collaborateurs qui doivent impérativement et dans un certain délai se former pour rester en place, et par ailleurs pouvoir accueillir des étudiants et stagiaires dont les formations sont de plus en plus exigeantes. Une bibliothèque avec un Intranet, et sa participation à un réseau interinstitutionnel, seraient un appui certain dans ce sens. Le tout contribuerait à la bonne image de l'institution, à son dynamisme et son rayonnement extérieur.

⁶ Tarifs indicatifs, donnés par des sociétés de services documentaires