

**La bibliothèque sans bibliothécaire :**  
**l'autogestion comme outil de communication**  
**à la Cité du Genévrier**

**Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES**

par :

**Sandrine CLEMENT, Caroline SALAMIN et Debora WYLER**

Conseiller au travail de diplôme :

**Dr. René Schneider**

**Genève, novembre 2007**  
**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**  
**Filière Information documentaire**

## Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste HES en Information documentaire. Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 16 novembre 2007

Sandrine Clément

Caroline Salamin

Debora Wyler

# Remerciements

A René Schneider, pour son écoute et ses conseils avisés

A Evelyne Nicollerat, pour avoir accepté une « mission impossible »

Aux collaborateurs et à la direction de la Cité du Genévrier, pour l'accueil chaleureux qu'ils nous ont réservé

Aux sœurs Valsesia, Marie-Luce et Sandrine, ensemble et séparément, pour le soutien, les corrections et les courbatures de fou-rire

A Melanie et Nalo, à essayer de décrypter les besoins de la deuxième, la première a affûté son regard de correctrice déjà bien aiguisé. Vive les bébés dodus !

A nos familles qui nous ont soutenues et encouragées de bien des manières...

# Note de synthèse

## Introduction

### Contexte

La Cité du Genévrier, située à Saint-Légier sur Vevey, dans le canton de Vaud, est une institution qui accueille des personnes physiquement et/ou mentalement polyhandicapées. Cet établissement fait partie de la Fondation Eben-Hezer qui compte également deux institutions-sœurs, les Maisons des Chavannes et le Home Salem.

La Cité du Genévrier possède, dans une petite pièce sombre, peu attrayante et au voisinage de la cafétéria, une bibliothèque destinée aux quelque 200 collaborateurs qui y travaillent. La collection comprend environ 1250 ouvrages, titres de revues et travaux de diplôme. Outre ce fonds, plusieurs services stockent des ouvrages intéressants pour l'ensemble de la communauté.

Dans la bibliothèque même, les documents s'accumulent depuis les années 70; les acquisitions s'espacent tout en suivant des coups de cœur isolés, sans rien qui ressemble de près ou de loin à une politique d'acquisition. La fréquentation, quant à elle, a notoirement baissé depuis quelques années. Les collaborateurs relèvent unanimement la désuétude du fonds, son peu d'attractivité et son organisation qui décourage jusqu'au butinage<sup>1</sup>.

Le catalogue et le prêt fonctionnent avec des outils traditionnels : papier, classeur et petites fiches. Les utilisateurs de la bibliothèque oublient souvent de suivre la procédure habituelle pour le prêt, des documents de valeur sont donc irrémédiablement perdus.

### Mandat

Un nouveau bâtiment a été construit; il accueillera notamment l'administration de l'institution. La bibliothèque y disposera d'un local bien éclairé, à proximité directe de la réception.

A l'occasion du déménagement s'est posée la question suivante : cela vaut-il la peine de déménager la bibliothèque, ou le moment est-il venu de la supprimer? Le

---

<sup>1</sup> Butinage : recherche dans les rayons et feuilletage des documents en vue de s'informer

changement de lieu est présenté comme une opportunité de régler définitivement le problème de sa gestion. Nous avons donc été mandatées pour juger de l'utilité ou non de la bibliothèque d'après les besoins des collaborateurs, puis pour élaborer des scénarii, qui puissent être présentés au Conseil de direction. Tels sont les objectifs généraux fixés au départ.

## **Réalisation du mandat**

### **Méthodologie**

Un inventaire basé sur le catalogue manuscrit a été élaboré sur Excel, de manière à tirer le maximum de renseignements du fonds en une seule opération. Nous avons pu nous poser ainsi une foule de questions et collecter des impressions sur le contenu et le fonctionnement de la bibliothèque. L'inventaire nous a également permis de nous passer du catalogue papier pour le reste du mandat, catalogue rempli à la main au fil des acquisitions et devenu parfois difficilement lisible; et, «last but not least», d'utiliser les fonctions basiques de l'application pour opérer des tris et des regroupements de notices, rendant ce même fonds plus accessible aux collaborateurs, puisque trié en fonction de l'intérêt des différents corps de métier.

Cet outil multifonctions nous a permis de mener une analyse interne approfondie. Une première enquête sous forme de questionnaire a été lancée, destinée autant à expliquer les raisons de notre présence aux collaborateurs qu'à vérifier nos ressentis au sujet de la bibliothèque et de ses usagers. Nous avons délibérément choisi de distribuer nos questionnaires de main à main, service par service, pour nous rendre visibles et entamer un dialogue. Celui-ci s'est poursuivi au travers d'interviews avec les personnes disposées à nous accorder un peu de temps; la richesse humaine qui s'en est dégagée nous a poussées à prolonger l'expérience du contact direct, en rencontrant jusqu'à la fin du mandat différents groupes intéressés à l'une ou l'autre des tâches basiques en bibliothéconomie. Ainsi nous avons pu sensibiliser un petit échantillon de collaborateurs aux potentiels cachés du fonds.

L'analyse externe a suivi, consistant à faire des recherches de littérature et d'institutions qui sont similaires à la Cité du Genévrier en mission ou en organisation. La littérature nous a donné quelques indices, notamment sur la gestion de bibliothèque par des volontaires non formés, mais nous avons souvent été contraintes d'improviser devant la particularité du mandat. En effet, peu d'ouvrages et de travaux de diplôme de nos aînés portent sur l'évaluation du maintien d'un fonds, voire sa dispersion en cas de suppression. Suite à un e-mail lancé à l'attention de notre communauté professionnelle

via Swiss-Lib<sup>2</sup>, celle-ci nous a gratifiées de retours d'expérience en matière d'autogestion, dans des milieux divers.

Des pistes intéressantes ont émergé de l'observation de divers modes de gestion de bibliothèque, issus de besoins et de moyens variés. Ces éléments concernaient autant le contenu que le fonctionnement des lieux, et parfois leur gestion informatisée.

## Résultats

Un important travail de mise à jour de la collection s'impose, tout comme l'établissement d'une politique documentaire pour décider des acquisitions ultérieures, si la bibliothèque doit continuer d'exister. Il est impératif que son fonctionnement actuel se modifie : les protocoles d'acquisition, les modalités de catalogage et de prêt doivent être formalisés, de manière à ne laisser aucun doute sur les pratiques à appliquer.

Quant à la fréquentation et à la popularité de la bibliothèque, les tendances pressenties se sont vues confirmées : l'une comme l'autre sont en perte de vitesse, au point de remettre en question l'utilité même de la bibliothèque. Pourtant une nette majorité des collaborateurs qui se sentent concernés par le devenir du fonds dans l'institution souhaite son maintien. Notre questionnaire nous a également permis de repérer l'existence d'un groupe de personnes motivées à prendre en main une partie de la gestion de la bibliothèque.

Finalement, après les analyses interne et externe, quatre scénarii distincts ont émergé

1. la disparition de la bibliothèque
2. la conservation du système de gestion actuel
3. l'autogestion par des collaborateurs volontaires
4. la mise à jour ponctuelle par un professionnel de l'Information documentaire.

Les deux dernières solutions ont largement été plébiscitées par les collaborateurs, et c'est ainsi que l'idée d'une solution hybride est née : ces deux propositions sont complémentaires selon notre étude et les remarques de nombreuses personnes interrogées. Il s'agit donc de mettre la gestion de la bibliothèque entre les mains d'un groupe de volontaires, soutenu par la visite régulière d'un bibliothécaire amenant suggestions et conseils.

---

<sup>2</sup> Liste de diffusion des professionnels suisses de l'information et de la documentation, <http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib>

Nous avons été averties dès le départ que le budget ne permettait pas d'engager un(e) professionnel(le). Par contre, la venue ponctuelle d'un(e) bibliothécaire pour démarrer le projet et en assurer le transfert aux collaborateurs paraît la solution la plus adaptée aux besoins particuliers de la Cité du Genévrier. Au fil du temps, les volontaires auront de moins en moins besoin de l'appui d'un(e) spécialiste, et l'investissement financier diminuera sensiblement.

## **Mise en œuvre**

Les bases de cette solution mixte ont été posées sans attendre, car le moment où nous sortirions du paysage approchait. C'était le moment de mener une campagne de sensibilisation, de nous montrer plus que jamais disponibles pour informer les collaborateurs et répondre à leurs questions. Ceux qui, lors de l'enquête, s'étaient montrés motivés à prendre en charge un aspect ou un autre de la gestion de la bibliothèque, ont été invités à des séances d'information. Nous leur avons décrit le fonctionnement de base de la tâche qui les intéressait et leur avons remis un guide de gestion rédigé par nos soins. Chacun d'entre eux pouvait dès lors s'identifier à un groupe et continuer la réflexion en son sein, sans nous. Une « Boîte à outils » contenant toutes les informations nécessaires (adresses d'institutions, documents produits pendant le mandat, références de livres, etc.) a aussi été confectionnée à leur intention, ainsi qu'un document récapitulatif leur permettant de créer un réseau entre les différents groupes, pour jeter les bases d'une collaboration interne.

## **Conclusion**

### **Atteinte des objectifs**

Nos objectifs de départ sont atteints: les besoins du personnel sont définis, l'utilité d'une bibliothèque démontrée et plusieurs scénarii proposés. Si la solution mixte que nous préconisons devait ne pas être retenue par le Conseil de direction, d'autres possibilités restent à sa disposition pour poursuivre la réflexion.

Le dépôt de la « Boîte à outils » complète le démarrage du projet. Elle représente l'espoir d'une continuité du projet, tout en conservant son autonomie à l'équipe. Peut-être est-elle plus une source de questionnements qu'autre chose, mais elle fait partie d'une démarche générale qui vise à remettre en circulation des idées et des énergies dormant dans l'institution.

## **Perspectives d'avenir**

Nous laissons derrière nous les bases d'un projet qui ne demande qu'à être concrétisé.

Quoiqu'il adienne, les collaborateurs sont au moins conscients du potentiel de la bibliothèque et les volontaires ont reçu des notions de base. Quant aux outils préparés, ils pourront trouver une utilité dans chacun des cas de figure envisagés, même si ce n'est que pour disposer d'un guide en cas de tri définitif, ou pour être distribués aux réceptionnistes et les aider à assumer leur part de gestion de la collection. Ils pourront aussi être utilisés comme documents de référence par les volontaires ou par un bibliothécaire engagé pour une certaine période, le cas échéant.

La bibliothèque de la Cité du Genévrier pourrait être promise à un bel avenir. En majorité, les collaborateurs interrogés tiennent à son existence. Certains sont prêts à s'impliquer dans sa mise à jour et dans sa gestion future, moyennant pour la plupart que du temps soit dégagé à cet effet sur leurs heures de travail. De plus, notre analyse externe a ouvert la perspective d'un fonctionnement en réseau, à court terme, avec les Maisons des Chavannes: un(e) étudiant(e) pourrait même en faire le sujet de son travail de diplôme en 2008.

Le projet a des retombées sur le fonctionnement même de l'institution, car il met en avant le cloisonnement entre les différents corps de métier et les lieux de vie. La bibliothèque pourrait servir de carrefour de circulation des richesses documentaires, mais aussi de lieu de cohésion et d'échange.

Or, notre travail semble mettre en évidence un système de communication caractérisé par les sentiments d'isolement et d'essoufflement des collaborateurs. Si le projet de la bibliothèque n'aboutit pas dans l'immédiat, l'enquête, les interviews et les rencontres avec les groupes nous ont du moins permis de sensibiliser les personnes au potentiel qu'elle représente : l'opportunité de mobiliser les richesses, de décroiser les différents secteurs, de dynamiser la communication et de rayonner à l'extérieur en tant qu'institution et lieu de formation.

En janvier 2008, l'une de nous présentera les conclusions de notre travail lors de l'assemblée plénière. Nous restons ensuite à la disposition de la Cité du Genévrier, en tant que professionnelles, pour poursuivre le soutien aux volontaires.



# Table des matières

DÉCLARATION .....	I
REMERCIEMENTS .....	II
NOTE DE SYNTHÈSE .....	III
LISTE DES FIGURES.....	IX
INTRODUCTION .....	1
1. MÉTHODOLOGIE .....	7
1.1 ANALYSE INTERNE .....	8
1.1.1 <i>Inventaire</i> .....	8
1.1.2 <i>Enquête</i> .....	8
1.1.2.1 Questionnaires .....	9
1.1.2.2 Interviews .....	10
1.2 ANALYSE EXTERNE .....	11
1.2.1 <i>Visites</i> .....	11
1.2.2 <i>Littérature</i> .....	12
1.2.3 <i>Retours d'expérience</i> .....	13
2. RÉSULTATS.....	15
2.1 SYNTHÈSE DES TENDANCES OBSERVÉES.....	15
2.1.1 <i>Analyse interne</i> .....	15
2.1.1.1 Inventaire.....	15
2.1.1.2 Enquête .....	17
2.1.1.2.1 Questionnaires .....	17
2.1.1.2.2 Interviews .....	17
2.1.2 <i>Analyse externe</i> .....	19
2.1.2.1 Visites .....	19
2.1.2.2 Littérature .....	19
2.1.2.3 Retours d'expérience.....	20
2.2 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS.....	21
2.2.1 <i>Disparition de la bibliothèque</i> .....	21
2.2.2 <i>Conservation du système de gestion actuel</i> .....	22
2.2.3 <i>Autogestion par des collaborateurs volontaires</i> .....	22
2.2.4 <i>Mise à jour ponctuelle par un professionnel</i> .....	23
2.3 SOLUTION PRÉCONISÉE.....	23
2.3.1 <i>Description de la solution</i> .....	23
2.3.2 <i>Défense de la solution</i> .....	24
2.3.2.1 Justification .....	24
2.3.2.2 Arguments .....	24
2.4 MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION PRÉCONISÉE.....	25
2.4.1 <i>Constitution et initiation des groupes de travail</i> .....	26
2.4.2 <i>Boîte à outils</i> .....	27
CONCLUSION .....	30
BIBLIOGRAPHIE .....	33
TABLE DES ANNEXES.....	37

## Liste des Figures

Figure 1 Aperçu de l'ancienne bibliothèque .....	3
Figure 2 Aperçu de la nouvelle bibliothèque, direction réception .....	5
Figure 3 Aperçu de la nouvelle bibliothèque, direction salle de spectacle .....	5

## **Introduction**

Dans un premier temps, nous décrivons le contexte de départ du travail, en présentant l'institution, son environnement, et les circonstances particulières dans lesquelles nous avons évolué.

Nous abordons dans un deuxième temps la méthodologie particulière développée pour mener à bien le mandat. Son fil conducteur est le suivant: d'une part, partir des ressources présentes et non de l'idéal. Nous souhaitons d'autre part ne pas nous ruer sur les solutions, car il est parfois urgent d'attendre. Nous tentons de garder une vision globale et du recul vis-à-vis de la problématique, tout en tenant compte de l'environnement, et plus particulièrement de la tutelle. Nous désirons ainsi nous mettre réellement au service et à l'écoute des mandants.

Les résultats de notre analyse sont ensuite détaillés, ainsi que les solutions envisagées.

Dans la conclusion, nous revenons sur les objectifs de départ, et exposons des perspectives d'avenir.

## **Contexte**

Pour notre travail de diplôme, à l'issue de notre formation de spécialistes en information documentaire, nous avons choisi le projet d'évaluation de la bibliothèque de la Cité du Genévrier, à Saint-Légier sur Vevey, dans le canton de Vaud. Notre attention a été attirée par le fait qu'il se démarquait des autres mandats. En effet, il portait non pas sur une réorganisation, mais sur la réflexion qui précède cette étape, c'est-à-dire une remise en question de l'utilité dudit fonds documentaire.

Notre interlocutrice, Marianne Huser, est secrétaire de direction de l'établissement. Elle est responsabilisée comme mandante auprès de nous par la direction de l'établissement.

### **La Cité du Genévrier**

La Cité du Genévrier fait partie de la Fondation Eben-Hezer, créée par Sœur Julie Hofmann en 1899. Au départ, la Fondation était une petite unité d'accueil destinée à des personnes mentalement handicapées. Aujourd'hui, elle se divise en trois institutions : les Maisons des Chavannes à Lausanne, le Home Salem à Blonay, et la Cité du Genévrier, à Saint-Légier. Le Home Salem accueille des personnes âgées,

tandis que les deux autres institutions reçoivent des enfants et des adultes souffrant de handicap mental et / ou physique.

La Cité du Genévrier, en cours de rénovation et d'expansion, comprend plusieurs lieux de vie qui accueillent chacun 6 à 8 résidents, pour un total de 187 places. Quelque 200 collaborateurs, répartis en une vingtaine de professions différentes (éducateur, animateur, employé de maison, comptable, secrétaire, etc.), offrent les meilleures prestations possibles aux résidents.

Le fonctionnement de la Cité du Genévrier repose sur deux entités distinctes:

- Un Comité de Maison de 9 personnes, qui est l'interlocuteur privilégié de la direction. Il permet de discuter et de contrôler la gestion des diverses affaires de l'institution.
- Un Conseil de direction représentant les différents secteurs : socio-éducatif (groupes de vie), activités spécialisées (ateliers), médico-social, ressources humaines et administratif-comptable-hôtelier.

## **La bibliothèque**

Pendant de nombreuses années, Mme Huser s'est occupée de la bibliothèque, se chargeant à la demande d'acheter des livres, pour un montant annuel d'environ CHF 2000, et de les répertorier dans un classeur. Il y a eu des acquisitions jusqu'en 2006, mais chaque année un peu moins. Depuis quelque temps déjà, ce sont les réceptionnistes qui effectuent ces tâches.

Le fonds documentaire a souvent déménagé, au gré de la place disponible. Au début, situé juste à côté du bureau de Mme Huser, le fonds était plus ou moins sous contrôle. Il est aujourd'hui logé dans « la petite salle à manger », attenante au tea-room, nom donné à la cafétéria.

**Figure 1 Aperçu de l'ancienne bibliothèque**



Il s'agit d'une pièce carrée, d'environ 25 m<sup>2</sup>. Les étagères sont disposées à droite et à gauche de la porte. Il y en a quatre, pour environ 1250 documents divers et titres de revues. La salle servant également de lieu de rencontre, notamment pour des colloques, une table et quelques chaises occupent presque toute la place.

Outre les revues, le fonds actuel est essentiellement composé de monographies, de thèses et de travaux de diplôme. Il y a également quelques films sur VHS et des CD-Rom. Les documents sont classés par numerus currens<sup>3</sup>. Seul le fonds des revues a été périodiquement désherbé, sans suivre une politique précise. La majeure partie du fonds est stockée dans la bibliothèque, mais plusieurs services possèdent également de petits fonds thématiques (par exemple, des livres de droit pour les ressources humaines, des livres touchant aux thérapies pour les thérapeutes). Ceux-ci ne sont pas répertoriés, puisqu'ils n'ont pas été achetés sur le budget de la bibliothèque.

La bibliothèque n'est ouverte qu'au personnel de la Cité du Genévrier et n'est pas utilisée par les autres pans de la Fondation Eben-Hezer.

L'accès en est libre durant les heures d'ouverture du tea-room; en-dehors de ces périodes, il est limité aux possesseurs d'un passe-partout.

---

<sup>3</sup> Numerus currens : méthode de catalogage par laquelle les ouvrages sont numérotés selon leur ordre d'entrée

Le prêt se fait au moyen de cartes à remplir par la personne désirant emprunter un ouvrage. Ces cartes sont stockées dans une petite boîte, déposée sur une étagère de la bibliothèque. Les réceptionnistes vérifient occasionnellement les fiches de cette boîte, afin de faire les rappels nécessaires.

Il n'y a donc la plupart du temps qu'un autocontrôle, qui ne fonctionne pas puisque des documents sont réputés perdus.

### **Le déménagement**

Comme mentionné plus haut, la Cité du Genévrier est en pleine expansion. Le déménagement de la partie administrative dans de nouveaux locaux a soulevé le problème de la bibliothèque. La question de sa pertinence s'est alors posée: cette bibliothèque est-elle utile ? Est-il vraiment nécessaire de la déménager? A-t-elle encore sa raison d'être, sachant que les étudiants / collaborateurs ont accès à toutes sortes de ressources dans leur école ou sur Internet ?

La Cité du Genévrier a décidé de confier un mandat à des étudiants de la Haute école de gestion afin de répondre à ces questions.

En attendant les résultats de ce travail d'analyse, le fonds va migrer dans le nouveau bâtiment : les réceptionnistes continueront à s'en occuper, car le nouvel emplacement prévu pour la bibliothèque est situé derrière la réception. La nouvelle pièce est un peu plus grande que celle occupée actuellement par la bibliothèque, soit 28 m<sup>2</sup>. Tout un pan est constitué d'une baie vitrée. Deux accès sont prévus : l'un proche de la réception, l'autre par les coulisses de la scène de la salle de spectacles. On nous a signalé que le local sera utilisé comme bibliothèque mais aussi comme salle de réunion, ainsi que comme vestiaire lors de spectacles.

**Figure 2 Aperçu de la nouvelle bibliothèque, direction réception**



**Figure 3 Aperçu de la nouvelle bibliothèque, direction salle de spectacle**



## **Objectifs**

### **Besoin et utilité**

Le premier objectif est d'évaluer le besoin des collaborateurs concernant la bibliothèque et ses possibles offres.

Ce faisant, on risque la surprise, comme le dit Nicole Lavigne, qui va jusqu'à nous mettre en garde : « Il ne faut pas craindre que cette analyse des besoins démontre jusqu'à l'inutilité d'un centre de documentation » (Lavigne, 1995 : 174). Cette citation nous montre que nos deux premiers objectifs sont interdépendants, le deuxième objectif étant de démontrer l'utilité ou non de cette bibliothèque.

### **Devenir**

Si cette bibliothèque doit évoluer pour survivre, nous devons explorer attentivement tous les tenants et aboutissants d'un projet quelconque.

Selon Germanaud et Rappaport, « L'expérience a abondamment prouvé que les conditions de création préfigurent largement le devenir de la bibliothèque. » (Germanaud et Rappaport, 1986 : 7)

A leur avis également, « Chaque bibliothèque, ancrée dans son milieu, avec son histoire, génère son propre devenir » (Germanaud et Rappaport, 1986 : 8). C'est pourquoi nous devons nous employer à présenter clairement les possibles et différents scénarii quant au devenir de la bibliothèque de la Cité du Genévrier. C'est notre troisième objectif : pour nous y aider, nous devons explorer le vécu de l'institution, son histoire récente et ses phases de transformation.

En conclusion, si l'on ne se fie qu'à la fréquentation de la bibliothèque, le principe même de son existence est nul et non avvenu. Mais si on cherche ce qu'elle pourrait devenir, cette existence devient dépendante de ce qu'elle pourrait offrir en matière de services et de produits.

Pour résumer, notre mandat s'inscrit ainsi dans un cadre général marqué par le changement: le déménagement amène son lot de réorganisation et de flou momentané. Cette mutation est un défi et un élément important dont il faudra tenir compte tout au long de la réalisation de ce travail.

Déménager, c'est aussi l'occasion de laisser derrière soi ce qui freine une évolution.



# 1. Méthodologie

Pour rester en cohérence avec les objectifs de départ, une adaptation de la méthodologie classique s'est imposée.

En effet, du début à la fin du mandat, il s'agissait de mener une enquête approfondie sur les possibilités et les modalités de maintien de ce fonds documentaire, en cherchant quelles ressources étaient présentes en termes de personnes, plus qu'en termes de moyens financiers.

Quelque chose doit changer : car si l'on ne se fie qu'à son contenu et à son fonctionnement, la bibliothèque est condamnée jusque dans son principe. Son développement est indispensable à sa survie.

Après un moment de confusion où nous nous demandions par où débiter, nous avons opté pour un inventaire; en même temps qu'il nous permettait d'appréhender le fonds, nous espérions trouver ainsi de nouvelles pistes de réflexion. Parallèlement, nous avons eu de nombreuses discussions informelles avec les membres du personnel.

Un premier bilan a surgi; nos impressions diverses, collectées sur un blog<sup>4</sup>, nous ont ensuite servi de base pour élaborer un questionnaire destiné aux collaborateurs. Cette enquête s'est poursuivie par les interviews de personnes disposées à nous accorder un peu de temps. Ensuite, nous avons souhaité nous concerter avec la direction sur la suite à donner au projet. Comme le directeur, Jean-Michel Meylan, avait d'autres priorités, nous lui avons fourni un argumentaire court. Ce document est destiné à présenter au Conseil de direction divers scénarii possibles, et une analyse particulière de la solution qui paraît la plus adaptée. Nous avons finalement rencontré des groupes de personnes intéressées à la gestion d'un fonds documentaire. Le tout a été mené sur le ton d'une campagne de sensibilisation aux potentiels cachés de la bibliothèque.

En résumé, sur la base des étapes formelles dictées par la HEG<sup>5</sup>, une méthodologie particulière s'est bâtie pas à pas; chaque étape nous a mis sur une piste nouvelle et imprévue. Nous avons avancé à l'aveugle mais en confiance : nous savions que nous possédions assez d'outils, collectés et apprivoisés pendant les années de formation, pour pouvoir y choisir au moment opportun ceux qui nous paraîtraient appropriés.

---

<sup>4</sup> Blog : outil collaboratif disponible sur Internet, qui sert de journal de bord, <http://www.genevrier.blog.fr>

<sup>5</sup> Haute école de gestion de Genève, <http://www.hesge.ch/heg>

## **1.1 Analyse interne**

### **1.1.1 Inventaire**

Devant le fonds lui-même et la remise en question de son maintien, un premier état des lieux était nécessaire, pour comprendre les origines et la vie du fonds, qui souffle ses trente-sept bougies cette année.

Une première grille a donc été élaborée sur Excel, faite de divers éléments de catalogage et d'impressions personnelles. Elle s'est peu modifiée en cours de route; elle nous a permis de collecter en même temps des renseignements qui pourraient être mis dans le catalogue par la suite, ainsi que de noter au fur et à mesure toute question permettant de bâtir une enquête, et de poser des jalons pour les étapes futures.

Cet inventaire<sup>6</sup> a ensuite été restitué aux collaborateurs sous la forme d'un catalogue, réorganisé suivant les intérêts des différents corps de métier<sup>7</sup>. Il est ainsi plus attrayant, et plus aisément consultable que la succession de plus de 1000 titres, répertoriés par date d'acquisition. Cinq exemplaires imprimés ont été déposés à la bibliothèque.

La Cité du Genévrier nous a offert les repas de midi, pris en compagnie des résidents et des collaborateurs. A ces occasions, nous avons pu nous présenter, parler des raisons de notre présence : nos interlocuteurs nous ont fait part de leurs considérations au sujet de la bibliothèque. Toute occasion a été saisie pour parler du fonds et pour intéresser les gens à notre mandat. Il était dès lors clairement établi entre nous trois que nous étions déjà dans une stratégie de séduction, un contact de type marketing. Une liste des collaborateurs du Genévrier intéressés à la bibliothèque a été élaborée.

Ainsi, parallèlement à l'état des lieux des documents, nous avons appréhendé l'état d'esprit du public censé fréquenter cette bibliothèque.

### **1.1.2 Enquête**

Suite à la finalisation de l'inventaire et aux premiers échanges avec des collaborateurs, nous avons entre les mains les éléments nécessaires pour lancer une enquête. En effet, des idées de questions et des suggestions ont fait surface; elles nous ont permis de bâtir un questionnaire, puis d'interviewer un certain nombre de personnes.

---

<sup>6</sup> Pour les résultats de l'inventaire, voir Annexe 1, p.38

<sup>7</sup> Une page d'exemple figure sous Annexe 2, p. 48

### 1.1.2.1 Questionnaires

Il s'agissait d'obtenir, à l'aide de ce questionnaire<sup>8</sup>, un maximum de renseignements en un minimum de questions et de temps. Nous avons besoin de vérifier certaines impressions reçues pendant l'inventaire et au cours des conversations informelles avec les collaborateurs. Nous souhaitons aussi redistribuer à la communauté entière des idées particulières glanées en cours de route. L'ensemble nous a permis d'amorcer une discussion générale sur des thèmes laissant peu de personnes indifférentes.

Formellement, ce document présente quatre volets concernant respectivement

- les habitudes d'utilisation de la bibliothèque et de ressources documentaires
- le maintien ou non de la bibliothèque
- l'implication personnelle dans la mise en place et la gestion de la bibliothèque
- les développements possibles de la bibliothèque.

Pour augmenter notre visibilité au sein de l'institution et obtenir des réactions à vif, la distribution du questionnaire s'est faite de main à main. En faisant le tour des lieux de vie, ateliers, bureaux administratifs et techniques, nous avons profité de réexpliquer la raison de notre présence, notamment au moyen d'une affichette<sup>9</sup> laissée en évidence.

Les collaborateurs nous ont donné, à chaud, leurs impressions sur ce qui leur est communiqué. Ceci constitue un nouveau matériau qui sera réutilisé plus tard, lors des interviews.

Nous en avons également profité pour opposer notre point de vue à quelques idées reçues, comme l'inutilité d'une bibliothèque à l'ère du règne d'Internet, par exemple. Pour contrer le défaitisme de certains devant l'état du fonds, nous avons présenté un panorama des multiples potentiels de la bibliothèque et des profits personnels que chacun peut en retirer (apprendre à faire une recherche pertinente et ciblée sur le web sans perdre de temps, par exemple).

Une boîte à idées a été déposée bien en vue à la réception, pour récolter d'éventuels commentaires et rappeler notre présence jusqu'à la fin du mandat. C'est déjà un travail de marketing en soi.

---

<sup>8</sup> Voir Annexe 4, p.50

<sup>9</sup> Voir Annexe 3, p.49

Dans le même ordre d'idées, les résultats<sup>10</sup> de ce sondage, imprimés en cinq exemplaires, ont été mis à disposition des collaborateurs à la bibliothèque, comme le catalogue déjà évoqué. Nous avons pris soin de les rédiger de manière simple et sans jargon professionnel.

En résumé, la manière de distribuer les questionnaires ainsi que la synthèse des réponses ont permis de mieux comprendre l'ambiance et les besoins en présence tout en profitant de l'ouverture des diverses personnes rencontrées. Ces éléments nous ont aussi aidés à dégager des tendances sur lesquelles nous appuyer pour envisager la suite.

### *1.1.2.2 Interviews*

Dans le questionnaire, nous avons demandé leurs coordonnées et jours de présence aux personnes disposées à nous accorder une trentaine de minutes pour une interview, dans le but de comprendre encore mieux les attentes des collaborateurs ainsi que l'environnement, ses ressources et ses limites. Les interviews se sont déroulées de manière individuelle. Elles ont été planifiées sur une période de deux mois vu la difficulté de certaines personnes à trouver un moment à y consacrer. Nous avons utilisé le questionnaire rempli précédemment par l'interviewé afin de clarifier certains points; dans la foulée, d'autres interrogations<sup>11</sup> ont surgi d'elles-mêmes au fil de la discussion.

Pour conclure, l'analyse interne s'est donc déployée sur toute la durée de notre mandat à la Cité du Genévrier. Cette première phase a permis de varier les angles de vision en utilisant plusieurs perspectives : l'inventaire nous a permis de faire connaissance avec le fonds. Nous avons ainsi pu entrevoir les fonctionnements, tout comme les dysfonctionnements de la bibliothèque. Nous nous sommes donné les moyens de vérifier nos impressions avec les questionnaires. Ces derniers, doublés des échanges informels, nous ont aidés à entrer en contact avec les collaborateurs. Les interviews, quant à elles, nous ont permis d'être en dialogue constant avec le personnel et, ainsi, de suivre les évolutions des idées et les échanges entre collaborateurs autour du thème de la bibliothèque.

---

<sup>10</sup> Voir Annexe 5, p.57

<sup>11</sup> La synthèse des interviews se trouve en Annexe 6, p.70

## **1.2 Analyse externe**

Après avoir exploré l'institution de l'intérieur, nous sommes parties en quête d'informations à l'extérieur de la Cité du Genévrier. Nous avons visité quelques institutions qui possèdent également une bibliothèque, pour prendre connaissance de leurs systèmes de gestion respectifs. Parallèlement, la littérature et les sites Internet d'associations professionnelles ont été explorés afin de trouver des éléments théoriques relatifs à notre problématique. Pour terminer, nous avons lancé un appel à notre communauté professionnelle pour obtenir des témoignages sur des expériences du même genre.

### **1.2.1 Visites**

Diverses listes d'associations et d'institutions partenaires de la Cité, ainsi que le site Internet de l'AVOP<sup>12</sup> nous ont permis de repérer des institutions semblables, en missions et en taille, à la Cité du Genévrier. Après une sélection de celles qui nous semblaient les plus prometteuses, car confrontées à la gestion d'un fonds documentaire, nous avons pris contact avec plusieurs d'entre elles.

Six institutions ont été visitées ou contactées par téléphone – ce dernier cas de figure, lorsqu'il n'a pas été possible de visiter les lieux.

Cinq parmi elles sont réellement similaires à la Cité du Genévrier, en termes de missions institutionnelles. Il s'agit respectivement de

- La Castalie, centre médico-éducatif à Monthey, offrant à toute personne vivant avec un handicap mental un cadre de vie et de formation adapté
- La Fondation Saint-George à Yverdon-les-Bains, lieu de vie et de travail pour des personnes handicapées mentales adultes
- Pro Infirmis-Vaud, à Lausanne, qui offre des prestations individuelles (consultations d'assistance sociale) et collectives visant à favoriser l'autonomie et l'indépendance des personnes en situation de handicap
- Les Maisons des Chavannes, à Lausanne, institution soeur de la Cité du Genévrier, accueillant des personnes handicapées mentales avec troubles psychiatriques associés

---

<sup>12</sup> Association vaudoise des organismes privés pour enfants, adolescents et adultes en difficulté, <http://www.avop.ch/>

- Le Repuis, centre de formation professionnelle spécialisée

La sixième institution visitée était la bibliothèque de l'EESP<sup>13</sup>, centre de formation HES et continue. La raison pour laquelle nous avons souhaité la visiter tient à la possibilité d'appréhender le système de classification en vigueur dans un centre de documentation de référence pour les étudiants, ainsi que pour la communauté professionnelle. Si par la suite un réseau devait s'ébaucher entre l'EESP et la Cité du Genévrier, nous souhaitons ne pas prendre le contrepied absolu en matière de classification, par exemple.

### 1.2.2 Littérature

Notre mandat principal n'est pas la réorganisation de la bibliothèque, mais bien d'évaluer si son maintien est opportun; auquel cas il nous est demandé de formuler des propositions et perspectives d'avenir.

Aucun des travaux de diplômés d'anciens élèves n'évoque notre problématique en elle-même, c'est-à-dire le principe de maintien du fonds. Ils nous ont par contre fourni de bons exemples de réorganisation, mais avec des aspects particuliers à chaque mandat. Notons toutefois que leurs conclusions sont régulièrement orientées vers la même crainte: que le travail accompli ne perdure pas au-delà de la présence des diplômants.

Dès lors, nous avons pris conscience avec acuité du fait que tout projet, si imaginatif qu'il soit, pourrait simplement devenir caduc du moment que le travail de diplôme serait terminé. Or, nous désirions bâtir un projet en adéquation avec les besoins et les possibilités des collaborateurs, mais ceux-ci étaient pondérés par la question économique. En effet, nous savions que de manière générale, l'institution ne prévoit pas, sur le long terme, un quelconque budget consacré à la bibliothèque. Toute décision de ce type revient finalement au Conseil de direction; cependant le déménagement est la priorité absolue. Nous avons donc décidé, en attendant, de continuer à nous mettre au service de la communication et de l'expression des demandes, qui sont devenues plus précises lors des interviews.

Bien sûr, les bibliographies des travaux de diplôme nous ont envoyées dans des directions intéressantes, concernant des ouvrages de base, centrés sur les principes présidant à la naissance, la vie et parfois la mort de centres de documentation.

---

<sup>13</sup> École d'Études Sociales et Pédagogiques, <http://www.eesp.ch/>

En conséquence, nous avons plutôt recherché de la littérature centrée sur l'écoute, le dialogue, la manière de cerner le besoin et l'attente de la communauté. En même temps, nous avons prospecté pour trouver des ouvrages décrivant des systèmes de gestion simple, avec des personnes non-formées, pour gérer un fonds avec des outils élémentaires. Nous savions en effet que la direction serait sensible à des propositions et des solutions de moindre coût.

Pour compléter nos premières recherches, nous avons butiné dans les rayons de l'Infothèque de la HEG. Parallèlement, nous avons exploré des ressources Internet, notamment les sites d'écoles de bibliothécaires étrangères et d'associations professionnelles. Le site de RERO<sup>14</sup> et les bases de données spécialisées n'ont pas été oubliés.

Pour ne pas perdre un temps précieux, nous avons pris l'option ferme de nous contenter des ouvrages disponibles. Des raisons déontologiques et très pragmatiques nous y ont poussées : nous ne voulions pas citer d'ouvrages que nous n'aurions pu consulter. Bien sûr, les ouvrages les plus récents étaient moins accessibles, suivant leur domaine. Donc les plus récentes considérations en matière de mise en réseau informatique, par exemple, étaient hors de notre portée; mais comme la Cité du Genévrier ne disposera pas avant un certain temps de son propre réseau Intranet, nous avons pu nous contenter d'instruments certes désuets en ce qui concerne l'informatisation, mais tout à fait corrects pour ce qui est des opérations menées sur papier.

### **1.2.3 Retours d'expérience**

Pour nous donner toutes les chances d'atteindre des personnes auxquelles nous n'aurions pas pensé spontanément dans le réseau professionnel suisse, nous avons lancé sur Swisslib<sup>15</sup> une demande de retours d'expérience. Il s'agissait de recevoir de l'aide à travers des exemples concrets, tout en signalant à notre communauté professionnelle qu'un travail de recherche sur le sujet était en cours.

La question notifiait plus précisément que nous cherchions des bibliothèques autogérées, utilisant la technologie Internet et représentant une ressource au-delà de leur institution propre, au sein d'un réseau.

---

<sup>14</sup> Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale, <http://www.rero.ch>

<sup>15</sup> Liste de diffusion des professionnels suisses de l'information et de la documentation, <http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib>

Pour terminer, à l'issue de l'analyse externe, notre horizon de recherche s'étant élargi, nous sommes en possession de nombreux points de comparaison et d'ébauches de solutions. Des éléments peuvent maintenant être tirés des différentes observations sur le terrain et de nos lectures pour élaborer une solution adaptée à la problématique.



## 2. Résultats

Chaque jour qui passait nous apportait des résultats, parfois surprenants. Nous avons fait connaissance avec le fonds, avec les personnes qui le fréquentent ou non, nous avons engrangé de nouvelles données sur l'institution et la manière dont les échanges se font.

Les informations rassemblées dans un premier temps nous ont donc fourni une foule de renseignements inédits. Le tout est présenté ci-dessous sous une forme synthétique, en suivant la structure adoptée dans le chapitre précédent, «Méthodologie».

Dans un deuxième temps, après analyse de ces données, des solutions ont commencé à se dégager. Nous les décrivons également par la suite.

Finalement, une solution a émergé, qui nous paraît idéale. Elle clôt ce chapitre et ouvre des perspectives quant à l'avenir de la bibliothèque de la Cité du Genévrier.

### **2.1 Synthèse des tendances observées**

Les différentes analyses entreprises, que ce soit à l'interne ou à l'externe, ont clairement fait ressortir certaines tendances. Après avoir trié toutes les informations obtenues pour ne garder que les plus pertinentes, nous en présentons ici un condensé.

#### **2.1.1 Analyse interne**

##### ***2.1.1.1 Inventaire***

Nous avons d'emblée été frappées par l'obsolescence et la disparité du fonds.

Quelque 1250 documents ont été repérés, y compris les revues; concernant ces dernières, nous avons décidé de ne répertorier que leurs titres, un dépouillement plus précis n'étant pas d'actualité. L'exploration de ce niveau de profondeur a été reporté à plus tard, car nous pressentions déjà qu'un désherbage conséquent allait survenir : la moyenne d'âge des documents s'élève en effet à plus de 20 ans.

Les thèmes représentés sont très disparates; pour toutes ces raisons, un important travail de mise à jour de la collection s'impose si la bibliothèque doit continuer d'exister.

Nous avons également remarqué qu'il y a eu baisse progressive des achats annuels. Le phénomène est mis en évidence par l'exploration du classeur servant de répertoire, et tenant à jour les entrées de documents par ordre d'arrivée.

De grands thèmes sont apparus:

- éthique de la prise en charge, concernant par exemple les transplantations de personnes handicapées, l'aide au suicide
- ergonomie du travail et prévention
- sexualité du handicapé
- thérapies parallèles comme arthérapie, hippothérapie
- développement personnel
- fin de vie, accompagnement
- maltraitance et contention
- spiritualité
- histoire de l'institution
- romans, témoignages, biographies autour du handicap
- droit, littérature juridique, évolution du contexte social
- management d'institution
- divertissement
- statistiques
- vulgarisation et application pratique des lois

Quelques idées nous sont venues, dont certaines ont été reprises ensuite:

- regrouper les séries, les collections en vue des nouvelles acquisitions
- utiliser la liste complète des institutions socio-éducatives de Romandie, que la bibliothèque possède, pour cibler des lieux à visiter
- penser aux stratégies susceptibles d'attiser l'intérêt des collaborateurs à l'égard du devenir de ce fonds
- chercher à créer du lien et du réseau autour du projet par tous les moyens

Quelques problèmes de fonctionnement sont apparus, tels que :

- ici et là, l'ignorance des règles et pratiques actuelles
- par conséquent, le stockage d'ouvrages en divers endroits, sans mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs
- la dispersion de certains fonds dans la maison, et par suite, des doublons d'achats entre différents services

#### **2.1.1.2 Enquête**

Notre enquête, sous forme de questionnaires et d'interviews, a été bien accueillie par ses destinataires. Plus du tiers des collaborateurs ayant reçu un questionnaire y a répondu, et parmi ces personnes, une bonne quinzaine a accepté d'être interviewée. Par contre, la boîte à idées déposée à la réception est restée vide<sup>16</sup>, les personnes semblant préférer le contact direct.

Les résultats obtenus sont intéressants, et source de rebondissements: ils ont confirmé des tendances supposées, mais ont aussi soulevé de nouvelles interrogations.

##### **2.1.1.2.1 Questionnaires**

Sur 156 questionnaires distribués, 53 nous sont revenus. Les résultats précis de leur dépouillement figurent dans l'annexe 5.

Le taux de fréquentation de la bibliothèque est bas : 20 personnes sur les 53 s'y rendent à des fréquences diverses qui vont d'une fois par semaine à une fois par an. Certaines personnes ne connaissent même pas son existence et seules 5 personnes y trouvent l'information dont elles ont besoin. Le questionnaire nous a aidées à repérer les personnes de ressource, et à susciter des réactions en y répercutant les idées des uns et des autres collaborateurs qui ont bien voulu entamer la discussion avec nous lors des repas. Une quinzaine de personnes étaient disponibles pour une interview. Nous en avons profité pour tenter de comprendre les diverses raisons de la désaffection de la bibliothèque.

##### **2.1.1.2.2 Interviews**

Des 17 interviews concrètement menées, voici, synthétisés, les divers éléments qui en sont ressortis. Ils sont regroupés de manière à réunir des opinions parfois

---

<sup>16</sup> À l'exception d'un bouton de chemise, d'un trombone et d'une pièce de 20 centimes.

diamétralement opposées sur le même sujet, et à mettre en évidence des remarques d'ordre général sur des thèmes récurrents.

Les interviewés ont parlé de ce qu'ils souhaitaient en matière de contenu et de fonctionnement : ils ont donné des idées variées sur des projets satellites de la bibliothèque, souvent en rapport avec la mise sur pied d'un Intranet dans l'année qui vient, et des nouvelles possibilités ainsi offertes.

Certains ont répertorié leurs ressources personnelles: il s'agissait de personnes, de bases de données ou de documents imprimés.

Des attentes et même des sources d'inconfort y ont été exprimées: on a évoqué le sentiment de cloisonnement entre les lieux d'accueil, les lieux de vie, et les ateliers. La difficulté à obtenir certaines informations d'une part, et l'abondance des notes de services d'autre part, sont la preuve d'un système de communication paradoxal. Un réservoir de ressources qui dort dans des tiroirs a été signalé : travaux de diplôme, rapports de formations continues, réflexions des groupes de travail et projets menés dans des unités particulières. Nous avons finalement relevé le manque de cercles d'activités susceptibles de réunir les collaborateurs en-dehors des heures de travail, ainsi que la nostalgie d'un ancien bulletin interne<sup>17</sup>, qui a cessé de paraître pour des raisons inconnues.

L'étonnante richesse de ces interviews a ainsi livré des ressources insoupçonnées; certaines confidences ont contribué à préciser les attentes.

A ce moment nous avons assisté à l'envol timide d'un nouveau processus de communication. Des discussions entre collaborateurs ont été relancées et nous avons constaté avec joie que les documents au moyen desquels nous avons fourni un retour aux collaborateurs étaient dispersés, utilisés, lus, commentés.

Le contexte dans lequel cela s'est passé était légèrement houleux en raison, notamment, du déménagement imminent. Mais une dynamique s'est amorcée et dès lors, nous sommes devenues plus des spectatrices que des actrices. Nous étions arrivées au moment où plus qu'une équipe de bibliothécaires, nous sommes devenues un soutien discret à un processus de maturation des idées et des envies.

---

<sup>17</sup> Bulletin « Tout-Cité »

## **2.1.2 Analyse externe**

Cette analyse hors les murs de la Cité du Genévrier est arrivée à un moment où nous avons besoin de prendre l'air. En effet, à force de passer du temps sur une analyse de situation précise, un moment vient où il faut s'échapper pour chercher des idées innovantes et des points de vue extérieurs. Un tel recul nous a permis de revenir à la problématique avec un regard neuf et nous a donné un nouvel élan.

### *2.1.2.1 Visites*

Les visites diverses se sont avérées riches en surprises:

Si l'EESP et Saint-Georges nous ont surtout aidées à comprendre ce qu'il ne fallait pas faire à la Cité du Genévrier (une classification trop précise et une gestion reposant sur un seul collaborateur), Le Repuis nous a conquises par son système simple de gestion via l'Intranet, adapté aux besoins de l'institution par leur service informatique.

La Castalie nous a fourni un exemple de gestion de bibliothèque sur Access; cette application est déjà disponible sur certains postes informatiques de la Cité du Genévrier.

Les Maisons des Chavannes se sont révélées un terrain potentiel pour un travail de réorganisation de sa bibliothèque; l'institution serait probablement partante pour mener un projet de ce type en réseau avec la Cité du Genévrier.

La Fondation Pro Infirmis est un modèle d'efficacité: pour remplir le mandat de consultation sociale, la demande des collaborateurs en renseignements rapides est urgente et quotidienne. Malgré cela, il a fallu neuf mois pour monter un Centre de documentation digne de ce nom, en collaboration avec une société de service vaudoise.

En conclusion, ces institutions sont des réservoirs à « bonnes idées ». La Cité du Genévrier sera probablement amenée à prendre contact avec l'une ou l'autre de ces institutions, afin d'étudier de plus près leurs solutions. Dans ce but, un carnet d'adresses a été établi.

### *2.1.2.2 Littérature*

Le sujet de notre mandat englobe des notions de réflexion globale concernant la légitimité même d'une bibliothèque, au même titre que des notions de bibliothéconomie classique (politique de désherbage, acquisition, prêt, etc.), sans oublier le marketing et la promotion, dans et hors les murs.

Peu à peu, un thème supplémentaire s'est dégagé, émergeant directement des résultats de l'enquête et de l'affinement des recherches: l'autogestion de la bibliothèque par des non professionnels.

Par conséquent, la recherche de littérature et d'expériences semblables a été élargie de manière à tenir compte de toutes ces thématiques, qui étaient respectivement:

- l'analyse d'une situation avec enquête et interviews en particulier
- la mise sur pied ou la réorganisation d'un service documentaire
- l'autogestion par des bénévoles non professionnels
- la politique documentaire
- la formation à la recherche documentaire
- les dossiers documentaires
- la classification
- l'informatisation d'un centre de documentation ou d'une bibliothèque
- le marketing et la promotion

Finalement, comme mentionné plus haut, il n'a pas été possible de trouver des documents répondant à la question de la légitimité de la bibliothèque. Nous avons toutefois mené une recherche bibliographique à partir des thèmes ci-dessus. Certains des ouvrages nous ont servi pour la rédaction du présent mémoire, d'autres pour la mise en œuvre que nous avons commencée, et qui est décrite au chapitre 2.4, « Mise en œuvre de la solution préconisée ».

### *2.1.2.3 Retours d'expérience*

Quelques réponses intéressantes nous sont rapidement parvenues via Swiss-Lib.

- L'Infokiosque du Squat de la Tour<sup>18</sup> à Genève dispose d'un petit fonds documentaire entièrement autogéré par des bénévoles non professionnels.
- Le Centre pour l'action non-violente<sup>19</sup>, dont le fonds est réparti entre Lausanne et La Chaux-de-Fonds.

---

<sup>18</sup> L'Infokiosque est actuellement sans adresse physique connue, atteignable par e-mail : [infokiosk@no-log.org](mailto:infokiosk@no-log.org)

<sup>19</sup> <http://www.non-violence.ch/doc/index.html>

- Le Centre International de Recherches sur l'Anarchisme (CIRA)<sup>20</sup>, à Lausanne. Géré par des bénévoles, il offre quelques services et produits moyennant participation financière. Il possède également un bulletin annuel (nouvelles acquisitions, informations sur les recherches, colloques et autres centres de documentation).

Ces réponses, bien que très intéressantes, sont arrivées assez tardivement; pour cette raison, elles n'ont pas été exploitées. Elles constituent néanmoins, tout comme les institutions citées plus haut, un réservoir d'idées et de solutions concrètes. Les coordonnées de ces organismes figurent dans le carnet d'adresses, au même titre que celles des institutions visitées.

Les résultats des analyses interne et externe nous ont poussées à réfléchir aux diverses questions prioritaires, qui nous ont guidées vers des solutions. Il s'agissait, respectivement, de la nature du public et de son accueil, de la spécificité de la bibliothèque et de la préservation de son capital, ainsi que de l'accès à l'information. Nous les reprendrons pour les développer dans le chapitre 2.4, dédié à la mise en œuvre.

## **2.2 Propositions de solutions**

Les devenir possibles pour la bibliothèque et leurs conséquences se sont progressivement précisés.

Les quatre possibilités développées plus bas ont été proposées dans le questionnaire.

Nous ne proposons pas d'engager un bibliothécaire par contrat fixe, car notre mandante nous a prévenues dès le début de cette étude que le budget ne le permettait pas.

### **2.2.1 Disparition de la bibliothèque**

Si l'inutilité de la bibliothèque était démontrée, ce cas de figure s'imposerait. D'après notre enquête, ce n'est le point de vue que de 5 sondés sur un total de 53. Même dans ce cas, nos prospections n'auront pas été inutiles, car nous avons recensé les possibilités de dispersion du fonds, le cas échéant.

---

<sup>20</sup> <http://www.cira.ch>

Pratiquement, ses retombées sont les suivantes:

L'évacuation et la destruction des livres coûteraient simplement le temps qui leur serait consacré. Un certain nombre pourrait être donné à l'association Pro Infirmis ou vendu lors de la brocante annuelle du Genévrier. Ensuite, la bibliothèque ne coûterait définitivement plus rien, ni en gestion ni en entretien.

### **2.2.2 Conservation du système de gestion actuel**

Et si on ne changeait rien, comme le préconise une seule personne parmi les interrogés? Cela signifie que la collection ressemblerait de plus en plus à un dépôt de documents dépassés, avec quelques achats en double ou en triple, donc un pécule gaspillé; les livres continueraient de disparaître, la fréquentation de diminuer encore, ce qui ferait de la bibliothèque un service plus encombrant qu'utile. A terme, cette décision finirait par déboucher sur la première solution : la disparition du fonds, car comme le relève justement Caroline Buscal, l'absence de gestion conduit à la paralysie d'un fonds. Or, c'est exactement parce que le système de gestion actuel est inadéquat que nous avons été mandatées.

### **2.2.3 Autogestion par des collaborateurs volontaires**

Dans notre questionnaire, 28 des 53 personnes interrogées ont choisi cette possibilité, en émettant toutefois une réserve personnelle liée au manque de temps. Opter pour cette proposition signifierait la responsabilisation de collaborateurs motivés. Ils mettraient à disposition de la communauté un outil à jour, et un lieu propice à l'échange. Les acquisitions se feraient en concertation, par des professionnels du domaine « polyhandicap », c'est-à-dire eux-mêmes; elles seraient donc pertinentes pour tous. Ces éléments amèneraient probablement une hausse progressive de sa fréquentation.

Après avoir pris ses marques, le groupe de volontaires étudierait la possibilité de collaborer avec d'autres bibliothèques du même type. Le travail en réseau est toujours intéressant et il facilite, entre autres, le processus d'acquisition. On achète ainsi ce que les autres n'ont pas, et on leur emprunte ce que l'on n'a pas.

Finalement, soit le coût de gestion resterait lié au temps dégagé pour accomplir leurs tâches, dans le meilleur des cas; soit, dans le cas contraire, il dépendrait de leurs disponibilités. Or, la fatigue se fait sentir, et malgré l'intérêt certain que plusieurs lui portent, le projet risque de s'essouffler peu à peu, et de tomber dans le cas de figure précédent (retourner à la situation actuelle, donc finalement être voué à la disparition).



Le montant annuel moyen des acquisitions s'élevant à CHF 2000 pourrait servir de base prévisionnelle pour le renouvellement du fonds.

#### **2.2.4 Mise à jour ponctuelle par un professionnel**

Cette proposition a été choisie par 35 des 53 participants à notre enquête. Dans un sens, elle permettrait une mise à jour complète et professionnelle de la bibliothèque, et l'installation éventuelle d'outils pratiques, comme un catalogue informatisé. Toutefois, pendant les périodes d'absence de ce professionnel, la bibliothèque a de fortes chances de retomber dans les problèmes qu'elle connaît actuellement, sans personne pour s'en occuper.

A titre indicatif, l'engagement d'un professionnel engendrerait un coût allant de CHF 60 à CHF 80 de l'heure. Il est imaginable de geler le budget des acquisitions pendant une année, par exemple, pour le consacrer à la rétribution d'un(e) professionnel(le).

Ces quatre solutions, proposées dans le questionnaire, ont suscité des réactions contrastées.

Il est en effet frappant de constater à quel point les collaborateurs tiennent à leur bibliothèque : en majorité, les personnes interrogées ont choisi la troisième (autogestion) ou la quatrième solution (engagement de professionnel), parfois même la combinaison des deux.

Par contre, il est ressorti très clairement que le maintien de la bibliothèque sous son visage actuel n'est plus possible. Des changements sont nécessaires. Nous avons donc tenté d'élaborer une solution qui tienne compte de toutes ces indications.

### **2.3 Solution préconisée**

A un moment donné, alors que nous avons jusque là de la difficulté à entrevoir clairement un aboutissement, les résultats de l'enquête et les conclusions de nos analyses parallèles ont finalement convergé. Nous avons le sentiment d'être parvenues à une solution réalisable et qui répond à des critères prioritaires : un coût acceptable, une gestion simple et une continuité possible.

#### **2.3.1 Description de la solution**

C'est une solution mixte qui nous semble la plus adéquate, c'est-à-dire une bibliothèque autogérée par des collaborateurs volontaires, avec l'appui ponctuel d'un bibliothécaire professionnel. Cette idée n'est pas uniquement de notre fait, de

nombreux collaborateurs l'ayant également suggérée dans leurs réponses au questionnaire.

Il s'agirait d'offrir à des volontaires un encadrement professionnel ponctuel 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. La présence d'un(e) bibliothécaire serait surtout utile pour le démarrage du projet. Au fur et à mesure de l'avancement, les collaborateurs gagneraient en assurance et en indépendance.

## **2.3.2 Défense de la solution**

### *2.3.2.1 Justification*

Nous n'avons pas pu rencontrer le directeur pour lui présenter la solution retenue. Faute d'un feu vert officiel pour démarrer une quelconque mise en œuvre, notre conseiller pédagogique nous a suggéré de produire un document justifiant notre décision d'aller de l'avant, ainsi qu'une synthèse<sup>21</sup> de nos observations; ce document permettra au Conseil de direction d'étudier la solution mixte et de prendre une décision au moment opportun.

Nous avons à trouver dans cette synthèse les mots justes, pour que le maintien et le développement de la bibliothèque trouvent leur place dans les décisions du Conseil.

### *2.3.2.2 Arguments*

Nous savons donc qu'il existe à la Cité du Genévrier un groupe de collaborateurs tenant vraiment à leur bibliothèque, et parmi lesquels certains seraient heureux de participer à sa mise à jour et à son suivi. Ceux que nous avons rencontrés évoquent deux préoccupations majeures.

Tout d'abord, il leur faut du temps, idéalement inclus dans leurs heures de travail.

Ensuite, les volontaires, à l'évidence, redoutent 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(e) bibliothécaire pour poser les bases d'une nouvelle bibliothèque et leur montrer les rudiments du métier leur semble indispensable. Il est clair que

---

<sup>21</sup> Voir Annexe 9, p.83

l'engagement d'un(e) bibliothécaire s'impose comme la solution royale, impliquant toutefois quelques dépenses.

Cependant, tout projet demande au démarrage un investissement. 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, selon les modalités de dégagement de temps citées plus haut. A mesure que le projet avancera, le besoin d'un(e) bibliothécaire s'effacera. La possibilité d'engager d'autres étudiants et non un(e) bibliothécaire diplômé(e) est à considérer, car elle serait probablement négociable à un coût inférieur.

Outre les forces volontaires en présence, la mise en place d'une bibliothèque actualisée permettrait à la Cité du Genévrier de développer sa culture institutionnelle. L'échange de connaissances qui s'y ferait amènerait un dynamisme et un autre type de communication, appelés de tous leurs vœux par certains collaborateurs, se sentant isolés des autres équipes.

L'institution a déboursé de l'argent pour permettre à certains membres du personnel de participer à des formations continues. Il serait logique qu'ils déposent ensuite à la bibliothèque leurs rapports, afin que leurs collègues en bénéficient. C'est ce qu'on appelle un retour sur investissement, en termes d'économie et de gestion.

Certains collaborateurs, directement impliqués dans les problématiques quotidiennes rencontrées par l'institution, pourraient confectionner des dossiers thématiques et les mettre à disposition de tous; de même, ils seraient rodés à imaginer d'autres documents et produits, par exemple à l'intention des familles.

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, facilitant la gestion et la promotion de la bibliothèque. L'intervention d'un(e) bibliothécaire rendrait l'installation d'un tel outil plus rapide.

## **2.4 Mise en œuvre de la solution préconisée**

Comme mentionné plus haut, nous n'avons pas pu présenter au directeur, pour approbation, la solution que nous préconisons. En attendant le feu vert pour la mise en œuvre proprement dite de l'une ou l'autre solution, nous sommes allées de l'avant, poursuivant la sensibilisation des collaborateurs aux potentiels divers de la

bibliothèque. La motivation d'un certain nombre d'entre eux a été utilisée comme tremplin.

#### **2.4.1 Constitution et initiation des groupes de travail**

Une partie de notre questionnaire sondait les collaborateurs sur leur éventuelle participation à la gestion de la bibliothèque. Nous avons relevé le nom des personnes qui avaient répondu positivement et imaginé les groupes de travail suivants, en fonction de leurs intérêts :

- Groupe de soutien provisoire au projet bibliothèque (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.

La formation de ces groupes s'est partiellement inspirée des diverses questions prioritaires dégagées au terme des analyses interne et externe, que nous mentionnons ci-dessous.

Pour commencer, il faut définir le public cible, puis chercher à fidéliser celui qui vient, et à attirer celui qui ne vient pas. Par exemple, si cette bibliothèque possède une sorte de documents qui ne se trouve nulle part ailleurs et qu'on le fait savoir, on peut augmenter le nombre de visiteurs.

Il s'agit ensuite de protéger ce capital de documents spécifiques contre les pertes.

Le fait de pouvoir retrouver une information au milieu de toutes les autres nécessite en amont un travail soigneux et organisé : le catalogage, la classification et la recherche par mots-clés doivent être minutieusement étudiés d'après les possibilités du lieu, et du réseau éventuel dans lequel on souhaite s'insérer.

Comment organiser l'accueil, l'aménagement; quels outils seront à disposition, que pourra-t-on faire dans cet endroit ?

Pour présenter les tâches et rencontrer les personnes intéressées à chacune d'entre elles, des séances ont été proposées<sup>22</sup> à des dates diverses, sur le temps de pause de midi. Certaines entrevues ont remporté du succès, d'autres moins. A la fin de la réunion, chaque participant s'est vu remettre un document développant les points essentiels des tâches, de manière claire et simple.

Sur chaque proposition de rencontre, nous avons pris soin de noter les noms des participants potentiels afin que chaque collaborateur sache avec qui il partage des intérêts, et vers qui se retourner en cas d'absence à une séance. Chacun a ainsi pu s'identifier à un groupe, sentiment très encourageant quand il s'agit de mettre en œuvre un projet.

Un procès verbal de chaque séance a été envoyé aux présents comme aux absents, ainsi que le document qu'ils auraient reçu lors de la réunion.

Par la constitution de ces groupes, nous avons d'une part mis en contact les personnes ayant des intérêts communs, dans le but de démarrer le processus rapidement, et de profiter des quelques semaines restant avant notre départ. D'autre part, en leur mettant un bagage de base entre les mains, nous espérons assurer au moins une continuité de réflexion, tout en les rendant autonomes au maximum, au cas où l'intervention de professionnel(les) dans le projet ne pourrait se concrétiser.

## **2.4.2 Boîte à outils**

Nous avons constitué un classeur, la « Boîte à outils », à l'intention des volontaires qui s'occuperont du devenir de la bibliothèque.

Dans une première partie se trouvent les documents élaborés pendant le déroulement même du travail, c'est-à-dire les synthèses de chaque visite d'institution. De même, on y trouve les retours d'expérience reçus via Swiss-Lib. Le procès verbal de notre rencontre avec l'informaticien de la maison s'y trouve aussi, afin de permettre aux collaborateurs de reprendre la réflexion là où nous l'avons laissée, quand l'Intranet sera mis sur pied.

Ces données représentent autant de pistes à suivre, desquelles s'inspirer pour mener à bien le projet, quelle que soit la solution choisie.

---

<sup>22</sup> À l'aide d'une invitation, dont un exemple figure en Annexe 7, p.75

Une deuxième partie, sous forme de carnet d'adresses, contient les contacts intéressants à approfondir. Nous y avons glissé, entre autres, les coordonnées de notre association, Doc' ad hoc<sup>23</sup> et celles de la Haute école de gestion. Ainsi, les volontaires peuvent se faire une idée du genre de personne à qui il faut faire appel pour obtenir un soutien professionnel au projet bibliothèque. Les coordonnées de bibliothèques autogérées y figurent aussi.

Troisièmement, la Boîte à outils renferme la liste des personnes intéressées à la bibliothèque, c'est-à-dire un panorama récapitulatif des groupes formés, de leurs tâches, et de leurs membres. Elle est assortie de huit guides pratiques<sup>24</sup> concernant les différentes tâches à accomplir en bibliothèque. Ces documents, d'une dizaine de pages chacun, sont rédigés de manière à être compris par des profanes en matière de bibliothéconomie. Ils concernent respectivement

- les acquisitions
- le désherbage
- l'élaboration d'une classification
- le catalogage
- l'informatisation d'une bibliothèque
- la création de dossiers documentaires
- l'aménagement et la promotion d'une bibliothèque
- le baromètre-qualité, ou, comment se mettre à l'écoute de son public

Nous en avons déjà remis aux personnes intéressées par l'un ou l'autre de ces thèmes.

Ensuite, tous les résultats de nos analyses qui semblent réexploitables sont transmis aux collaborateurs. Il s'agit des résultats de l'enquête, de l'analyse de l'inventaire et de la synthèse des interviews.

Pour terminer, les outils de base tels que l'inventaire Excel du fonds, le catalogue qui regroupe les ouvrages suivant l'intérêt des corps de métier, le modèle de grille de

---

<sup>23</sup> Doc'ad hoc : association en cours de fondation qui vise à promouvoir les métiers de l'information et réalise des mandats dans le conseil ou la mise en place de petites structures documentaires

<sup>24</sup> Un exemple axé sur le désherbage figure en Annexe 8, p.76

dépouillement de questionnaires ainsi que tous les tableaux statistiques réalisés y ont été ajoutés.

Tous ces documents ont été gravés sur CD-Rom, afin d'être directement utilisables. Le CD-Rom a été livré au Groupe de soutien provisoire au projet bibliothèque (GSPPB) dans la Boîte à outils, qui contient aussi une version imprimée de la plupart des documents énumérés.

Ce début de mise en œuvre a permis d'impliquer les volontaires dans le projet de manière plus concrète, sans aucune obligation de leur part toutefois. Nous nous sommes surtout concentrées sur la sensibilisation et le défrichage du terrain afin que, quelle que soit la solution choisie par le Conseil de direction, les efforts commencés puissent continuer. Les personnes intéressées se rendent mieux compte des tâches à accomplir, ainsi que des enjeux et possibilités de la bibliothèque. Elles seront ainsi de précieuses ambassadrices du projet lorsque le moment sera venu de le soutenir.

# Conclusion

## Atteinte des objectifs

Les objectifs généraux ont été atteints :

- Les besoins du personnel ont été définis grâce au processus réunissant l'enquête formelle et notre politique de disponibilité.
- L'utilité d'une bibliothèque a été démontrée, mais sous une forme différente de celle qui existe.
- Les propositions de scénarii ont été développées, ainsi que leurs conséquences respectives.

Finalement, le projet est même allé au-delà de ces objectifs généraux. La réflexion a été poussée beaucoup plus loin sur plusieurs points.

Ainsi, au fur et à mesure de l'avancée du travail, à force de parler avec les gens rencontrés à la Cité du Genévrier, nous avons fini par faire partie intégrante du processus, en tant que facteur de lien entre les collaborateurs. Lors des discussions de couloir, tout comme lors des entretiens particuliers menés à la suite de l'enquête, des discussions ont été lancées, ou relancées. De nouvelles idées ont vu le jour, alimentant le débat, l'enthousiasme de certains amorçant l'intérêt des autres.

Alors que nous nous attendions plutôt à voir le projet stagner ou capoter, nous avons constaté que quelque chose d'impalpable prenait corps : la foi en un projet qui s'en allait plutôt vers la déliquescence, au départ.

Si nous avons eu un rôle, c'est celui de catalyseur d'une énergie qui ne demandait qu'à se libérer. Et encore, nous n'avons fait que répondre à un appel qui lui-même concentrait les diverses dynamiques internes: nous savons que des collaborateurs ont soulevé la question du sort de la bibliothèque lors d'un entretien avec le directeur. Il semblerait que si le mandat est arrivé un jour sur un bureau de la HEG, c'est que la direction a suivi la démarche-qualité en vigueur dans l'institution, et quittancé la demande en la redirigeant.

Concrètement, les outils concoctés et laissés aux collaborateurs leur permettront de faire face quelle que soit la décision prise par le Conseil de direction. Quoiqu'il en soit, comme souhaité par le directeur, l'une de nous présentera ces conclusions en janvier 2008 à l'ensemble du personnel de la Cité du Genévrier.



Par contre, pour la réalisation du projet, rien ne sert de précipiter le mouvement ; cela engendre le risque, en forçant la main aux bonnes volontés, de faire échouer l'entreprise. Nous avons donné l'impulsion de départ en initiant les collaborateurs aux différentes tâches ; à eux désormais de s'approprier le projet.

Pour exemple de bénéfice direct à en retirer, voici ce dont nous nous sommes rendu compte : plusieurs personnes à la Cité du Genévrier passent un temps considérable à tenter de tenir à jour une abondante documentation sur les maisons de vacances pouvant accueillir des résidents, tout en ignorant pour ainsi dire que les autres font la même chose. De plus, les délais sont courts pour trouver une location, c'est donc un casse-tête périodique pour arriver à monter un projet. Sachant que c'est exactement dans ce type de mandat que Pro Infirmis excelle, c'est-à-dire la consultation sociale, pourquoi ne pas cesser tout simplement de collecter des informations, puisqu'il suffit de les demander à une institution similaire ?

Alors que le leitmotiv est « Je n'ai pas le temps », la perspective d'en gagner en mettant des ressources internes et externes en commun peut être un stimulant supplémentaire.

De plus, certains projets éducatifs très particuliers gagneraient à être connus hors-les-murs : il existe à la Cité du Genévrier une unité accueillant des résidents parmi les plus démunis en expression de leurs besoins, ainsi qu'une autre où des résidents violents sont pris en charge. Ces deux cas, par exemple, induisent une profonde réflexion personnelle et professionnelle chez les éducateurs de ces unités.

## **Perspectives d'avenir**

Quatre personnes appartenant au Conseil de direction ont été interviewées. Elles ont ainsi pu se familiariser avec l'idée que la bibliothèque pouvait devenir une source de dynamisme institutionnel, et participer au rayonnement de la Cité du Genévrier à l'extérieur. C'est ainsi, qu'à notre grande surprise, nous est revenu aux oreilles un éventuel projet de revaloriser de concert les bibliothèques de la Cité du Genévrier et des Maisons des Chavannes.

En élargissant le cercle, on peut ensuite se mettre à penser « réseau interinstitutionnel » ; plus encore, à devenir un mini centre de documentation suffisamment spécifique pour rejoindre une communauté calquée sur le modèle RERO.

Bien sûr, tant que rien ne se concrétise réellement, on peut toujours douter qu'une bibliothèque autogérée voie le jour et perdure à la Cité du Genévrier. Pourtant, si la dynamique se poursuit de la manière dont nous l'avons initiée, elle se nourrit d'elle-même : ce sont bel et bien les perspectives d'avenir évoquées lors des entretiens et discussions qui ont en quelque sorte aidé le projet à prendre corps. Si la bibliothèque démarre vraiment, ce sera parce que les collaborateurs entrevoient quel outil de collaboration elle peut être, au-delà d'une simple collection de livres et de revues à emprunter.

Dans ce sens, de manière générale, on prouve l'utilité d'une bibliothèque en tant qu'élément d'un réseau bien plus puissant : la communication.

Finalement, quelques jours avant la fin de notre mandat, nous avons rencontré le Groupe de soutien provisoire au projet bibliothèque (GSPPB). Le groupe s'est déjà réuni de sa propre initiative et poursuit la réflexion. Cette démarche nous surprend et nous réjouit : au contraire d'une rupture de continuité, notre départ s'est fait sous les auspices d'une autonomie naissante.

# Bibliographie

## Documents cités

### Monographies

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) HEG, 025.216 GAU

GERMANAUD, Marie-Claire, RAPPAPORT, Georgette. *Créer et animer une bibliothèque : en milieu rural, dans les petites agglomérations, à l'hôpital, dans l'entreprise*. Paris : Cercle de la librairie, 1986. 190 p. (Bibliothèques). HEG 027.4 GER

### Articles

BUSCAL, Caroline. Classement ou classification : le bon plan. *Archimag : les technologies de l'information*, 1998, n° 115, p. 38-40.

LAVIGNE, Nicole. L'implantation d'un centre de documentation : avant, pendant et après. *Documentation et bibliothèques*. 1995, vol. 41, no 3, p. 173-176

### Site Internet

CITE DU GENEVRIER. Site de la Cité du Genévrier [en ligne]. <http://www.cite-du-genevrier.ch> (consulté le 30.10.2007)

## Documents consultés

### Monographies

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris, Nathan, 1992. 125 p. HEG 001.433 BLA

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. revue et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 444 p. 025.5 CAL

CHARENTREAU, Anne-Marie, Gascuel, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2000. 314 p. (Bibliothèques) HEG 022.3 CHA

COUZINET, Viviane [et al.]. *Le dossier documentaire : conception, réalisation, valorisation*. Paris : ADBS, 1994. 268 p. HEG 025.525 DOS

DIAMENT, Nic (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : institut de formation des bibliothécaires, 1997. 198 p. HEG 025.520 6 OR

GUERRE Louise (dir. de la red.). *Manager et développer son service infodoc*. Paris : Archimag, 2007. 93 p. (Guide pratique Archimag)

LAVIGNE, Nicole. *Organiser et exploiter les dossiers documentaires*. Montréal : Éditions ASTED, 1996. 99 p. (Clé en main). HEG 025.525 LAV

MCCUNE, Bonnie F., NELSON, Charleszine "Terry". *Recruiting and managing volunteers in libraries*. New York; London: Neal-Schuman, cop. 1995. VII, 173 p. HEG 023 MAC

MERCERAT Serge, BRAUCHLI, Thomas. *Thésaurus social romand*. Lausanne : CORAS Conférence romande de l'action sociale, 1991. 1 vol. HEG 025.49 MER

MOORMAN, John A. (éd.). *Running a small library: a how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman, 2006. 336 p. (149. How-to-do-it manuals for librarians). HEG 025.1 RUN

MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques) HEG 021.7 MUE

## Articles

BERIZZI, Ludivine, ZWEIFEL, Carole. Le pingouin bibliothécaire : les logiciels libres de gestion de bibliothèque. In *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne].2005,no1

[http://campus.hesge.ch/ressi/Numero\\_2\\_juillet2005/articles/HTML/RESSI\\_010\\_LBCZ\\_Pingouin.html](http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/HTML/RESSI_010_LBCZ_Pingouin.html) (consulté le 26.09.2007)

CALENGE, Bertrand. La collection entre offre et demande ?. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, no 2, p. 40-48

CALENGE, Bertrand. Espaces et collections : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1995, vol. 40, no 3, p. 21-26

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1995/03/document.xsp?id=bbf-1995-03-0021-003/1995/03/fam-dossier/dossier&nDoc=30&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>  
(consulté le 25.09.2007)

LE COADIC, Yves, LE MAREC, Joëlle, LE POMELLE, Yves. Usages et usagers de l'information. *Documentalistes*, 1990, vol. 27, no 1, p. 3-9

GAUCHET, Philippe. Règlement de bibliothèque. In Eulalie portail régional du livre [en ligne]. 2003.

<http://www.eulalie.fr/spip.php?article5> (consulté le 05.10.07)

MIRIBEL, Marielle de. Le guide du lecteur ou la confusion des genres. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, no 6, p. 64-66

MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, no 4, 1998, p. 84-95

PAQUIN, Louise. L'énoncé d'une politique : la force du développement des collections. *Documentation et bibliothèques*, 1994, no 4, p. 213-218

SUTTER, Eric. Benchmarking et management de l'information documentaire. *Documentalistes : sciences de l'information*, 1994, vol. 31, no 1, p. 44-46

### **Site Internet**

ASSOCIATION VAUDOISE DES ORGANISMES PRIVÉS POUR ENFANTS, ADOLESCENTS ET ADULTES EN DIFFICULTÉ. L'AVOP présente... [en ligne].  
<http://www.avop.ch/> (consulté le 08.11.2007)

### **Page web**

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. La politique d'acquisition en 12 points. In *Site de l'ABF* [en ligne].  
[http://www.abf.asso.fr/article.php3?id\\_article=80&var\\_recherche=politique+d%27acquisition](http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80&var_recherche=politique+d%27acquisition)  
[ition](#) (consulté le 25.09.2007)

## Travaux de diplôme

HALDEMANN, Camille. *Réorganisation de la bibliothèque de l'Ecole de Soins infirmiers de Subriey à Vevey (E.S.I.S)*. 1991. 46 p. Travail de diplôme, Ecole supérieure d'information documentaire, Genève, 1991. HEG TDB 1754

BUSSAT, Claudine. *Valse documentaire ou réorganisation de la documentation d'une association*. 1993. 27, XXXVII p. Travail de diplôme, Ecole supérieure d'Information documentaire, Genève, 1993. HEG TDB 1797

FABBIANO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'Association le Trialogue*. 1999. 56 p. Travail de diplôme, Ecole d'information documentaire, Genève, 1999. HEG TDB 1928

## Table des annexes