

Regard sur les médiathèques pour patients en milieu hospitalier

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Debora ORLANDO

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel GORIN, Professeur HES

Genève, 15 juillet 2011

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor en sciences HES en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

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

Fait à Chailly, le 15 juillet 2011

Debora Orlando

Remerciements

Je tiens à remercier en premier lieu mon conseiller de travail de Bachelor, M. Michel Gorin, pour m'avoir permis de réaliser ce travail qui me tenait à cœur, ainsi que pour son suivi et ses conseils.

Je remercie ensuite les personnes qui m'ont fourni des informations et qui ont pris un peu de leur temps pour répondre à mes différentes demandes : Mme Katia Furter, de Bibliomedia, Mme Anne Moënné-Loccoz, responsable du Centre de documentation en Santé de Genève ainsi que Mme Anne-Laure Oberson, responsable des affaires culturelles des Hôpitaux Universitaires Genevois.

Résumé

Les médiathèques pour patients en milieu hospitalier sont encore peu connues en Suisse romande, contrairement à d'autres pays. Malgré le fait qu'elles puissent toucher un public diversifié qui n'a pas forcément accès aux livres d'une autre manière, elles sont délaissées par la profession. Elles sont également laissées pour compte par le milieu hospitalier qui préfère intégrer la culture à l'hôpital à travers d'autres centres d'intérêt comme l'art et la musique.

La première étape de ce travail a été d'effectuer une revue internationale de la littérature afin de dégager les principales caractéristiques des bibliothèques d'hôpitaux, leurs points positifs et leurs points négatifs. La notion de bibliothérapie est également soulevée. Cela a permis de constater que les médiathèques en milieu hospitalier, malgré les diverses pratiques, ont des caractéristiques communes, ainsi que des usagers qui leur sont propres.

Divers obstacles (moyens financiers, humains, espace, etc.) jalonnent cependant la route lors de leur création et de leur gestion. Toutefois, l'apport de la médiathèque en tant que lieu de vie, d'échange et de communication ainsi que l'influence que peut avoir la lecture auprès des malades montre l'importance de développer un tel domaine.

La seconde étape du travail a donc été d'émettre des recommandations générales sur la base d'un guide créé par l'IFLA, ceci dans le but de servir de base de réflexion dans le cadre de la création et de la gestion d'une telle médiathèque en Suisse romande.

Cela a montré que même si les difficultés sont présentes, ce type de projet est réalisable et des solutions peuvent être trouvées. Il faut néanmoins un appui et une collaboration entre les bibliothèques et les hôpitaux si une telle idée veut un jour aboutir en Suisse romande.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Introduction	1
PARTIE 1	2
1. Cadre historique	2
2. Les missions d'une médiathèque en milieu hospitalier	7
2.1 Une mission sociale et culturelle dans la lignée des bibliothèques publiques.....	7
3. La place des médiathèques pour patients dans les établissements de santé	11
4. Les caractéristiques d'une médiathèque en milieu hospitalier	13
4.1 Les types de médiathèques	13
4.1.1 Les médiathèques pour les hôpitaux de soins généraux.....	13
4.1.2 Les médiathèques pour les établissements de longs séjours.....	14
4.1.3 Les médiathèques consacrées aux enfants	14
4.2 La collaboration	15
5. Une approche différente de la lecture : la bibliothérapie	16
5.1 La bibliothérapie au sens strict	16
5.1.1 Définition.....	16
5.1.2 Histoire	17
5.1.3 Les différentes formes de bibliothérapie.....	18
5.1.3.1 Les « self-help books »	18
5.1.3.2 La bibliothérapie créative	19
5.1.3.3 La bibliothérapie informelle	19
5.2 La bibliothérapie comme approche thérapeutique : en quoi les livres peuvent aider les patients en milieu hospitalier ?	20
6. Quels usagers pour une médiathèque en milieu hospitalier ?	22
6.1 Le patient : un usager particulier.....	22
6.2 Les familles : un public à ne pas négliger	23
6.3 Le personnel hospitalier : un public à prendre en considération	24
7. Les points positifs de la création d'une médiathèque en milieu hospitalier.....	25
8. Les problèmes que peut poser le développement de médiathèques en milieu hospitalier	27

PARTIE 2	30
9. Introduction	30
10. Le cas de la Suisse romande	31
11. Recommandations générales	33
11.1 L'accès physique	33
11.2 L'espace	34
11.3 Le mobilier et l'équipement	35
11.4 Le personnel	36
11.5 Le budget	37
11.6 Les collections	38
11.6.1 <i>Le fonds de fiction et loisirs</i>	39
11.6.2 <i>Le fonds de santé</i>	40
11.7 Les services à proposer dans une médiathèque en milieu hospitalier	41
11.7.1 <i>Un service de prêt personnalisé</i>	41
11.7.2 <i>Les heures d'ouverture</i>	43
11.7.3 <i>Les conseils aux lecteurs</i>	43
11.7.4 <i>Un catalogue informatisé</i>	44
11.8 Quelle mise en valeur d'une médiathèque en milieu hospitalier ?	44
11.8.1 <i>Les activités annexes</i>	45
11.8.2 <i>La promotion</i>	46
Conclusion	49
Bibliographie	51
Annexe 1 Guide du lecteur de la médiathèque de l'hôpital Raymond Poincaré (Paris)	56
Annexe 2 Guide du lecteur de la médiathèque de l'hôpital Saint-Antoine (Paris)	57
Annexe 3 Marque-page publicitaire du Centre de documentation en santé de Genève	58

Introduction

L'image de la bibliothèque a beaucoup évolué au fil du temps. D'un lieu ancien, rempli d'ouvrages poussiéreux, fait pour l'étude et le silence, nous sommes passés à un concept beaucoup plus moderne, malgré certaines idées reçues qui restent.

Elle est cependant beaucoup plus que cela. Au-delà de l'offre, c'est un véritable service et un engagement de la part du personnel qu'elle propose, le tout sous le signe du partage entre tous les membres d'une communauté sans distinction aucune. Pour y parvenir, elle se doit d'être présente partout, que ce soit « hors les murs », avec la « bibliothèque de rue » et le service des bibliobus par exemple ou alors en proposant son offre à des personnes qui n'y ont pas accès, comme dans les prisons ou les hôpitaux.

Si la Suisse propose quelques-uns de ces services, on retrouve toutefois peu de traces de bibliothèques pour patients dans les hôpitaux. De même, la notion de bibliothérapie qui leur est souvent associée - élément clef dans certains pays - est complètement méconnue de la profession.

J'ai souhaité par ce travail découvrir et faire découvrir les bibliothèques pour patients à travers une revue internationale de la littérature afin d'en ressortir les différentes caractéristiques qui leur sont propres ainsi que les points positifs et négatifs liés à la création d'une telle médiathèque.

Après ce tour d'horizon, j'ai voulu émettre des recommandations applicables en Suisse sur la base d'un guide international créé par l'IFLA, ceci dans le but de servir de base de travail dans le cadre de la création éventuelle d'une médiathèque en milieu hospitalier en Suisse romande.

Il faut encore souligner que dans la littérature, on retrouve le concept de bibliothèque pour patients sous plusieurs expressions et notamment bibliothèque d'hôpital. Cependant, celle-ci peut porter à confusion, car elle désigne parfois les bibliothèques médicales. J'utiliserai donc le terme de « médiathèque en milieu hospitalier ». Cette appellation désigne une médiathèque pour les patients et le personnel.

PARTIE 1

1. Cadre historique

Les bibliothèques pour patients ont une longue histoire. Si elles ne se sont pas développées de manière égale à travers le monde, chacune à sa manière a contribué à faire reconnaître la lecture auprès des malades comme un soutien et une aide à la guérison.

Si quelques exemples sont apparus dès la fin du Moyen-âge, on commence surtout à retrouver des bibliothèques pour malades aux XVIII^e et XIX^e siècles dans les hôpitaux psychiatriques, notamment en Angleterre, mais aussi en France, en Allemagne et en Ecosse¹. Les livres y étaient utilisés pour aider à soigner les patients souffrant de maladies mentales² (pour plus de détails, voir chapitre 5 : Une approche différente de la lecture : la bibliothérapie).

Cependant, c'est surtout à partir du début du XX^e siècle que l'on découvre les premières traces de bibliothèques pour patients dans des hôpitaux de soins généraux. Celles-ci empruntaient du matériel à diverses bibliothèques locales, que ce soit des livres techniques pour les patients souhaitant travailler durant leur hospitalisation, des livres en braille ou encore en langue étrangère³. Aux Etats-Unis, elles étaient gérées par un responsable non professionnel qui assurait l'organisation de la bibliothèque, la sélection des livres et qui faisait même parfois des visites en chambre ou de la lecture à voix haute, pratiques que l'on retrouve encore aujourd'hui⁴.

Peu avant la Première Guerre mondiale, plusieurs enquêtes sont menées, notamment celle d'Edith Jones aux Etats-Unis qui montre que les conditions de travail, les installations et l'organisation des bibliothèques dans les hôpitaux psychiatriques restent

¹ PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83), p.10

² PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 14.04.2011), p.56

³ Op cit. p.53

⁴ Op cit. p.54

très insuffisantes au regard de ce qui était attendu. La plupart ne sont pas assez financées, voire même délaissées par les organisations professionnelles⁵. Les bibliothèques ont donc du mal à s'imposer en milieu hospitalier malgré le fait que l'on s'intéresse à elles et que l'on croit aux valeurs thérapeutiques du livre⁶.

Toutefois, l'arrivée de la guerre a changé ce statut, grâce à certains programmes de services de guerre mis en place et dont les deux plus connus ont été créés aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne. Le but était de fournir des ouvrages aux militaires malades et blessés. En Angleterre, le concept de « War Library » (Forrest, 1998 : 267) est apparu en 1914 sous la forme de bibliothèques réservées à l'armée et financées par la Croix Rouge britannique et l'Ordre de Saint-John⁷. Aux Etats-Unis, le service ne s'est mis en place qu'en 1917, mais l'objectif était le même pour l'ALA (The American Library Association), l'organisatrice du programme. Ainsi, l'association a distribué une grande quantité de livres tant sur les bases militaires nationales que celles situées à l'étranger⁸. D'après les écrits retrouvés après la guerre, un grand nombre d'auteurs ont relevé la valeur thérapeutique que les livres et la lecture ont eue sur les soldats hospitalisés, notamment pour les aider à recouvrer leur santé physique et morale⁹. Le livre ne devient plus un simple moyen de distraction, mais un soin comme un autre.

Dès la fin du conflit, les autorités se sont donc aperçues de l'importance des bibliothèques pour patients dans les hôpitaux et ont décidé d'établir ce type de service dans les hôpitaux généraux autant que spécialisés en récupérant les ouvrages utilisés lors des programmes de guerre¹⁰. Des bibliothécaires ont été engagés pour gérer les bibliothèques et leurs collections, rendre visite aux patients, et faire du prêt entre bibliothèques si besoin était. En très peu de temps, les bibliothèques pour patients ont

⁵ Op cit. p.54

⁶ PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83), p.10

⁷ FORREST, Margaret E. S. Fifty years of patients' libraries. *Health Libraries Review* [en ligne]. 1998, vol. 15, n°4, p.267-278. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2532.1998.1540267.x/pdf> (consulté le 08.07.2011), p.267

⁸ PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 08.07.2011), p.55

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

connu un succès incroyable¹¹. Si ce phénomène a surtout pris de l'ampleur aux Etats-Unis, un développement a également été constaté, d'après l'IFLA, en Australie, Tchécoslovaquie, Danemark, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Nouvelle-Zélande, Espagne et Suède¹². Des formations spéciales pour les bibliothécaires ont même émergé aux Etats-Unis et la plupart des écoles de bibliothécaires américaines et canadiennes ont proposé des conférences concernant le travail en bibliothèque d'hôpital. Celui-ci était en effet considéré comme demandant des connaissances spécifiques, tout particulièrement dans la relation avec le patient et dans le domaine de la santé¹³.

La période de l'entre-deux guerres a vu des comités se créer, particulièrement aux Etats-Unis. Des commissions au niveau international ont ensuite vu le jour, notamment une gérée par l'IFLA, dont le but étant de concevoir une structure crédible autour des bibliothèques en milieu hospitalier, celles-ci se développant rapidement.¹⁴

La Seconde Guerre mondiale a provoqué sur les bibliothèques pour patients un effet inverse par rapport à la Première Guerre mondiale. Les médecins militaires ont eu besoin de plus de documentation spécialisée ce qui a amené une plus grande visibilité des bibliothèques médicales d'hôpitaux. Après la guerre, ces dernières ont rapidement émergé et pris de l'ampleur dans les établissements de soins au détriment des bibliothèques pour patients. Cela s'est également ressenti par un désintérêt au niveau de la formation dans les écoles¹⁵.

¹¹ Op cit. p.56

¹² PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83), p.12

¹³ PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 08.07.2011), p.59

¹⁴ Pour de plus amples détails sur les commissions, voir : PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83), p.12-13

¹⁵ PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 08.07.2011), p.58

Depuis les années 1950-60, les bibliothèques pour patients semblent légèrement retomber dans l'oubli dans les pays anglo-saxons. Nous pouvons le constater par une baisse de l'intérêt de former des bibliothécaires spécialisés dans le domaine hospitalier¹⁶, tout comme la diminution du nombre de textes et d'études sur le sujet. Cependant, les structures sont en place et le concept reste ancré dans les mœurs des anglo-saxons qui reconnaissent l'importance du livre dans les soins et les traitements.

Les bibliothèques pour patients ont par ailleurs amorcé la montée en puissance de deux autres phénomènes. La bibliothérapie en premier lieu, dont un développement spécifique sera fait au chapitre 5 de ce travail, mais aussi la création de centres de documentation en santé. En effet, vers la fin des années 1980, les malades tout comme leur famille ont cherché à s'instruire par eux-mêmes sur leurs problèmes de santé et leurs maladies. Les bibliothèques ont donc cherché un moyen de donner accès à des ouvrages de vulgarisation sur la santé, puis à de l'information fiable et de qualité venant d'internet¹⁷. Cela a abouti à la naissance de ces centres.

Différents cas existent concernant leur emplacement. La plupart se situent dans les bibliothèques médicales d'hôpitaux, les bibliothécaires préférant laisser l'information sur la santé au personnel plus spécialisé¹⁸. On retrouve cependant quelques exemples dans les bibliothèques pour patients. Toutefois, la plupart se développent en tant que centres indépendants à l'intérieur de l'hôpital. Ils peuvent également être généraux ou spécialisés suivant l'hôpital dans lequel ils se trouvent.

Si dans les pays anglo-saxons la tendance se tourne vers ces centres de documentation en santé, dans d'autres pays qui n'ont pas connu le développement foudroyant des bibliothèques pour patients après la Première Guerre mondiale, la mise en place de ces dernières commence doucement à s'inscrire dans les mœurs. Ainsi, en 1999, une convention nationale est signée en France dans le but de favoriser les activités culturelles et artistiques à l'hôpital. Une enquête nationale suit en 2006 sur les pratiques de la lecture à l'hôpital¹⁹ dont le bilan amène à la création du document

¹⁶ Ibid.

¹⁷ FORREST, Margaret E. S. Fifty years of patients' libraries. *Health Libraries Review* [en ligne]. 1998, vol. 15, n°4, p.267-278. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2532.1998.1540267.x/pdf> (consulté le 08.07.2011), p.275

¹⁸ Ibid.

¹⁹ MUET, Florence (dir.). *La lecture à l'hôpital : bilan et perspectives*. [Paris] : Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports : Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, 2007. 108 p. [en ligne]. <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/Rapportlecturehopital.pdf> (consulté le 08.07.2011)

« Faire vivre la lecture à l'hôpital : recommandations et bonnes pratiques »²⁰, édité afin d'améliorer l'offre en France.

S'il n'est pas possible de faire un tour d'horizon du monde entier (la barrière des langues ne laissant pas le choix), nous pouvons nous rendre compte par ce petit aperçu que les bibliothèques pour patients en milieu hospitalier sont un phénomène connu et établi.

Après ce bref historique, il est temps de regarder plus concrètement ce qu'englobent les bibliothèques en milieu hospitalier ainsi que tout ce qui en découle.

²⁰ *Faire vivre la lecture à l'hôpital : recommandations du Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports (DHOS) et du Ministère de la culture et de la communication (DLL).* [Paris] : DHOS / DLL [en ligne]. p.1-13.
http://www.developpementculturel.culture.gouv.fr/hopital/livret_recommandations.pdf

2. Les missions d'une médiathèque en milieu hospitalier

2.1 Une mission sociale et culturelle dans la lignée des bibliothèques publiques

Toute bibliothèque a sa raison d'être. Elle doit s'inscrire dans un cadre précis, développé spécialement pour elle. Au-delà des missions générales, chaque type de bibliothèque doit ensuite couvrir des objectifs particuliers, selon son lieu d'attache, mais également d'après le public qu'elle souhaite toucher.

La médiathèque en milieu hospitalier ne déroge pas à cette règle. En effet, elle poursuit dans un premier temps les mêmes buts que les bibliothèques de lecture publique, à savoir :

« Fournir des ressources et des services dans tous les types de médias pour répondre aux besoins [...] en matière d'éducation, d'information et de développement personnel, ceci incluant la détente et le loisir. »
(Fédération internationale de bibliothécaires et de bibliothèques (éd.), 2002 : 13)

La médiathèque lui est cependant différente, car elle a un public qui lui est propre. Il s'agit des patients, de leurs proches et du personnel des établissements de soins. De par son existence, elle répond donc à un besoin et un objectif spécifique de la bibliothèque publique, celui de :

« Donne[r] accès au savoir, à l'information et aux œuvres de l'imagination grâce à une série de ressources et de services qui sont également accessibles à tous les membres de la communauté physique sans distinction de race, de nationalité, de sexe, de religion, de langue, de statut physique (invalidité), économique et éducationnel. »
(Fédération internationale de bibliothécaires et de bibliothèques (éd.), 2002 : 13)

A travers ce principe, la bibliothèque de lecture publique se doit de mettre à disposition son savoir faire pour l'entier de la communauté. Le public de l'hôpital est sûrement l'un des exemples les plus parlants. Regroupant toutes les personnes indifféremment de leur milieu socioculturel et éducationnel, la médiathèque pour patients permet de toucher un public qui n'a pas forcément accès à la bibliothèque publique traditionnelle.

La mission première de la médiathèque en milieu hospitalier est donc identique à n'importe quelle bibliothèque. Il s'agit d'offrir à chacun un accès libre à tous types de « documents de qualité leur permettant de se divertir, d'apprendre, de s'informer et d'éveiller la curiosité » (Guérin, Poincaré, Revial, 1998 : 63). Elle permet plus particulièrement d'apporter une aide et un service à ceux qui en ont besoin.

Les médiathèques pour patients s'inscrivent donc dans les missions des bibliothèques de lecture publique et permettent également d'offrir un meilleur accès à la culture aux personnes socialement isolées et ne pouvant participer à la vie communautaire.

Pour les personnes malades, l'hôpital est souvent un lieu qui est source d'angoisse, où l'on perd tous ses repères et l'on se sent parfois même « déshumanisé ». Le patient se retrouve dans état d'isolement et de restriction, où le contact avec les proches et la famille est raréfié²¹.

La médiathèque en milieu hospitalier a pour but d'améliorer l'accueil des patients et de leur famille en offrant un cadre chaleureux dans un espace neutre, non médicalisé où le patient peut maintenir une passerelle, un lien avec la vie extérieure²² et se détacher pendant un moment de l'oppression que peut procurer l'institution hospitalière, particulièrement pour les patients internés à long terme. L'hôpital offre en effet du temps que le malade peut mettre à profit pour redécouvrir la lecture. Une lecture qui lui permet de s'échapper de l'hôpital, de s'évader par l'imaginaire et le rêve. C'est aussi l'occasion pour certains de découvrir simplement cette activité. Ces usagers sont donc un public potentiel pour les bibliothèques publiques une fois sortis de l'hôpital²³.

La médiathèque est également là pour accueillir le staff médical et les familles afin de créer un lieu d'échange et de communication entre tous. Les soignants peuvent ainsi créer des liens qui diffèrent de la simple relation médecin-patient²⁴. Le regard porté sur l'autre ne peut que favoriser les échanges pour la suite des soins et traitements. Il permet également de rendre les professionnels de la santé plus accessibles et humains aux yeux des malades et de leur famille. De même, les bibliothécaires sont présents pour apporter leur aide afin de conseiller au mieux chaque usager selon son statut et ses besoins.

La médiathèque n'a pas seulement pour but d'offrir du matériel de divertissement. Nous l'avons en effet vu, de plus en plus de malades et leurs proches souhaitent avoir

²¹ PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient: an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.101

²² LE SAUX, Annie. La médiathèque : un atout pour l'hôpital. *BBF* [en ligne]. 2010, vol. 55, n°1, p.78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-01-0078-007> (consulté le 08.07.2011)

²³ GUERIN, Claudie. Bibliothèques d'hôpital et nouvelles technologies en France. In : *Site de l'IFLA* [en ligne]. Modifié le 20.10.2008. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/080-Guerin-fr.pdf> (consulté le 08.07.2011)

²⁴ LE SAUX, Annie. La médiathèque : un atout pour l'hôpital. *BBF* [en ligne]. 2010, vol. 55, n°1, p.78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-01-0078-007> (consulté le 08.07.2011)

accès à des ouvrages de vulgarisation dans le domaine de la santé, afin de compléter les informations données par le personnel hospitalier. La médiathèque d'hôpital a donc aussi pour mission, si la place et le contexte le permettent, de répondre à cette demande et de fournir aux patients de l'information médicale sous forme de documents, de vidéos, mais aussi en offrant l'assistance d'un bibliothécaire qualifié afin de répondre aux questions spécifiques posées et d'aider les usagers dans leurs recherches²⁵.

La lecture peut finalement être un moyen de lutter contre la maladie. La bibliothérapie, surtout connue dans les pays anglo-saxons est une approche thérapeutique de soin à l'aide des livres (voir chapitre 5). Celle-ci peut prendre plusieurs formes, des lectures de groupes aux conseils personnalisés de livres qui « aident à guérir ». Les bibliothécaires doivent jouer le rôle de médiateur entre le livre et le médecin pour montrer les bienfaits que peut apporter la lecture au quotidien, et comment celle-ci peut amener une personne malade sur la voie de la guérison. Si la bibliothérapie est utilisée, la médiathèque doit également fournir des ouvrages spécifiques pouvant aider les patients à se sentir mieux, à redéfinir leur propre rapport au monde et donc par là, à favoriser une reconstitution d'identité (tant au niveau psychologique, philosophique que religieux)²⁶.

Au-delà de cette mission sociale, l'aspect culturel est également mis en jeu. En effet, la lecture fait partie de la culture au même titre que l'art, la musique, la photographie, etc. Dans chaque pays, des lois sont en général créées pour promouvoir la culture pour tous, notamment pour les personnes défavorisées qui n'y ont pas forcément accès. A l'hôpital, la médiathèque peut donc devenir un « vecteur de transmission culturelle » (Guérin, 2008 : 35) et ainsi contribuer à la promotion de la culture mise en place par l'établissement.

²⁵ FORSBERG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*. January 2010, vol. 10, p.82-87, p.85

²⁶ DE LABBEY, Marie-Noël, REVIAL, Myriam. Bibliothécaires à l'hôpital. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.68-69. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45787> (consulté le 08.07.2011), p.68

Les missions de la médiathèque en milieu hospitalier complètent donc celles des bibliothèques de lecture publique par le fait qu'elles permettent de répondre à des besoins plus spécifiques, notamment au niveau de la dimension sociale et culturelle, notions fondamentales pour les bibliothèques.

3. La place des médiathèques pour patients dans les établissements de santé

Les établissements de soins, que ce soit des hôpitaux de soins généraux ou des cliniques spécialisées sont indispensables pour à chaque pays. Chacun a déjà été hospitalisé ou connaît quelqu'un qui l'a été une fois dans sa vie. La maladie, comme les divers problèmes de santé peuvent toucher tout un chacun, indépendamment de l'âge, du sexe, du milieu social et de l'origine. D'une durée de quelques jours à plusieurs semaines, voire plusieurs mois, le séjour à l'hôpital peut être vécu comme un retrait de la vie sociale. Le patient se retrouve dans un monde non familier, confiné dans un espace clos. Il peut y perdre sa confiance et le sens de sa vie²⁷.

Si l'une des missions des hôpitaux est d'assurer les meilleurs soins aux patients, leur but est également de leur apporter des conditions de vie hospitalière les plus agréables possibles. Le malade a le droit au respect, à sa dignité et à sa sensibilité malgré l'environnement parfois hostile dans lequel il doit séjourner²⁸. Pour cela, il est important de faire entrer la culture à l'hôpital, quelle que soit sa forme. Elle permet de communiquer, d'échanger, de se sentir plus libre. Acteur culturel, le livre doit faire partie des offres proposées par les hôpitaux pour améliorer le quotidien des patients.

Cependant, dans les établissements hospitaliers, toute fonction doit pouvoir apporter des bénéfices aux patients et répondre à leurs besoins. Evidemment, tout nouveau service demande des fonds. Etant donné que les coûts de la santé sont toujours en augmentation, il faut pouvoir justifier sa création et prouver qu'il contribue à la santé et au bien-être du patient²⁹.

Il n'est néanmoins pas possible de globaliser les besoins de lecture au niveau des établissements de santé. Plusieurs critères sont à prendre en compte. Le type d'hôpital, dans un premier temps, puis la spécificité des services proposés à l'intérieur de l'établissement. Ce n'est qu'en prenant cas par cas que nous pouvons déterminer quel est le besoin spécifique des malades.

²⁷ PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient: an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.29

²⁸ Ibid.

²⁹ Ibid.

Ainsi, la création d'une médiathèque pour patients est facilement défendable dans le cas d'un établissement de soins qui travaille sur le long terme. Les patients étant présents pour une longue période, les établissements vont tout mettre en œuvre pour que le malade puisse vivre de la manière la plus normale possible et ne se sente pas trop isolé. A ce moment-là, un accès facilité aux livres et à la lecture est tout à fait justifié, voire même recommandé³⁰.

Il est cependant plus difficile de trouver une raison d'être à une médiathèque pour patients dans un hôpital général. Actuellement, la tendance s'est développée afin que le patient ressorte le plus rapidement possible guéri et en pleine forme. Le temps d'hospitalisation est donc réduit et les hôpitaux ont tendance à privilégier les activités artistiques et culturelles ponctuelles et de groupe (expositions, ateliers, concerts), plutôt que la lecture, considérée comme une pratique solitaire et qui demande un effort³¹. Toutefois, même si on ne s'en rend pas compte de premier abord, elle est aussi une « pratique collective » (Guérin, 2008a : 2) qui permet de communiquer et d'échanger, notamment grâce aux animations.

Il faut également un endroit où le patient puisse trouver de l'information sur ses problèmes de santé. Si cela n'est pas proposé dans une bibliothèque médicale, c'est un bon argument pour créer une médiathèque.

De même, si les hôpitaux de soins généraux ont des unités reconnues pour prodiguer des soins à long terme (orthopédie, cardiologie, psychiatrie, gériatrie, pédiatrie, néonatalogie, etc.), ils doivent fournir des activités aux patients dont la médiathèque peut faire partie³².

Dans tous les cas, il est important que la médiathèque s'inscrive dans le cadre d'un projet à l'intérieur de l'hôpital afin de faciliter d'une part sa création et d'autre part son acceptation auprès du corps hospitalier, parfois réfractaire à ce genre de démarche.

30 Ibid.

31 GUERIN, Claudie. Bibliothèques d'hôpital et nouvelles technologies en France. In : *Site de l'IFLA* [en ligne]. Modifié le 20.10.2008. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/080-Guerin-fr.pdf> (consulté le 08.07.2011)

32 PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient: an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.29

4. Les caractéristiques d'une médiathèque en milieu hospitalier

Comme nous allons le voir tout au long de ce travail, une médiathèque pour patients en milieu hospitalier a des caractéristiques qui lui sont propres, que ce soit au niveau du public, du personnel, de la manière de travailler, des collections, etc. Ce chapitre met plus particulièrement l'accent sur les différents types de médiathèques que l'on peut trouver dans un hôpital suivant les services proposés ainsi que les cas de collaboration entre la médiathèque et les différents partenaires.

4.1 Les types de médiathèques

4.1.1 Les médiathèques pour les hôpitaux de soins généraux

Comme nous l'avons vu au chapitre précédent, il est parfois difficile de justifier la création d'une médiathèque dans les hôpitaux de soins généraux. Pourtant, à partir du moment où le malade doit effectuer un séjour de longue durée à l'hôpital, il est intéressant de lui proposer divers supports documentaires.

Cependant, dans ce type d'hôpitaux, une médiathèque générale n'a pas forcément de sens. Elle peut par contre être située dans un service particulier et proposer de la documentation spécialisée. On retrouve ainsi plusieurs cas de médiathèques incluant un centre de documentation en santé pour les patients atteints de cancer, aux Etats-Unis³³ et en Italie³⁴ notamment. Les malades et leurs proches peuvent ainsi trouver toutes les informations leur permettant d'en apprendre plus sur la maladie, mais aussi des documents pour se changer les idées. Il est important de mettre à disposition des patients un tel endroit afin d'appréhender et d'accepter au mieux la maladie dans un premier temps, puis de l'oublier l'instant d'une lecture, d'un film ou d'une activité.

³³ L'une d'entre elles se trouve à Santa Rosa au nord de la Californie. Pour plus de détails, voir l'article suivant : GROSMAN, Mary Jane. A cancer library and health resource center. *Public Library Quarterly*, 2000. Vol. 18, n°3/4, p.29-37.

³⁴ L'un de ces centres se trouve dans la bibliothèque pour patients de l'Institut national pour le cancer à Aviano, près de Venise (site web : http://www.cro.sanita.fvg.it/biblio_pazienti/set_biblio_pazienti.htm). Pour plus de détails, voir l'article suivant : TRUCCOLO, Ivana et al. A pilot project of a cancer patient library in Italy : results of a customer-satisfaction survey and its products. *Health Information and Libraries Journal*, 2006. Vol. 23, n°4 p.266-274 <http://www.cro.sanita.fvg.it/reposCRO/Biblioteca/DSC015.pdf> (consulté le 08.07.2011)

4.1.2 Les médiathèques pour les établissements de longs séjours

Nous l'avons vu, les médiathèques pour patients ont davantage leur place dans les hôpitaux de longs séjours. Cette pratique ne date pas d'hier, comme le démontre la création des premières bibliothèques dans les hôpitaux psychiatriques, qui excellent dans les soins de longue durée. Avec les hôpitaux de gériatrie, ce sont sûrement les deux types d'hôpitaux qui ont le plus besoin d'activités. Les patients sont généralement isolés et ce pendant un temps considérable. L'établissement doit faire en sorte de rendre leur vie la plus agréable possible en leur fournissant des repères et des rappels de la vie quotidienne.

Ainsi, les médiathèques et les animations qu'elles génèrent sont un moyen d'échapper pour un temps au contexte hospitalier.

4.1.3 Les médiathèques consacrées aux enfants

En parallèle de ces deux types de médiathèques, il existe également des médiathèques consacrées exclusivement aux enfants. Nous pouvons les retrouver dans deux sortes d'établissements : les hôpitaux de soins généraux et les hôpitaux pour enfants.

Les jeunes font sûrement partie des patients qui ont le plus besoin de la lecture. Que les séjours soient courts mais fréquents (comme pour les maladies chroniques et enfants greffés) ou alors sur une longue durée (en pédopsychiatrie, en hématologie et en oncologie, par exemple)³⁵, l'enfant est souvent amené à passer du temps à l'hôpital.

Il se retrouve donc plus que jamais coupé du monde extérieur. Une médiathèque permet de lui offrir un accès à l'éducation (par du matériel scolaire), mais aussi un moyen de s'évader par la lecture et les activités proposées. C'est finalement une façon de « favoriser les relations entre l'adulte et l'enfant au moment où celui-ci est fragilisé par la maladie » (Valla, 1994 : 46). Le jeune est aussi très réceptif à la bibliothérapie. En effet, le livre, qu'il soit ou non de la fiction, peut l'aider à parler et accepter sa maladie plus facilement. L'un des meilleurs moyens pour aider un enfant malade à garder le contact avec l'extérieur serait de créer une médiathèque également ouverte aux enfants du quartier, afin que ces derniers aient un autre regard sur les malades.

³⁵ VALLA, Marie-Christine, et al. Les bibliothèques pour les enfants hospitalisés : deux exemples. *Bulletin d'informations de l'ABF*, 1994, n°165, p. 45-48. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-43568> (consulté le 08.07.2011)

Cela permet aux patients de se sentir mieux acceptés et de développer une vie sociale normale ou presque³⁶. Des animations communes peuvent à ce moment-là être proposées (théâtre, ateliers) afin de renforcer les liens.

4.2 La collaboration

Différentes sortes de coopérations peuvent être envisagées suivant les cas de figure rencontrés afin de répondre au mieux aux attentes du public, mais aussi en fonction des ressources à disposition.

La médiathèque peut tout d'abord être considérée comme un service de l'hôpital. Elle est donc entièrement financée et gérée par l'établissement de santé, qui s'occupe notamment d'engager du personnel en adéquation avec ses attentes. C'est le cas à Paris par exemple, où les 19 médiathèques coordonnées en réseau de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) emploient des professionnels de l'information engagés par les établissements de soins³⁷. C'est peut-être la solution la plus simple, mais la plus difficile à mettre en place, l'hôpital n'ayant souvent pas le temps et les moyens de mettre à disposition une telle structure.

Il est donc également possible d'avoir un partage des ressources entre l'hôpital et une bibliothèque municipale. Chacun des acteurs se répartit les coûts au travers d'une convention préalablement établie. Cela permet de créer des médiathèques qui n'auraient pu exister sans l'aide de l'autre.

Si l'hôpital n'a pas beaucoup le temps de s'investir, la médiathèque peut être une annexe de la bibliothèque municipale se situant à l'intérieur d'un centre hospitalier, mais pouvant par exemple aussi être ouverte sur l'extérieur. Cela permet à la bibliothèque municipale d'élargir son public et à l'hôpital d'offrir un accès à la culture par le biais des livres. Cela a notamment été mis en place à Nîmes à l'hôpital Serre-Cavalier depuis 1999³⁸.

³⁶ JULLIAN, Colette. L'évolution des bibliothèques d'hôpitaux. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1985, n°127, p.13-14. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-41250> (consulté le 08.07.2011), p.13

³⁷ Site web : http://www.aphp.fr/index.php?module=mediatheque&action=fo_accueil&vue=med_fo_accueil

³⁸ Site web : <http://www.nimes.fr/index.php?id=1726>

5. Une approche différente de la lecture : la bibliothérapie

5.1 La bibliothérapie au sens strict

5.1.1 Définition

Si le terme bibliothérapie est bien connu dans les pays anglo-saxons, c'est une notion encore floue dans les pays francophones et notamment en Suisse.

Etymologiquement, ce mot vient du grec biblion (βιβλίον), signifiant « papier » et qui se rapporte aux livres³⁹ et therapevo (θεραπέυω), dont la traduction signifie « prendre soin de » et par extension « guérir, traiter »⁴⁰. Littéralement, la bibliothérapie signifie donc « guérir par les livres ».

C'est en Grèce au IV^e siècle av. J.-C. qu'est apparue pour la première fois la notion de lecture pouvant avoir des effets thérapeutiques. En effet, en 1980, un bibliothécaire américain a noté que : « The philosopher Aristotle thought literature aroused emotions that had healing effects⁴¹ » (Filcher, 1980, cité dans Panella, 1996 : 56).

Depuis, un certain nombre de personnes ont tenté d'expliquer plus précisément la bibliothérapie et son apport auprès des patients. La définition qui suit résume à mon avis bien le concept :

*« The bibliotherapy is the branch of therapeutics concerned with prescribing certain kinds of reading material for certain patients suffering from certain diseases. »*⁴²
(Kamman, 1939 cité dans Panella, 1996 : 57)

³⁹ Biblio-. In : *Wiktionnaire* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 23 janvier 2011 à 12 :50. <http://fr.wiktionary.org/wiki/biblio-> (consulté le 08.07.2011)

⁴⁰ Thérapie. In : *Wiktionnaire* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 01 août 2010 à 20 :25. <http://fr.wiktionary.org/wiki/th%C3%A9rapie> (consulté le 08.07.2011)

⁴¹ « *Le philosophe Aristote pensait que la littérature suscitait des émotions pouvant avoir des effets curatifs.* »

⁴² « *La bibliothérapie est la branche thérapeutique concernée par la prescription de certains types de matériels de lecture à certains patients souffrant de maladies particulières.* »

Dix ans plus tard, Caroline Shrodes analyse le travail de recherche d'une psychologue américaine sur la psychologie du lecteur⁴³. Elle en retire les six objectifs principaux de la bibliothérapie qui sont des principes encore applicables de nos jours. Il est donc utile de les connaître car ils peuvent aider les bibliothécaires à appréhender ce concept. Voici ces objectifs :

- « *Show the reader he is not the first to have the problem;*
 - *Permit the reader to see more than a solution to his problem is possible;*
 - *Help the reader to see basic motivation of people involved in a particular situation;*
 - *Help the reader to see the values involved in experience in human terms;*
 - *Provide facts needed for the solution of the problem;*
 - *Encourage the reader to face his situation realistically*⁴⁴ »
- (Shrodes, 1949, cité dans Brewster, 2009 :402)

Malgré les diverses définitions que l'on peut trouver, la notion de bibliothérapie n'est pas précise et encore moins universelle. Il nous faut donc remonter dans le temps afin de comprendre un peu mieux son histoire...

5.1.2 Histoire

La bibliothérapie existe depuis des siècles, même si elle n'a pas toujours été considérée en tant que telle. Un médecin anglais a découvert en 1930 qu'au temps du Calife Al Mansur's (env. 1276 ap. J.-C), l'hôpital du Caire ne contenait pas uniquement du matériel médical. Des prêtres venaient en effet lire le Coran à ceux qui le souhaitaient. C'est la plus ancienne pratique retrouvée montrant que la lecture était déjà utilisée à des fins thérapeutiques⁴⁵.

⁴³ BREWSTER, Liz. Books on prescription : Bibliotherapy in the United of Kingdom. *Journal of Hospital Librarianship*, 2009, vol. 9, p.399-407, p.402.

⁴⁴ « *Montrer aux lecteurs qu'ils ne sont pas les premiers à avoir un problème précis ;
Permettre au lecteur de voir que plus d'une solution à son problème est possible ;
Aider le lecteur à voir la motivation essentielle des gens impliqués dans une situation particulière ;
Aider le lecteur à voir les valeurs en jeu dans l'expérience sur le plan humain ;
Fournir des faits qui peuvent amener une solution au problème ;
Encourager le lecteur à faire face à une situation de manière réaliste. »*

⁴⁵ PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 08.07.2011), p.56

Cependant, pour en obtenir des traces plus concrètes, il faut attendre le XVIII^e et surtout le XIX^e siècle où il a été reconnu que des médecins anglais ont prescrit à des patients des livres comme activité thérapeutique. Cette pratique a été reprise par la suite aux Etats-Unis. Et, dès le début du XX^e siècle, on retrouve dans ce pays des listes d'ouvrages recommandés pour le travail avec les malades en milieu hospitalier. Puis, après la Première Guerre mondiale, on commence à s'intéresser de plus près à cette pratique et un grand nombre d'articles sont écrits venant de tous les horizons (médecins, psychiatres, psychologues, bibliothécaires, etc.)⁴⁶.

Néanmoins, la question commence à se poser sur la base scientifique de la bibliothérapie. En effet, malgré les améliorations que l'on peut trouver chez des patients ayant utilisé la lecture comme thérapie, il n'est pas possible de prouver scientifiquement les effets positifs que peut avoir un livre sur un patient. Cette observation, établie en 1941 par un bibliothécaire du nom de Mildred Schumacher n'a jamais pu être réfutée⁴⁷. Malgré cette incertitude, la bibliothérapie continue de croître et de rencontrer du succès dans les pays anglo-saxons. Elle fait également son apparition dans d'autres régions, notamment les pays nordiques.

5.1.3 Les différentes formes de bibliothérapie

De nos jours, la bibliothérapie est donc bien établie dans le monde anglo-saxon et s'est développée sous plusieurs formes expliquées ci-dessous.

5.1.3.1 Les « self-help books »

Il n'existe pas de véritable traduction pour cette expression anglophone. Celle qui pourrait s'en rapprocher le plus est « livres d'auto assistance ». Cependant, pour une question de clarté, je continuerai à utiliser le terme dans sa langue originelle.

Les self-help books sont des ouvrages de non-fiction, en général écrits par des professionnels de la santé. Leur but est de produire des conseils médicaux pour les personnes souffrant de problèmes d'ordre mental principalement. Ceux-ci englobent la dépression, les troubles obsessionnels compulsifs, l'anxiété et la colère⁴⁸. Ils peuvent néanmoins également être préconisés pour aider à s'adapter après une opération difficile, lors de maladies respiratoires ou du cœur. Finalement, ils peuvent être

⁴⁶ Op cit. p.57

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ BREWSTER, Liz. Medicine for the soul: Bibliotherapy. *Ap/Is*. September 2008, vol. 21, n°3, p.115-119, p.116

prescrits en cas de cancer, de diabète et d'obésité⁴⁹, ainsi que lors de certaines épreuves comme la perte d'un être cher⁵⁰. C'est une thérapie qui est recommandée par les professionnels de la santé, car diverses études ont montré une amélioration du comportement des patients face aux problèmes rencontrés et aux traitements subis. De plus, une baisse de l'anxiété a souvent été constatée⁵¹.

5.1.3.2 La bibliothérapie créative

Contrairement aux self-help books, la bibliothérapie créative utilise des ouvrages de fiction, de poésie et des écrits bibliographiques. Le but est d'améliorer le bien-être mental, d'aider à se relaxer mais aussi créer un échange, un partage entre plusieurs personnes. La « séance » peut se faire en groupe avec des lectures à voix haute, des discussions et des recommandations d'ouvrages. Il est également possible de consulter individuellement un bibliothérapeute, qui est là pour parler des livres, en proposer certains et essayer de mieux comprendre la personne. Néanmoins, il s'agit d'une pratique moins commune, car difficile à mettre en place. De plus, il n'est pas facile de trouver le bon livre pour chaque individu⁵².

Il existe actuellement divers programmes, notamment en Grande-Bretagne, faisant usage de la bibliothérapie créative. Elle est toutefois moins répandue et importante que les self-help books, car elle n'est pas recommandée par les professionnels de la santé, ceux-ci n'ayant pas de moyens de prouver sa fonction thérapeutique⁵³.

5.1.3.3 La bibliothérapie informelle

La bibliothérapie informelle, comme son nom l'indique, n'est pas une pratique spécifique avec un programme développé pour elle. C'est tout simplement l'activité que pratique chaque jour un bibliothécaire sur son lieu de travail, que ce soit avec des discussions, des recommandations aux lecteurs, des groupes de lecture ou encore des expositions afin de promouvoir certains sujets⁵⁴. Il n'y a pas besoin de suivre un programme spécialisé pour qu'un livre change la vie d'une personne, la bouleverse ou

49 Ibid.

50 BREWSTER, Liz. Books on prescription : Bibliotherapy in the United of Kingdom. *Journal of Hospital Librarianship*. 2009, vol. 9, p.399-407, p. 400

51 Op cit. p.404

52 Op cit. p.405

53 Op cit. p.404

54 BREWSTER, Liz. Medicine for the soul: Bibliotherapy. *Ap/Is*. September 2008, vol. 21, n°3, p.115-119, p.116-117

l'aide à traverser une épreuve. Le professionnel de l'information est également là pour partager et soutenir ses lecteurs. Le travail en bibliothèque n'est pas considéré comme étant de la bibliothérapie. Pourtant, au vu de ce qui a été dit, il peut s'apparenter à une certaine forme d'aide, même si ce n'est pas de la thérapie à proprement parler.

5.2 La bibliothérapie comme approche thérapeutique : en quoi les livres peuvent aider les patients en milieu hospitalier ?

Le livre est un monde à lui tout seul. Il suffit qu'un individu se plonge dedans pour oublier ce qui l'entoure, sa condition, et se retrouve emporté entre ses pages. Le fait d'offrir de la lecture dans les hôpitaux, surtout pour les patients devant y rester pendant une longue durée permet d'améliorer le quotidien et l'humeur des personnes hospitalisées. Les livres de fiction permettent de se relaxer, se distraire et s'évader. Mais pas seulement. En effet, dans le cadre de la bibliothérapie, les bibliothécaires peuvent conseiller des ouvrages de fiction aux patients. Ensuite, seuls ou en groupe, ceux-ci sont encouragés à identifier les personnages importants de l'histoire, puis de faire le lien entre le personnage et leur propre histoire. C'est une étape clef dans le processus thérapeutique. Le fait de se rendre compte qu'ils ne sont pas les seuls dans ce cas, et voir l'évolution du personnage peut les aider à surmonter leurs problèmes⁵⁵.

Lors de cette pratique, il est important pour les bibliothécaires de bien connaître le contenu de leur fonds, afin qu'ils puissent identifier au mieux les différents messages que font passer les livres, que ce soit d'un point de vue social, culturel, religieux ou ethnique pour pouvoir les proposer par la suite aux patients⁵⁶. La difficulté repose principalement sur le fait de trouver le bon livre adapté à la situation, ceci dans le but de faciliter l'identification. Cependant, les différences entre le texte et la réalité peuvent amener un patient à voir ses problèmes avec une certaine distance. Un sentiment d'empathie peut alors naître envers le héros du livre⁵⁷.

Concernant les documentaires, il est important que les bibliothécaires collaborent avec les médecins pour établir d'un commun accord la liste des livres. En effet, au fil du temps, la question s'est souvent posée sur le rôle du bibliothécaire. Des débats (toujours non résolus) existent pour savoir lequel, du médecin ou du professionnel de

⁵⁵ MCMILLEN, Paula S., PEHRSSON, Dale E. Bibliotherapy for hospital patients. *Journal of Hospital Librarianship* [en ligne]. 2004, vol. 4, n°1, p.73-81. http://digitalcommons.library.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=lib_artic les (consulté le 08.07.2011), p.76-77

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid.

l'information est le plus à même d'être considéré comme bibliothérapeute. Selon certains, les bibliothécaires n'auraient pas les qualifications nécessaires pour le choix de ces ouvrages. Dans le cas d'une mise en œuvre d'un programme de bibliothérapie dans un hôpital, il est donc préférable d'avoir une collaboration entre les médecins et les bibliothécaires. Il est toutefois intéressant de noter qu'en Grande-Bretagne par exemple, la bibliothérapie est principalement utilisée dans les bibliothèques publiques bien qu'il est conseillé de l'appliquer également dans les médiathèques en milieu hospitalier. Que ce soit des self-help books ou de simples documents d'information, il est nécessaire que les bibliothécaires mettent à disposition les ressources appropriées afin que les patients puissent faire face au mieux au diagnostic et au traitement. Dans certains cas, les livres permettent en effet de « normaliser » certaines situations et de développer un sentiment d'acceptation envers leur maladie⁵⁸. Idéalement, les médecins ou autres psychologues devraient collaborer en prescrivant certains livres contenus dans la médiathèque. Les patients viennent ensuite chercher l'ouvrage à la bibliothèque comme on le ferait avec un médicament en pharmacie. Dans tous les cas, il est important de laisser un accès libre à ces ouvrages en médiathèque pour les gens n'ayant pas forcément choisi de consulter un médecin avant, mais auxquels les livres peuvent tout autant être utiles⁵⁹.

Une chose est sûre, la bibliothérapie, quelle que soit la manière dont elle est utilisée, ajoute de la valeur aux livres et aux bibliothèques. En effet, elle tend à prouver que ces derniers peuvent contribuer au bien-être d'une personne et améliorer sa qualité de vie. Si elle permet de diversifier les collections, elle définit surtout un nouveau rôle pour les bibliothèques (que ce soit en milieu hospitalier ou non). Elle leur permet d'offrir une aide concrète aux usagers à travers les actes et les paroles des spécialistes de l'information, dont le rôle devient un peu plus humain. Cela ouvre donc de nouvelles voies de réflexion sur la place et le rôle à jouer pour les bibliothèques et bibliothécaires⁶⁰.

58 BREWSTER, Liz. Books on prescription : Bibliotherapy in the United of Kingdom. *Journal of Hospital Librarianship*. 2009, vol. 9, p.399-407, p. 400

59 TURNER, June. Bibliotherapy for health and well-being : an effective investment. *Aplis*. June 2008, vol. 21, n°2, p.56-61, p.56

60 Op cit. p.60

6. Quels usagers pour une médiathèque en milieu hospitalier ?

Le public d'une bibliothèque a toujours été un élément clef dans la création et la gestion d'un tel établissement. En effet, les collections sont censées représenter la population inscrite mais aussi attirer un nouveau public. Il faut donc connaître les particularités de la communauté afin de la servir au mieux. Cependant, dans une médiathèque en milieu hospitalier, on retrouve une représentation de l'ensemble de la société où l'âge, le sexe et les conditions sociales se mêlent afin de former un ensemble hétéroclite⁶¹. S'il n'est donc pas possible de catégoriser une petite partie de la population, nous pouvons néanmoins créer une typologie des publics afin de cibler de manière différente mais au mieux les besoins de chaque catégorie.

6.1 Le patient : un usager particulier

Le patient est l'utilisateur principal de la médiathèque. C'est lui qui a le plus besoin de se divertir, de s'informer, mais aussi de s'évader par moments de l'hôpital en trouvant un lieu accueillant et chaleureux. Il a cependant une particularité qui le différencie d'un usager type d'une bibliothèque municipale.

En effet, nous pouvons tout de suite différencier deux sortes de patients. Premièrement, nous trouvons les malades capables de se déplacer. Ils peuvent se rendre par eux-mêmes à la médiathèque pour choisir leurs documents, faire des recherches, demander des conseils, échanger et communiquer avec d'autres usagers⁶².

Il y a ensuite les patients alités. Ceux-ci ont des symptômes les mettant dans l'impossibilité de marcher et donc de sortir de leur chambre. C'est aux bibliothécaires de se rendre à leur chevet en passant dans les étages avec un chariot rempli de livres ou en allant leur faire la lecture⁶³.

⁶¹ GUERIN, Claudie. Pourquoi et comment travailler avec l'hôpital ?. *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53, n°5, p.31-37. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0031-008> (consulté le 08.07.2011), p.35

⁶² PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient : an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.67-69

⁶³ Ibid.

Le bibliothécaire doit donc agir de manière différente selon les cas et tenir compte de ces deux types de malades pour le choix des livres d'une part et dans la manière de travailler de l'autre.

Toutefois, malgré sa condition, le patient ne doit pas être considéré en tant que tel et être stigmatisé⁶⁴. Il doit être traité comme une personne normale, malgré la maladie ou le handicap qui peut l'affecter. Le bibliothécaire doit être à son écoute, le respecter, l'aider à se reconstruire à travers les livres. Il ne doit cependant pas empiéter sur le rôle des professionnels de la santé. Il reste un professionnel de l'information, même si la relation que le bibliothécaire va créer avec les malades fait partie intégrante de son travail, étant donné qu'il est l'un des rares liens avec l'extérieur et la réalité⁶⁵.

6.2 Les familles : un public à ne pas négliger

Lorsque l'on pense médiathèque pour patients, on oublie souvent comme autre public les familles qui les accompagnent. En effet, même si celles-ci n'ont pas comme but premier d'emprunter, elles ont peut-être à cœur d'avoir des informations plus précises sur un problème de santé, de maladie ou de traitement afin d'aider au mieux la personne hospitalisée. Bien que cela soit le rôle du médecin d'informer les patients et leurs proches, celui-ci ne prend pas forcément le temps d'expliquer tous les tenants et aboutissants d'une manière compréhensible⁶⁶. La médiathèque est alors là pour seconder le personnel hospitalier et fournir une information de qualité aux familles. Pour elles, c'est surtout le fonds de santé destiné au grand public qui est intéressant. Néanmoins, certaines personnes ayant un proche hospitalisé, notamment les parents avec un enfant malade pourront émettre le souhait de leur faire la lecture. Le fait d'avoir une médiathèque sur place leur épargnera le voyage des livres depuis la maison, voire depuis une bibliothèque de quartier !

⁶⁴ VIOLET, Michel. A propos de... Lecture et hôpitaux. *Les Actes de lecture* [en ligne]. Mars 1990, n°29, p.1-3. http://www.lecture.org/revues_livres/actes_lectures/AL/AL29/AL29P30.pdf (consulté le 08.07.2011), p.3

⁶⁵ PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient : an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.67-69

⁶⁶ MUET, Florence. Les activités de lecture dans les établissements de santé. *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53 n°5, p.20-25. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0020-006> (consulté le 08.07.2011), p.24

6.3 Le personnel hospitalier : un public à prendre en considération

Dernier public, les membres du personnel hospitalier. Des infirmières aux divers médecins, mais aussi tous ceux qui servent à l'intendance de l'hôpital (nettoyage, secrétariat, cafétéria, etc.) peuvent être un public potentiel pour la médiathèque. En effet, les horaires du personnel ne correspondent pas forcément à ceux des bibliothèques municipales. Ils ont donc difficilement accès à leur offre. Si les ouvrages de la médiathèque sont intéressants, ils privilégieront l'emprunt sur leur lieu de travail plutôt que dans une bibliothèque publique externe à l'hôpital⁶⁷.

Ici, ce sont les ouvrages de fiction et de loisirs qui seront les plus demandés, le fonds santé étant trop général pour la plupart d'entre eux. Toutefois, il est possible d'intégrer un coin de référence à l'intérieur de la médiathèque avec des ouvrages plus pointus pour le personnel⁶⁸.

De plus, le fait de fréquenter la même médiathèque que les patients est important pour le personnel. Cela lui permet de nouer des contacts en dehors du milieu strictement médical. La relation peut ainsi s'en trouver améliorée. Il aura également une meilleure connaissance du fonds afin de conseiller la médiathèque aux malades⁶⁹.

⁶⁷ PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient : an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.67-69

⁶⁸ FORSBERG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*, January 2010, vol.10, p.82-87, p.84

⁶⁹ PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient : an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p., p.67-69

7. Les points positifs de la création d'une médiathèque en milieu hospitalier

Créer une médiathèque en milieu hospitalier n'est pas un acte anodin. On ne se contente pas seulement d'offrir un accès aux livres, on permet la création d'un lieu de vie pour les patients, un lieu de calme où ils peuvent échanger, communiquer, rencontrer des personnes extérieures à l'hôpital, que ce soit un médiateur, un bibliothécaire ou un ami afin de créer des liens privilégiés⁷⁰. Pour un malade, pouvoir se rendre dans un tel lieu lui donne un sentiment de liberté qui est rare à l'hôpital⁷¹. La médiathèque peut également permettre de « renouer avec la lecture ou de se créer des habitudes susceptibles de se maintenir après » (Violet, 1990 : 2). De même, les activités proposées sont indispensables à l'amélioration des conditions de vie du malade en établissement hospitalier, favorisent son bien-être et par là-même sa guérison. Les livres jouent également ce rôle et peuvent avoir un effet positif sur les gens comme nous avons pu le voir avec la pratique de la bibliothérapie. Cependant, il suffit parfois de la présence et du soutien moral du personnel de la médiathèque pour améliorer le quotidien du patient.

Pouvoir mettre à disposition de documents sur la santé dans une telle médiathèque est également un point important car elle permet aux patients et à leur famille de trouver toute l'information médicale nécessaire à la bonne compréhension de leurs problèmes de santé ou de leurs maladies. En effet, si les médecins sont là pour répondre aux questions les plus importantes et les plus urgentes, ils n'ont pas souvent le temps de mener des explications très approfondies. Cela engendre alors chez le patient un sentiment d'incompréhension puis de peur envers l'inconnu, ne sachant pas ce qui l'attend. La mise à disposition de ce type d'ouvrages ainsi que la présence d'un bibliothécaire qualifié pouvant répondre aux questions spécifiques des patients et ainsi leur fournir une information fiable et de qualité permet une meilleure acceptation du

⁷⁰ GUERIN, Claudie. POINCARE, Raymond, REVIAL, Myriam. De l'importance de la médiathèque en milieu hospitalier. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.63-65. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45842> (consulté le 08.07.2011), p.63

⁷¹ Op cit. p.64

problème. De plus, cela aide la famille tout comme le patient à participer et donner leur avis sur les soins et les éventuels traitements⁷².

Il est finalement important de considérer la communauté hospitalière (patients, familles et personnel) comme un public potentiel pour les bibliothèques publiques d'une ville. En effet, les personnes hospitalisées ne fréquentent pas forcément la bibliothèque de quartier. Un séjour à l'hôpital peut être un moyen de découvrir les richesses d'une médiathèque, mais aussi découvrir ou redécouvrir le goût pour la lecture ce qui peut par la suite les amener à fréquenter les bibliothèques publiques. De plus, c'est également une occasion pour le personnel hospitalier d'avoir accès à un point lecture sur son lieu de travail.

⁷² FORSBURG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*. January 2010, vol. 10, p.82-87, p.85

8. Les problèmes que peut poser le développement de médiathèques en milieu hospitalier

Nous l'avons vu, créer une médiathèque en milieu hospitalier est un objectif noble et peut apporter beaucoup au patient, aux familles et au personnel médical. Cependant, certaines difficultés apparaissent souvent lors de la volonté de mettre en place et de gérer un tel établissement.

Le plus grand problème est certainement les ressources mises à disposition par les établissements de santé, en commençant par les moyens financiers. Le budget est mis au profit du soin au patient, mission centrale des hôpitaux. Les activités culturelles, si elles existent, viennent ensuite et l'on privilégie celles portant sur l'événementiel. Une médiathèque demande en effet un poste permanent lié à l'animation culturelle et les hôpitaux ne peuvent pas tous se le permettre ou ne souhaitent pas s'investir dans ce domaine.

Il est de même difficile d'intégrer l'offre de lecture dans le concept de « culture à l'hôpital ». Si les centres hospitaliers reconnaissent volontiers les bénéfices de la culture, la lecture n'est pas forcément considérée comme telle dans le contexte hospitalier. Cette pratique est vue comme individuelle et donc peu propice aux activités. Le développement d'un tel projet dépend donc pour beaucoup de la volonté et des intérêts personnels du directeur ou d'un médecin de l'hôpital⁷³. Il est donc important de sensibiliser les différents acteurs économiques et sociaux à la dimension culturelle que l'on peut trouver dans une médiathèque pour patients.

De même, si une médiathèque peut être mise en place, elle reste fragile par rapport à sa grande sœur la bibliothèque publique. Son existence doit en tout temps être justifiée et cela peut nuire à son développement⁷⁴.

Une autre difficulté pour la médiathèque est de trouver son public. En effet, les séjours à l'hôpital sont de plus en plus courts. Lors de son hospitalisation, le patient est en général faible et souffrant. Ce n'est donc pas un cadre propice à la lecture. Lorsque son état s'améliore, il quitte rapidement l'hôpital et n'a plus accès aux livres.

⁷³ DE LABBEY, Marie-Noël, REVIAL, Myriam. Bibliothécaires à l'hôpital. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.68-69. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45787> (consulté le 08.07.2011)

⁷⁴ LE SAUX, Annie. La médiathèque : un atout pour l'hôpital. *BBF* [en ligne]. 2010, n°1, p.78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-01-0078-007> (consulté le 08.07.2011)

Lors de séjours moyens, on constate également une diminution de la durée d'hospitalisation. Les consultations, les examens et les soins sont très rapprochés ce qui ne laisse pas de temps pour la lecture. Celle-ci demande également de la tranquillité qu'il n'a pas forcément. Quant aux patients devant effectuer un long séjour, il s'agit souvent de personnes très malades ou de personnes âgées. Leur état se dégrade avec le temps. Elles ne peuvent plus lire comme elles le souhaiteraient et se désintéressent donc de cette activité, soit au profit d'une autre ou alors en délaissant totalement tout type d'activités⁷⁵.

C'est là qu'apparaît un autre problème. Le personnel des hôpitaux a des horaires de plus en plus imposants. Un grand nombre de tournus est effectué, notamment au niveau des infirmières. Les soignants ont une relation avec le malade qui devient de plus en plus anonyme⁷⁶. Cependant, il est indispensable pour le bon fonctionnement de la médiathèque d'avoir l'appui du personnel soignant afin que la médiathèque soit connue et ses actions reconnues à travers l'hôpital. Le staff doit valoriser l'offre de la lecture auprès des patients. Pourtant, les livres sont souvent dénigrés non seulement par le personnel hospitalier mais aussi par les médecins qui n'en voient pas l'utilité à l'hôpital⁷⁷. Dans ces conditions, il est très difficile de travailler au mieux et de promouvoir la lecture dans un milieu réfractaire à ce concept.

La télévision est également une concurrente sérieuse à la lecture. Les patients la préfèrent souvent pour sa facilité d'accès et par le fait qu'elle demande moins d'efforts que de se plonger dans un livre⁷⁸.

Finalement, le prêt des documents peut être un problème, surtout dans les hôpitaux de soins généraux. En effet, suivant le système mis en place, il n'y a pas de vérification systématique des ouvrages. Beaucoup peuvent être perdus de cette manière ou être retrouvés à des endroits inhabituels et pas toujours en bon état⁷⁹.

⁷⁵ MUET, Florence. Les activités de lecture dans les établissements de santé. *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53, n°5, p.20-25. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0020-006> (consulté le 26 mai 2011), p.24

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Ibid.

⁷⁸ VIOLET, Michel. A propos de... Lecture et hôpitaux. *Les Actes de lecture* [en ligne]. Mars 1990, n°29. http://www.lecture.org/revues_livres/actes_lectures/AL/AL29/AL29P30.pdf (consulté le 08.07.2011)

⁷⁹ Katia Furter, entretien à Bibliomedia, Lausanne, 23 mai 2011

Même si la plupart de ces difficultés peuvent être contournées, certaines deviennent parfois des obstacles insurmontables dans le cadre d'un projet de création d'une médiathèque en milieu hospitalier.

Néanmoins, on a vu l'importance que pouvait prendre la lecture dans les hôpitaux. En Suisse, les médiathèques pour patients ont beaucoup de mal à s'implanter. L'aspect financier tout comme l'absence de politique fédérale concernant la culture à l'hôpital en sont les causes principales.

Ceci n'est toutefois pas un constat définitif, les mentalités pouvant évoluer. La deuxième partie de mon travail donne donc des recommandations qui pourront servir de base de travail dans le cas de la création et de la gestion d'une telle médiathèque en Suisse romande.

PARTIE 2

9. Introduction

A présent que nous en savons un peu plus sur les médiathèques en milieu hospitalier, les différentes pratiques à travers le monde, les points positifs et négatifs relatifs à leur création et à leur développement, il nous faut nous pencher sur les côtés pratiques de la mise en place et de la gestion d'une telle médiathèque.

Il va sans dire que des personnes ont déjà cherché à donner des recommandations, qu'elles soient régionales ou nationales. Cependant, il existe un grand rapport international ayant été fait par un comité de l'IFLA. Il s'agit du « Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long séjour⁸⁰ ». Ce guide très complet et exhaustif a pour but de « donner des directions de travail dans ce domaine, mais également des informations utiles au personnel sur le terrain » (Panella (dir.), 2004 : 7). Il est là également pour « rendre service non seulement à ceux qui travaillent déjà auprès des malades hospitalisés [...] mais également à ceux qui souhaitent développer ou justifier de tels services » (Panella (dir.), 2004 : 7). C'est un guide que tous les pays peuvent utiliser. C'est à chacun par la suite de choisir ce qui convient le mieux pour sa ville et sa propre médiathèque.

D'après ce qui a été vu dans la première partie de ce travail, mon but est de me baser sur le rapport de l'IFLA afin d'émettre des recommandations générales en tenant compte de l'environnement et de la situation des hôpitaux suisses romands. Ces recommandations sont là pour servir de base de travail dans l'optique de la création et de la gestion d'une médiathèque pour patients.

⁸⁰ PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83)

10. Le cas de la Suisse romande

En Suisse romande, il existe 33 hôpitaux de soins généraux et 50 cliniques spécialisées⁸¹. Vaud et Genève sont les cantons qui en abritent le plus grand nombre. C'est aussi là que la culture à l'hôpital est la plus développée. En effet, les Hôpitaux Universitaires Genevois (HUG) tout comme le Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV) ont introduit la culture à l'hôpital à travers un organisme. Cependant, dans les deux cas, l'accent est mis sur l'art à l'hôpital par le biais d'expositions notamment. Des concerts sont également organisés.

On y retrouve peu de traces de livres même si une bibliothèque pour patients a néanmoins existé pendant un certain nombre d'années au CHUV (« La bibliothèque des malades » a été créée en 1935 et a fermé ses portes en 2004)⁸².

A Genève aussi, plusieurs essais de bibliothèques ambulantes ont vu le jour il y a de cela plusieurs années, mais n'ayant pas rencontré un grand succès, cette pratique a été abandonnée. Actuellement, l'art est privilégié et les expositions permettent de faire des HUG un lieu communautaire offrant des liens vers l'extérieur. L'idée de créer une médiathèque n'est donc pas à l'ordre du jour. Celle-ci pose en effet des problèmes de gestion, de budget, d'espace et de ressources humaines que les HUG ne peuvent pas combler⁸³.

Cependant, le centre d'animation Nicolas Bouvier de l'hôpital de psychiatrie de Belle-Idée (Genève) propose une petite médiathèque contenant la presse quotidienne et hebdomadaire, des revues, des bandes dessinées et une section de livres de voyage⁸⁴. Les patients étant plus isolés et soumis à de longs séjours, le centre a pu voir ainsi le jour.

81 OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (éd.). *Statistiques des hôpitaux 2009 – Tableaux standards : résultats définitifs*. Neuchâtel : OFS, 2011, 44p. (Actualités OFS. 14 Santé) [en ligne].

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/22/publ.html?publicationID=4311> (consulté le 08.07.2011). Tableau A1

82 Katia Furter, entretien à Bibliomedia, Lausanne, 23 mai 2011

83 Entretien téléphonique avec Anne-Laure Oberson, responsable des activités culturelles des HUG, Genève, 29 juin 2011

84 *Découvrez les activités proposées par le centre d'animation Nicolas Bouvier*. Genève : HUG, 2009 [en ligne] <http://pps.hug-ge.ch/animateurs/centreamation.pdf> (consulté le 08.07.2011)

Il est également intéressant de noter la création en 1997 du Centre de documentation en santé, situé à l'intérieur de la bibliothèque de la Faculté de Médecine de Genève, à côté des hôpitaux universitaires. Unique en son genre en Suisse, il s'apparente aux centres que l'on peut trouver dans les pays anglo-saxons. Les initiateurs du projet ont toutefois fait le choix de l'intégrer à la bibliothèque médicale plutôt que de le placer à l'intérieur même de l'hôpital. Il n'est donc pas possible de le considérer comme une médiathèque d'hôpital à proprement parler bien qu'il réponde aux critères concernant les documents permettant d'informer le patient à propos de sa santé. En effet, le centre contient des documents sonores et imprimés de fiction et de non-fiction dans tous les domaines de la santé. Ils sont consultés par les patients, leur famille, mais aussi des personnes qui souhaitent se renseigner sur une maladie après qu'elle leur a été annoncée ou avant une opération. Des personnes âgées viennent également ainsi que des parents pour leurs enfants (malades, qui vont être opérés, etc.). Il est utile de préciser que ce centre a vu le jour suite à une demande de gens qui souhaitaient trouver des ouvrages de vulgarisation médicale⁸⁵.

Pourtant, les livres restent trop rares à l'hôpital, car à quelques exceptions près, il n'existe actuellement pas de service performant englobant la mise à disposition de documents de fiction et de non-fiction dans un lieu indépendant à l'intérieur d'un établissement de santé.

Néanmoins, à l'instar de ce qui se fait dans les pays anglo-saxons de manière très développée, mais aussi dans les pays nordiques, en France, en Belgique ou encore en Allemagne, et malgré les difficultés que peut poser la création d'une médiathèque en milieu hospitalier, la Suisse verra peut-être un jour l'importance du rôle que peuvent jouer le livre et la lecture pour les patients hospitalisés. Ces quelques recommandations aideront donc à situer les points essentiels à prendre en compte si l'on souhaite se lancer dans la création d'une telle médiathèque.

⁸⁵ Anne Moëne-Loccoz, entretien au CDS, Genève, 9 juin 2011

11. Recommandations générales

Le guide de l'IFLA dont je me suis inspirée propose notamment des préconisations chiffrées avec des minimums recommandés. Le but ici n'est pas de fournir de telles données pour la Suisse, mais des pistes générales afin de permettre la meilleure intégration possible d'une médiathèque dans un établissement hospitalier.

De plus, il faut se rendre compte que l'offre doit être adaptée suivant le genre d'établissement, les différentes unités qu'il contient et le type de patient. Il est important avant la création de la médiathèque de faire une étude préalable de son futur public. Il faut répondre aux attentes des usagers de manière ciblée, car une offre générale risque de n'en toucher aucun. Mieux vaut donc ne servir qu'un certain public d'un centre hospitalier, mais en proposant une offre de qualité.

Les recommandations qui suivent essaient de tenir compte de différents cas de figure.

11.1 L'accès physique

La médiathèque est un endroit accessible autant pour les patients, les familles que pour le personnel. Il lui faut donc un espace qui soit situé à un endroit stratégique de l'hôpital, non seulement pour que les personnes hospitalisées puissent s'y rendre facilement, mais aussi pour que les bibliothécaires passant avec le chariot n'aient pas besoin de traverser tout l'établissement. Elle doit dans tous les cas être bien indiquée afin de la retrouver facilement. Certaines médiathèques peuvent être spécialisées. Elles devront donc impérativement se trouver dans le service correspondant (pédiatrie, oncologie, maternité, etc.).

Si l'établissement le peut, il serait préférable que le local mis à disposition comporte des fenêtres avec vue sur l'extérieur voire même une baie vitrée⁸⁶. Cela permet aux personnes hospitalisées se rendant à la médiathèque de se sentir plus proches du monde extérieur. L'idéal serait également de séparer la médiathèque du couloir par une paroi vitrée. Le fait de voir ce qu'il se passe dans la médiathèque peut inciter les gens à y entrer.

⁸⁶ Comme par exemple à la médiathèque de l'hôpital pédiatrique de Bristol-Myers Squibb (New Jersey, USA). Voir : FORSBURG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*. January 2010, vol. 10, p.82-87, p.86

11.2 L'espace

La médiathèque doit avoir un local qui lui est dédié. Celui-ci doit être adapté à la taille de l'hôpital afin que la médiathèque puisse se développer comme elle l'entend et proposer différents espaces en son sein.

Souvent, l'hôpital ne dispose pas d'un choix illimité d'endroits où peut s'installer la médiathèque, voire aucun. Cependant, un petit espace vaut mieux que pas d'espace. Il faut ensuite savoir l'adapter suivant les besoins et le type de patients dans l'hôpital.

Idéalement, la médiathèque devrait contenir les espaces suivant :

- La salle principale doit être dédiée aux collections ainsi qu'au bureau d'accueil et de prêt. Le fonds fiction et loisirs devrait être séparé du fonds santé afin que les personnes sachent tout de suite où chercher. De plus, il est important que la classification soit claire et compréhensible par tous. Des panneaux et des couleurs peuvent être utiles pour s'orienter. Des ordinateurs peuvent également être mis à disposition, que ce soit pour consulter le catalogue, mais aussi pour permettre aux patients et leurs familles de rester en contact avec l'extérieur, par email par exemple⁸⁷.
- Un coin lecture doit dans la mesure du possible être créé pour les usagers souhaitant lire sur place. L'endroit doit être calme, meublé confortablement et se situer loin de l'entrée pour que les personnes ne soient pas perturbées par les bruits et les allers et retours des autres usagers.
- Une salle séparée est utile car elle peut être utilisée pour plusieurs activités. D'une part, elle peut contenir du matériel audio-visuel permettant d'écouter de la musique ou de regarder un film (suivant ce qui est à disposition à la médiathèque), mais elle peut aussi servir lors d'animations comme des lectures de groupe et autres activités. Si la médiathèque est suffisamment grande, deux salles séparées peuvent être conçues, par exemple dans les établissements de longs séjours où il devrait y avoir une plus grande quantité d'activités prévues.
- Un espace pour les enfants est nécessaire si l'hôpital contient une unité qui leur est consacrée. Le coin des enfants doit contenir leurs collections, mais aussi un espace jeu et lecture où il est possible d'organiser des activités comme la

⁸⁷ FORSBURG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*, January 2010, vol. 10, p.82-87, p.83

lecture de contes. Cet espace peut être séparé par une paroi afin que les adultes ne se sentent pas trop dérangés.

- Un espace de travail et de repos doit être disponible pour le personnel comme dans chaque bibliothèque. Il est en effet nécessaire qu'il puisse avoir une salle pour s'atteler aux diverses tâches de bibliothéconomie.

Chaque aménagement devra être pensé pour un accès facilité aux personnes handicapées. Il existe en Suisse un centre pour la construction adaptée aux handicapés. Il est possible de commander sur son site un classeur gratuit contenant des brochures et des fiches techniques afin d'aider à la construction d'un tel lieu⁸⁸.

Il faut finalement que les différents espaces de la médiathèque forment un ensemble harmonieux où les patients se sentent à l'aise et où ils ont l'impression de retrouver un « chez soi ». Ainsi, de la couleur, des plantes, des tableaux et des expositions peuvent rendre l'endroit plus agréable. Le personnel doit être également accueillant afin que les gens trouvent du plaisir à venir et aient à cœur d'y passer plus de temps.

11.3 Le mobilier et l'équipement

Concernant le mobilier, des données très précises sont fournies dans le guide de l'IFLA sur le type de meubles à employer. Mon but ici n'est pas de les répéter.

Le conseil à donner est de bien analyser les types de patients qui viendront dans la médiathèque afin de trouver un ameublement qui convienne à leurs besoins. En Suisse, le site internet <http://www.sbd.ch/fr/> propose toute une gamme de mobilier pour les bibliothèques, mais aussi du matériel (cartes de lecteur, étiquettes, codes-barres, etc.) utile à la médiathèque.

Il faut également penser que celle-ci doit respecter les règles d'hygiène en vigueur de l'hôpital où elle va s'implanter. Lors de la création de la médiathèque, il est préférable de consulter une personne sur place afin d'obtenir tous les renseignements utiles nécessaires.

Quant aux rayonnages, il faut songer aux différents patients notamment ceux qui viennent en chaise roulante. Ils doivent non seulement pouvoir passer entre les rayons, mais aussi avoir accès aux étagères. Tous les meubles doivent être solides si les

⁸⁸ CENTRE SUISSE POUR LA CONSTRUCTION ADAPTEE AUX HANDICAPES. Documentation. In : Site *du centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés* [en ligne]. http://www.hindernisfrei-bauen.ch/unterlagen_f.php (consulté le 08.07.2011)

patients prennent appui dessus. Les chaises et fauteuils doivent être confortables et de plusieurs hauteurs afin que chacun puisse y être à son aise.

Concernant l'équipement, là aussi le guide de l'IFLA donne des recommandations très précises. Cependant, tout ne peut être mis dans la médiathèque à moins d'avoir le budget adéquat. Les éléments les plus importants sont tout d'abord les chariots pour les livres, indispensables non seulement pour le rangement, mais aussi pour le passage des bibliothécaires dans les chambres. Des boîtes doivent également être disponibles pour le retour des livres. Si la principale doit être devant la médiathèque, d'autres devraient idéalement être situées à différents étages de l'hôpital ainsi qu'à l'accueil afin de faciliter le retour des documents. Une imprimante et une photocopieuse sont également nécessaires lors de la recherche d'informations médicales notamment. Cet accès à la photocopieuse devrait être gratuit.

Du matériel audiovisuel, notamment des lecteurs CD et DVD, doit être disponible pour les usagers. Si le budget le permet, on pourrait aussi songer à mettre à disposition des lecteurs mp3 et des tablettes multimédia avec de la musique, des revues, des livres audio et des films déjà intégrés aux appareils. Ainsi les personnes peuvent les utiliser dans toute la médiathèque et même dans les chambres. Cependant, si on les prête hors de la médiathèque, cela doit se faire de manière rigoureuse afin de retrouver l'ensemble du matériel lors du départ du patient.

Le reste des recommandations de l'IFLA dépendra fortement du contexte dans lequel se trouve la médiathèque ainsi que du budget.

11.4 Le personnel

La grandeur et le type d'établissement détermineront le nombre de personnes engagées. Le budget et le type de collaboration entre la médiathèque et l'hôpital ou la bibliothèque municipale sont également des éléments déterminants.

Dans tous les cas, il est important d'avoir un spécialiste en information documentaire pour la gestion de la médiathèque. Celui-ci peut être engagé soit par l'hôpital, la bibliothèque municipale ou la médiathèque de l'hôpital sur son budget propre. Si aucune des trois solutions ne peut se faire, il est important d'avoir un référent qui puisse aider les personnes sur place à gérer la médiathèque. Il devrait idéalement connaître le public et donc avoir déjà travaillé dans la région.

A côté de cela, il est nécessaire d'avoir soit des agents en information documentaire soit des bénévoles (idéalement les deux) pour gérer les tâches courantes de la

médiathèque. Ces derniers peuvent être recrutés par les différents hôpitaux qui ont en général un service de bénévolat. De même, certains membres du personnel hospitalier peuvent également apporter leur aide. En parallèle, il est utile d'avoir un groupe de médecins à disposition pour avoir des réponses à des demandes plus précises, tout comme un psychologue peut donner des conseils personnalisés.

Néanmoins, selon les endroits, il faudra s'attendre à une attitude désintéressée voire récalcitrante de la part du personnel hospitalier envers la médiathèque. La lecture et les livres à l'hôpital ne font en effet pas partie des mœurs suisses comme c'est le cas dans d'autres pays.

Il faut aussi songer que pour les bibliothécaires, travailler avec les patients n'est pas toujours facile, surtout dans certaines unités. Ils doivent néanmoins s'impliquer, prendre le temps d'écouter et faire preuve d'empathie envers eux.

Cependant, il faut bien faire la différence entre médecins et bibliothécaires. Ces derniers ne sont pas là pour faire des diagnostics ou prescrire des remèdes. Ils peuvent toutefois jouer un rôle de conseiller dans le cas de la mise en place de la bibliothérapie. Mais pour cela, il leur faut une certaine compréhension des différents problèmes et maladies ainsi qu'une très bonne connaissance de leur fonds afin d'offrir une aide la plus adaptée possible à chacun.

11.5 Le budget

Le budget est certainement l'un des points les plus délicats pour la médiathèque. Il est nécessaire à sa création comme à son fonctionnement et pourtant, il est souvent difficile à obtenir. Nous l'avons vu au chapitre 4.2 de la première partie, il peut y avoir plusieurs sortes de collaborations afin de subvenir aux besoins de la médiathèque. Cependant, cette dernière doit tout de même limiter ses dépenses au mieux, les hôpitaux n'ayant pas forcément un grand budget à accorder aux activités culturelles. Ces derniers auront également tendance à privilégier les animations ponctuelles comme une exposition ou un concert plutôt qu'un lieu dédié à une activité.

Néanmoins, même si l'argent est nécessaire, des solutions peuvent être trouvées pour réduire les coûts. Pour le personnel, il est préférable par exemple d'engager les agents en information documentaire plutôt que des spécialistes. Des bénévoles peuvent également aider à la médiathèque tout comme du personnel travaillant déjà à l'hôpital et ayant quelques heures de libre à consacrer à la médiathèque (même si on a vu au point précédent que cela peut poser quelques difficultés).

En cas de budget limité, il est préférable d'envisager un partenariat avec les bibliothèques publiques de la ville par exemple. Comme nous l'avons vu, la médiathèque peut être une annexe de la bibliothèque municipale. Une partie du budget peut donc être assuré par elle, ainsi qu'au niveau du personnel.

Concernant les collections à proprement parler, un organisme comme Bibliomedia peut aider à faire un tournus avec la collection s'il n'est pas possible d'avoir un budget pour l'achat de suffisamment de documents dans la médiathèque. En effet, Bibliomedia est une fondation présente pour promouvoir la lecture et aider au développement des bibliothèques⁸⁹. L'une de ses missions est notamment de :

« Promouvoir l'accès au livre et aux médias en Suisse en maintenant un réseau dense de bibliothèques sur tout le territoire. [...] Elle contribue à atténuer les disparités sociales et régionales et renforce la coopération entre les bibliothèques. »
(Bibliomedia, 2011)

En mettant à disposition des livres pour enfants comme pour adultes en plusieurs langues, bandes dessinées, ouvrages en gros caractères mais aussi CD, DVD et même expositions thématiques, il est possible d'obtenir un bon fonds de fiction sans gros budget. Toutefois, dans le cas d'un prêt avec une institution partenaire, il est important d'assurer le retour des livres par la mise en place d'un bon système de prêt.

11.6 Les collections

Les collections sont le point le plus important lors de la création de la médiathèque, comme pour n'importe quelle autre bibliothèque d'ailleurs, car elles sont censées représenter les usagers. C'est l'une des raisons pour laquelle il est nécessaire de faire une étude préalable du public potentiel afin de répondre au mieux à ses attentes et à ses envies. Une fois cela effectué, il faut mettre en place une politique d'acquisition claire en fonction du budget alloué.

Pour que l'offre proposée soit la plus attractive possible, il faut tenir compte de certains éléments :

- Les ouvrages doivent être récents, de qualité et en bon état (surtout si ce sont des dons). Ils doivent pouvoir être manipulés facilement.
- Les supports doivent être divers et accessibles à tous les publics présents dans le centre hospitalier. Ainsi, il est important de trouver des ouvrages

⁸⁹ BIBLIOMEDIA. *Site de la fondation Bibliomedia* [en ligne].
<http://www.buchstart.ch/fr/index.asp?navid=1> (consulté le 08.07.2011)

papier, mais aussi des livres audio, des CD, des DVD, des ouvrages en gros caractères pour les personnes ayant des difficultés à voir et, si besoin, des livres en braille. Les ressources internet sont également importantes.

- Dans la mesure du possible, il devrait y avoir un renouvellement d'ouvrages chaque année afin que la collection reste attrayante et que les usagers ne la délaissent pas.

Quand cela est possible et nécessaire, il faut songer à proposer des dispositifs d'aide pour personnes handicapées. Ils ont cependant un coût. Il faut donc bien en mesurer l'utilité en observant tout d'abord le public qui vient à la médiathèque avant d'investir.

Concernant les collections à proprement parler, au vu des conclusions de la première partie, il est intéressant d'avoir deux types de fonds : un fonds de fiction et loisirs ainsi qu'un fonds de santé grand public.

11.6.1 Le fonds de fiction et loisirs

Quand on réfléchit aux collections d'une médiathèque en milieu hospitalier, le terme le plus important à retenir est sûrement « évasion ». En effet, les usagers sont tout d'abord les patients. Ils ont donc des problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou mentaux. Les livres sont là pour leur changer les idées, leur faire oublier leur statut, leur condition et leur offrir un moment de paix, de voyage et de distraction. Quant au personnel hospitalier, les attentes sont identiques même si les raisons diffèrent. En effet, pour lui, c'est le travail quotidien dans un tel environnement qui peut être éprouvant. Les livres peuvent ainsi servir d'échappatoire.

Pour cela, il faut donc des romans de tous genres, romans policiers, d'amour, d'aventure ainsi que des best-sellers. Les livres doivent pouvoir être lus facilement. Il est également nécessaire de prévoir des textes courts comme des recueils de nouvelles et de la poésie qui puissent être lus entre deux soins ou consultations sans que l'on en perde le fil. Les bandes dessinées pour adultes ou enfants sont également très abordables.

En parallèle, il faut offrir des documentaires. Ainsi, des livres sur les voyages, mais aussi sur la région tout comme des livres d'art, de jardinage, de bricolage, de cuisine peuvent être appréciés par les patients. Ils apprécieront aussi les magazines et revues, plus faciles à consulter. Il est donc important d'en avoir qui peuvent toucher un grand public (revues sportives, d'art, de sciences, de musique, etc.).

La partie des documents non imprimés ne devra pas être négligée. En effet, CD, DVD, livres audio sont nécessaires pour les personnes n'ayant pas la force de lire, ou plus les capacités.

Ensuite, en fonction du public, il faudra songer à insérer des documents (sonores et imprimés) dans d'autres langues, bilingues, mais aussi des ouvrages adaptés aux différents niveaux de lecture.

Si la médiathèque comporte une section jeunesse, des romans, albums, bandes dessinées, magazines, livres lus, CD et DVD devront également être mis à disposition.

Finalement, comme nous l'avons vu au chapitre 5, le personnel de la médiathèque intéressé à pratiquer la bibliothérapie pourra incorporer à ses collections de fiction des documents où certains aspects des maladies et problèmes de santé sont intégrés à l'histoire. Ce matériel pourra être conseillé par les bibliothécaires aux patients qui en ressentent le besoin.

11.6.2 Le fonds de santé

Nous l'avons vu, la demande d'ouvrages de vulgarisation médicale est de plus en plus forte. Nous sommes dans une ère où internet a pris une place prépondérante dans la recherche d'information, mais celle-ci n'est pas toujours fiable et de qualité. De plus, à l'heure où les médecins ont de moins en moins de temps à consacrer au patient, il devient indispensable de mettre à disposition des documents répondant aux questions touchant le domaine de la santé. Les bibliothèques publiques n'ayant pas forcément la place d'avoir de telles collections, il est important de les intégrer dans la médiathèque en milieu hospitalier afin que les patients et leur famille, les principaux demandeurs, soient au plus proche de l'information.

Concernant les thèmes de ces documents, nous pouvons nous baser sur le Centre de documentation en santé de Genève. Celui-ci cherche en effet à être le plus exhaustif possible dans ses choix d'ouvrages. Ainsi, les différents thèmes comprennent : « Entretenir sa santé ; Prévenir les maladies ; S'informer sur un problème de santé ; Vivre avec une maladie, un handicap ; Accompagner un proche dans la maladie ; S'informer du droit des patients ; Trouver une association de patients » (CDS, 2009 : 3).

Certains thèmes peuvent être ensuite développés davantage suivant l'établissement de santé et les soins dispensés. S'il n'existe pas de bibliothèque médicale à proximité de l'hôpital, un petit coin peut être consacré à des ouvrages plus pointus ainsi qu'à des documents de référence générale pour le personnel de l'hôpital. Celui-ci peut néanmoins être accessible aux patients souhaitant approfondir un sujet⁹⁰.

Là aussi, divers supports doivent être disponibles : livres, DVD, magazines, mais aussi des brochures sur la santé et de diverses associations. Il peut être également envisageable de mettre à disposition des informations fiables prises sur Internet (et rangées dans des classeurs par exemple), mais aussi de créer des signets et des références de sites disponibles sur le site web de l'hôpital ou de la médiathèque (pour autant qu'elle en ait un qui lui soit dédié).

Si c'est possible, il est intéressant de collaborer avec les médecins et psychologues afin d'établir une liste d'ouvrages qui peut être utile pour les patients. Ces livres pourront par la suite être conseillés par le personnel médical, à l'instar des self-help books dans la pratique de la bibliothérapie.

11.7 Les services à proposer dans une médiathèque en milieu hospitalier

Comme dans toute bibliothèque, la médiathèque se doit de proposer différents services en parallèle aux collections mises à disposition. Cependant, ceux-ci diffèrent légèrement de ceux en bibliothèques, au vu des spécificités d'une médiathèque pour patients.

11.7.1 Un service de prêt personnalisé

Un service de prêt doit en premier lieu être proposé à l'intérieur de la médiathèque. La durée de prêt des documents dépendra du type d'établissement. En effet, dans un établissement accueillant des patients de longue durée, le prêt peut être plus long que dans les hôpitaux généraux où le temps de séjour est généralement plus court. En cas de collaboration avec la bibliothèque municipale, nous pouvons songer à la possibilité de rendre les documents dans la succursale la plus proche de chez soi, dans le cas d'un oubli de reddition à l'hôpital. Une fois toutes les deux semaines par exemple, un

⁹⁰ FORSBURG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*, January 2010, vol.10, p.82-87, p.84

membre du personnel de la médiathèque peut se rendre dans les différentes bibliothèques de la ville afin de récupérer les ouvrages rendus.

De même, concernant le prêt à proprement parler, plusieurs solutions peuvent être étudiées. Dans les établissements de long séjour, où le mouvement des patients est faible, un compte et une carte de lecteur est possible. Si au contraire, il y a beaucoup de tournus, un formulaire peut être rempli à chaque prêt, comme c'est le cas à la bibliothèque de l'Institut national contre le cancer d'Aviano (Italie)⁹¹.

On peut également envisager de créer un formulaire de commande d'ouvrages en ligne à remplir avant l'hospitalisation. Les livres sont ensuite directement mis à disposition du patient lors de son admission. Cette pratique se fait notamment à la bibliothèque pour patients de l'hôpital universitaire d'Uppsala en Suède⁹².

A cela s'ajoute un deuxième service : le prêt en chambre. Comme nous l'avons vu dans la première partie, l'hôpital accueille deux types de patients : les patients mobiles et les alités. Pour ces derniers qui ne peuvent se rendre à la médiathèque, il est important de leur fournir également un moyen d'accéder à l'offre. Ainsi, les bibliothécaires doivent passer régulièrement avec un chariot rempli de documents dans les chambres. Il y a deux éléments à prendre en considération lors de cette activité. Premièrement, le choix des ouvrages à proposer aux patients alités est très important. Il doit être réfléchi et répondre à tous les besoins⁹³. Dans les hôpitaux de court séjour, il est nécessaire de prendre de tous les genres et de tous les supports afin de répondre à une demande toujours changeante, étant donné le tournus des patients. Dans les établissements de long séjour, il est possible de cibler d'avantage d'après les demandes particulières qui ont été faites. Dans tous les cas, c'est au bibliothécaire de sentir ce qui peut plaire le plus à tel ou tel patient.

Deuxièmement, le passage doit se faire régulièrement, si possible une ou deux fois par semaine, mais sans gêner le personnel soignant⁹⁴. Il est indispensable que le passage dans les chambres se fasse toujours le(s) même(s) jour(s) et dans les mêmes heures. En effet, cela instaure une sorte de routine auprès des patients qui se sentiraient

91 http://www.cro.sanita.fvg.it/biblio_pazienti/set_biblio_pazienti.htm

92 http://www.akademiska.se/templates/page_43460.aspx

93 GUERIN, Claudie. POINCARE, Raymond, REVIAL, Myriam. De l'importance de la médiathèque en milieu hospitalier. *Lire à l'hôpital, Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.63-65. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45842> (consulté le 08.07.2011), p.64

94 Ibid.

déboussolés en cas de non venue du chariot. Dans un hôpital où la plupart des repères sont perdus, il est important pour la médiathèque d'instaurer des habitudes.

En parallèle au prêt dans les chambres, un système de « documents à la demande » peut également être mis en place. Les patients alités devraient pouvoir « commander » des ouvrages à la médiathèque que les bibliothécaires, voire les infirmières (en cas de bonne entente entre les services) amènent aux patients ne pouvant se déplacer.

La médiathèque peut aussi prévoir de mettre à disposition des documents à différents endroits dans l'hôpital, comme les salles d'attente, la cafétéria et les zones de traitement particulier (dialyse, chimiothérapie, néonatalogie, etc.). A ce moment-là, il faut privilégier les livres peu chers, les dons et les brochures gratuites car la possibilité de les perdre est plus importante.

11.7.2 Les heures d'ouverture

Les heures d'ouverture dépendent pour beaucoup du personnel à disposition de la médiathèque. Idéalement, la médiathèque devrait être ouverte tous les jours, toute la journée. Il est néanmoins difficile de répondre à une telle offre. C'est pour cette raison que les bénévoles sont importants pour assurer au minimum une permanence. Il est ensuite possible de préciser dans les heures d'ouverture les moments où des bibliothécaires sont à disposition pour répondre aux demandes ainsi que pour les activités. Ces moments doivent être choisis en fonction des soins des patients, des repas, etc. Le but est de toucher et satisfaire au mieux le plus grand nombre de personnes possible.

11.7.3 Les conseils aux lecteurs

Au vu de la diversité des personnes pouvant se rendre à la médiathèque, les demandes les plus variables peuvent être faites. Les bibliothécaires doivent être présents pour y répondre, à travers un service de référence par exemple. En effet, la mise à disposition d'un fonds sur la santé peut amener les malades à s'interroger sur la sélection à faire, que ce soit des ouvrages, ou de la documentation internet. Les bibliothécaires doivent être présents pour diriger le patient vers l'information voulue et lui fournir des données fiables et de qualité.

Ils sont aussi là pour donner des conseils de lecture. Si la plupart du temps, c'est pour le divertissement, cela peut néanmoins parfois avoir un but thérapeutique. D'un simple avis, cela peut prendre une tournure beaucoup plus structurée que l'on peut associer à la bibliothérapie.

Par la suite, des bibliographies annotées, des livres avec des bandeaux « coup de cœur », un espace « nouveautés » peuvent aussi être des moyens d'aide pour orienter les patients dans leurs choix.

Certains auront tout simplement besoin de compagnie, ou de parler d'un livre voire même de leurs problèmes. Le personnel de la bibliothèque doit également être présent pour les écouter.

11.7.4 Un catalogue informatisé

Dans le guide de l'IFLA, la question de l'informatisation du catalogue est posée. Actuellement, il existe des systèmes de gestion des bibliothèques en open source ou peu chers permettant d'offrir un accès internet au catalogue ainsi qu'un système de prêt informatisé permettant à mon avis une meilleure gestion de la médiathèque. Ils peuvent notamment être utiles pour le personnel hospitalier qui peut ainsi consulter le catalogue à la maison, n'ayant pas forcément beaucoup de temps pour la recherche sur place. Quant aux personnes âgées ou handicapées qui trouveront l'usage d'un produit informatisé difficile ou en dehors de leurs capacités, les bibliothécaires sont là pour les aider à trouver le bon document, voire même pour les accompagner dans leur recherches. Cela ne doit pas non plus empêcher la médiathèque de créer des listes imprimées des nouveautés, des coups de cœur, ainsi que des dossiers thématiques.

11.8 Quelle mise en valeur d'une médiathèque en milieu hospitalier ?

Pour qu'une médiathèque rencontre du succès, qu'elle soit en milieu hospitalier ou non, elle a tout d'abord besoin d'être connue et reconnue. Si personne n'a connaissance de son existence et des services qu'elle propose, elle ne pourra fonctionner de manière optimale. La promotion, surtout dans ce contexte, est un élément très important qu'il ne faut pas négliger. De même, afin de valoriser l'offre de la lecture, la médiathèque se doit d'offrir des activités annexes aux patients. Cela se vérifie encore plus lors des longs séjours à l'hôpital. Nous allons voir par les deux points qui suivent les différentes manières de mettre en valeur la médiathèque en milieu hospitalier.

11.8.1 Les activités annexes

Les animations sont une manière d'intégrer la lecture à l'hôpital. Elles sont également une vitrine de la médiathèque et permettent de la faire connaître aux patients.

Il est cependant parfois difficile de toucher un grand public à cause des différents soins administrés et du peu de temps passé pour certains à l'hôpital. Il est donc important que les animations se fassent de manière régulière et à des horaires qui ont des chances de toucher le plus de personnes possible. Le patient doit aussi en être informé dès son admission à l'hôpital.

Les animations doivent être variées afin de s'adapter à tous les publics présents à l'hôpital. Elles peuvent ainsi prendre les formes suivantes :

- Lecture : Lectures de groupe à voix haute ; Lectures au chevet du patient ; Discussions autour d'un livre ; Lectures de contes ; Rencontre avec un auteur ; Théâtre ; Spectacle de marionnettes
- Ecriture : Ateliers d'écriture
- Art : Expositions ; projections de films ; ateliers de dessin⁹⁵

Il est également possible de faire des animations autour des manifestations publiques locales ou régionales (Salon du livre, festivals, manifestations autour du sport, etc.). C'est un bon moyen d'intégrer la vie quotidienne à l'hôpital.

Quant à l'organisation des différentes animations, il peut être utile de faire appel aux bibliothèques municipales, mais aussi aux établissements culturels qui peuvent fournir du matériel et de l'aide à la médiathèque⁹⁶.

Pour finir, il vaut mieux organiser de petites activités comme des lectures de manière quasiment quotidienne, plutôt qu'une grande animation mensuelle. C'est encore plus valable dans les cas de court séjour. Les patients ont besoin de repères et de telles activités peuvent leur en fournir.

⁹⁵ GUERIN, Claudie. Pourquoi et comment travailler avec l'hôpital ? . *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53, n°5, p.31-37. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0031-008> (consulté le 08.07.2011), p.35

⁹⁶ *Faire vivre la lecture à l'hôpital : recommandations du Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports (DHOS) et du Ministère de la culture et de la communication (DLL)*. [Paris] : DHOS / DLL [en ligne]. p.1-13. http://www.developpementculturel.culture.gouv.fr/hopital/livret_recommandations.pdf (consulté le 08.07.2011), p.7

11.8.2 La promotion

La promotion de la médiathèque est l'un des éléments clefs à prendre en compte pour faire connaître et mettre en valeur l'offre et les activités proposées.

Pour cela, il faut pouvoir toucher tous les publics, les patients, le personnel hospitalier mais aussi les futures personnes hospitalisées et leurs proches. Différents moyens peuvent être mis en œuvre afin de diffuser l'information.

Premièrement, il est nécessaire de faire une publicité adaptée à l'intérieur de l'hôpital. La médiathèque doit être indiquée par une signalétique claire, et ceci dans l'ensemble de l'établissement afin que les patients, mais aussi les proches et les visiteurs puissent y accéder facilement. Il faut ensuite utiliser les différents supports de communication de l'hôpital afin de promouvoir la médiathèque. Ainsi, les brochures, journaux internes et le site web de l'hôpital sont un bon moyen de communication. Il faut par la suite que la médiathèque ait sa propre publicité avec notamment les personnes de contact, les horaires, les différents services, le plan d'accès, etc. Les flyers, marque-pages, petits livrets et affiches sont des possibilités de faire passer l'information⁹⁷. Ces documents doivent être dispersés dans tout l'hôpital, que ce soit à l'accueil, dans les salles d'attente, de consultation et directement auprès des médecins.

En parallèle, il est également très important de faire une communication auprès du personnel hospitalier. En effet, il est nécessaire qu'ils comprennent les enjeux d'une médiathèque en milieu hospitalier afin de pouvoir apporter une aide et être un vecteur de transmission de l'information auprès des patients. Sans leur soutien, il est difficile de s'imposer comme une structure à part entière de l'hôpital et non pas comme une entité complètement indépendante. On peut donc passer par les réunions de l'établissement qui permettront de toucher une grande partie du personnel, mais aussi en parler dans les différents rapports de l'hôpital.

Finalement, si cela est possible, il serait utile de créer un groupe consultatif composé de médecins, infirmières, psychologues qui aideront à faire connaître la médiathèque auprès des patients et même du personnel. Ils pourront également aider les bibliothécaires lors de demandes trop pointues par exemple ou donner des conseils pour l'achat d'ouvrages.

Cependant, pour que la promotion soit intégrale, il faut également qu'elle se fasse en dehors du centre hospitalier et de manière anticipée auprès des patients.

⁹⁷ Voir en annexe 1, 2 et 3 des exemples de flyers et marque-pages publicitaires.

Les différents moyens de communication mis en place à l'intérieur de l'hôpital (flyers, livrets, marque-pages) peuvent être repris pour être distribués auprès des associations de médecins, dans les cabinets de la ville touchant au domaine de la santé et auprès des infirmières des établissements scolaires. Ainsi, les médecins ayant des patients devant être hospitalisés auront déjà à disposition des informations concernant la médiathèque. La publicité peut se faire également dans les bibliothèques publiques. Cela permet de toucher un public déjà acquis à la bibliothèque, mais en montrant une offre nouvelle.

Durant la phase de pré-hospitalisation, un certain nombre de documents sont envoyés au patient concernant les démarches à suivre pour l'hospitalisation. Un livret sur la médiathèque peut être intégré à ces documents afin que le futur patient ait déjà connaissance de l'offre dont il disposera sur place, surtout pour les séjours de moyenne et longue durée.

Pour les animations, des dépliants spéciaux peuvent être créés et distribués dans tout l'hôpital pour attirer les gens. Les infirmières peuvent également communiquer à leurs patients ces activités.

D'autres moyens peuvent être mis en place par la suite ou en parallèle. La promotion est dans tous les cas une étape importante qu'il ne faut pas négliger. Le plus difficile sera sûrement de convaincre le personnel hospitalier du bien-fondé du livre à l'hôpital, mais c'est une démarche indispensable dans l'acceptation de la médiathèque.

Ces quelques recommandations pourraient encore être complétées et ne sont pas certainement pas à prendre comme une vérité acquise. Chaque cas est différent et les indications devront être adaptées.

De même, avec le temps, les technologies, les manières de travailler et le paysage évoluent. Ces éléments sont également à prendre en compte lors de la création et la gestion d'une médiathèque en milieu hospitalier.

Le guide de l'IFLA reste aussi une bonne ressource à consulter, même si l'on doit avoir conscience que l'ensemble des recommandations ne peut être appliqué dans un cas précis.

Il peut être finalement intéressant d'aller visiter des médiathèques afin de voir les différents services mis en place tout comme les problèmes déjà rencontrés.

Dans tous les cas, les différents acteurs doivent collaborer et la personne responsable du projet doit être motivée pour ne pas baisser les bras devant les obstacles qui ne manqueront pas d'apparaître, que ce soit au niveau des moyens financiers, matériels ou humains. C'est seulement lorsque ces conditions seront réunies qu'un tel projet aura une chance d'aboutir.

Conclusion

Au terme de ce travail, il apparaît que, si l'apport du livre et de la lecture auprès des malades n'est plus à prouver, la médiathèque en milieu hospitalier reste une entité complexe, difficile à mettre en place et à gérer.

Au fil du temps, le concept s'est plus ou moins bien implanté dans les pays suivant la culture et le passé qui ont tous deux influencé la présence des bibliothèques au cœur des établissements de soins. Il en est ressorti des caractéristiques qui leur sont propres et dont la mission complète celle des bibliothèques publiques.

Il est important de souligner que, au vu de ce qui a été dit, la médiathèque pour patients n'est pas devenue un élément incontournable de ce début de XXI^e siècle. Si elle a un statut stable dans les pays qui l'ont développée, elle reste cependant marginale, voire inexistante dans d'autres régions dont fait partie la Suisse.

L'absence de politique claire concernant la culture à l'hôpital, le manque de ressources financières et humaines tout comme l'absence de collaboration entre les bibliothèques et les établissements de santé peuvent être des obstacles insurmontables. Néanmoins, nous l'avons vu, la médiathèque en tant que lieu de vie et d'échange, mais aussi les livres et la lecture ont des effets positifs non négligeables sur les malades. Ils permettent notamment de « s'évader » de l'hôpital, mais aussi d'avoir une approche active et collective de la lecture par les activités proposées. De plus, nous sommes actuellement dans une ère où les gens souhaitent de plus en plus s'informer par eux-mêmes, phénomène amplifié par internet. Une bibliothèque se doit de mettre à disposition des informations fiables et de qualité dans tous les domaines demandés, dont la santé fait partie. Dans ce contexte, elle doit donc répondre à un public particulier, les malades, qui n'a pas forcément accès à la bibliothèque publique.

Intégrer un centre de documentation à l'intérieur d'une médiathèque située dans un centre hospitalier permet ainsi d'offrir à l'utilisateur tout ce dont il a besoin dans les meilleures conditions possibles. Ce concept est encore plus valable pour les hôpitaux de longs séjours ainsi que pour les grands hôpitaux universitaires.

Mais pour que dans les pays non initiés à cette pratique cela se mette en place, un véritable effort doit être fait au niveau national. Tout d'abord au niveau des lois pour la promotion de la culture et donc de la lecture dans les lieux dit « défavorisés », mais aussi auprès du personnel hospitalier.

Finalement, c'est l'une des missions de la bibliothèque publique de toucher aussi ce public différent afin de réduire les inégalités sociales et culturelles. Sans un véritable effort de leur part pour la mise en place de telles médiathèques, aucun projet ne pourra aboutir.

Appréciation critique

Voilà donc la conclusion à laquelle on peut arriver à la fin de ce travail. Lorsque je l'ai débuté, je ne savais pas à quoi m'attendre. Il m'est apparu que si en Suisse, la notion de médiathèque en milieu hospitalier était quasi inconnue, il n'en était pas de même dans d'autres pays.

Lors de mes premières recherches, je me suis cependant vite aperçue de la difficulté à trouver des informations fiables, le terme anglophone étant très ambigu. Ainsi, je suis tombée plus d'une fois sur des articles concernant les bibliothèques médicales plutôt que pour patients. Je me suis également rendu compte qu'il ne serait pas aisé de faire une revue internationale de la littérature et ceci pour plusieurs raisons.

Il y a en premier lieu la barrière des langues. Il n'est pas possible d'être exhaustif en tenant compte uniquement des textes en anglais et en français. Par la suite est venue la difficulté de trouver des articles. Non seulement, c'est un sujet peu décrit dans la littérature (surtout de nos jours) mais en plus, certaines informations n'étaient pas accessibles (payantes ou non disponibles en ligne).

Cependant, mon but n'était pas de couvrir l'ensemble de la littérature à travers ce tour d'horizon, mais d'apporter un regard sur ce thème trop peu connu en Suisse.

Ce travail m'a donc convaincue que, malgré les obstacles, pouvoir offrir un tel service aux personnes malades est réalisable et surtout en vaut la peine. C'est une prestation que l'on se doit de leur apporter en tant que représentant des bibliothèques.

Bibliographie

Bibliothèques

Sites internet

BIBLIOMEDIA. *Site de la fondation Bibliomedia* [en ligne]. <http://www.buchstart.ch/fr/index.asp?navid=1> (consulté le 08.07.2011)

Carré d'Art bibliothèques : le réseau. In : *Site de la ville de Nîmes* [en ligne]. <http://www.nimes.fr/index.php?id=1726> (consulté le 08.07.2011)

FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DE BIBLIOTHÈQUES ; SECTION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES (éd.). *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*. Paris : ABF, 2002. 88 p. (Médiathèmes; 3).

Lire, voir, se documenter : les médiathèques. In : *Site de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris* [en ligne]. Mis à jour en 2009. http://www.aphp.fr/index.php?module=mediatheque&action=fo_accueil&vue=med_fo_accueil (consulté le 08.07.2011)

SBD / SSB. *Site de SSB : services aux bibliothèques* [en ligne]. <http://www.sbd.ch/fr/> (consulté le 08.07.2011)

Lecture à l'hôpital

Articles

Découvrez les activités proposées par le centre d'animation Nicolas Bouvier. Genève : HUG/Centre d'animation, 2009 [en ligne]. <http://pps.hug-ge.ch/animateurs/centreamination.pdf> (consulté le 08.07.2011)

DE LABBEY, Marie-Noël, REVIAL, Myriam. Bibliothécaires à l'hôpital. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.68-69. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45787> (consulté le 08.07.2011)

FORREST, Margaret E. S. Fifty years of patients' libraries. *Health Libraries Review* [en ligne]. 1998, vol. 15, n°4, p.267-278. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2532.1998.1540267.x/pdf> (consulté le 08.07.2011)

GUERIN, Claudie. Bibliothèques d'hôpital et nouvelles technologies en France. In : *Site de l'IFLA* [en ligne]. Modifié le 20.10.2008. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/080-Guerin-fr.pdf> (consulté le 08.07.2011) (a)

GUERIN, Claudie. Pourquoi et comment travailler avec l'hôpital ?. *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53, n°5, p.31-37. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0031-008> (consulté le 08.07.2011) (b)

GUERIN, Claudie. POINCARE, Raymond, REVIAL, Myriam. De l'importance de la médiathèque en milieu hospitalier. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.63-65. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45842> (consulté le 08.07.2011)

JULLIAN, Colette. L'évolution des bibliothèques d'hôpitaux. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1985, n°127, p.13-14. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-41250> (consulté le 08.07.2011)

LE SAUX, Annie. La médiathèque : un atout pour l'hôpital. *BBF* [en ligne]. 2010, vol. 55, n°1, p.78. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-01-0078-007> (consulté le 08.07.2011)

PANELLA, Nancy Mary. The patients' library movement: an overview of early efforts in the United States to establish organized libraries for hospital patients. *Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. January 1996, vol. 84, n°1, p.52-62. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226124/pdf/mlab00098-0068.pdf> (consulté le 08.07.2011)

VALLA, Marie-Christine, et al. Les bibliothèques pour les enfants hospitalisés : deux exemples. *Bulletin d'informations de l'ABF*, 1994, n°165, p. 45-48. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-43568> (consulté le 08.07.2011)

VIOLET, Michel. A propos de... Lecture et hôpitaux. *Les Actes de lecture* [en ligne]. Mars 1990, n°29, p.1-3. http://www.lecture.org/revues_livres/actes_lectures/AL/AL29/AL29P30.pdf (consulté le 08.07.2011)

Livre, livret

PHINNEY, Eleanor (éd.). *The librarian and the patient : an introduction to library services for patients in health care institutions*. Chicago : American Library Association, 1977. 352 p.

Faire vivre la lecture à l'hôpital : recommandations du Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports (DHOS) et du Ministère de la culture et de la communication (DLL). [Paris] : DHOS / DLL [en ligne]. p.1-13. http://www.developpementculturel.culture.gouv.fr/hopital/livret_recommandations.pdf

Rapports

MUET, Florence. Les activités de lecture dans les établissements de santé. *BBF* [en ligne]. 2008, vol. 53 n°5, p.20-25. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0020-006> (consulté le 08.07.2011)

MUET, Florence (dir.). *La lecture à l'hôpital : bilan et perspectives*. [Paris] : Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports : Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins, 2007. 108 p. [en ligne]. <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/Rapportlecturehopital.pdf> (consulté le 08.07.2011)

PANELLA, Nancy Mary (coord.). *Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour*. The Hague, IFLA Headquarters, 2004. 56 p. (IFLA Professional Reports: 83)

Sites internet

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO. La biblioteca pazienti del CRO. In : *Site de l'Institut national contre le cancer d'Aviano* [en ligne]. Modifié le 27 juin 2011. http://www.cro.sanita.fvg.it/biblio_pazienti/set_biblio_pazienti.htm (consulté le 08.07.2011)

UPPSALA UNIVERSITY HOSPITAL. Hospital library. In : *Site de l'hôpital universitaire d'Uppsala* [en ligne]. Modifié le 16 décembre 2010. http://www.akademiska.se/templates/page_43460.aspx (consulté le 08.07.2011)

Centres de documentation en santé

Articles

FORSBERG, Nancy N. Family friendly space for research, reflection and respite : a family resource center and library in a pediatric hospital setting. *Journal of Hospital Librarianship*, January 2010, vol. 10, p.82-87.

GROSMAN, Mary Jane. A cancer library and health resource center. *Public Library Quarterly*, 2000, vol. 18, n°3/4, p.29-37.

TRUCCOLO, Ivana et al. A pilot project of a cancer patient library in Italy : results of a customer-satisfaction survey and its products. *Health Information and Libraries Journal*, [en ligne]. 2006. Vol. 23, n°4, p.266-274.

<http://www.cro.sanita.fvg.it/reposCRO/Biblioteca/DSC015.pdf> (consulté le 08.07.2011)

Rapport

CENTRE DE DOCUMENTATION EN SANTÉ. Rapport annuel 2008. Genève : Centre de documentation en santé, 2009. 13 p.

Bibliothérapie

Articles

BREWSTER, Liz. Books on prescription : Bibliotherapy in the United of Kingdom. *Journal of Hospital Librarianship*, 2009, vol. 9, p.399-407.

BREWSTER, Liz. Medicine for the soul: Bibliotherapy. *Aplis*, September 2008, vol. 21, n°3, p.115-119.

MCMILLEN, Paula S., PEHRSSON, Dale E. Bibliotherapy for hospital patients. *Journal of Hospital Librarianship* [en ligne]. 2004, vol. 4, n°1, p.73-81.
http://digitalcommons.library.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=lib_articles (consulté le 08.07.2011)

TURNER, June. Bibliotherapy for health and well-being : an effective investment. *Aplis*, June 2008, vol. 21, n°2, p.56-61.

Internet

Biblio-. In : *Wiktionnaire* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 23 janvier 2011 à 12 :50. <http://fr.wiktionary.org/wiki/biblio-> (consulté le 08.07.2011)

Thérapie. In : *Wiktionnaire* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 01 août 2010 à 20 :25. <http://fr.wiktionary.org/wiki/th%C3%A9rapie> (consulté le 08.07.2011)

Hôpitaux et personnes handicapées

Sites internet

CENTRE SUISSE POUR LA CONSTRUCTION ADAPTEE AUX HANDICAPES. Documentation. In : *Site du centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés* [en ligne]. http://www.hindernisfrei-bauen.ch/unterlagen_f.php (consulté le 08.07.2011)

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (éd.). *Statistiques des hôpitaux 2009 – Tableaux standards : résultats définitifs*. OFS : Neuchâtel, 2011 (Actualités OFS. 14 Santé) [en ligne].

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/22/publ.html?publicationID=4311> (consulté le 08.07.2011)

Documents consultés

Lecture à l'hôpital

Articles

CHRETIEN, Cécile, et al. Les médiathèques en hôpitaux de gériatrie. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1998, n°181, p.66-67. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45754> (consulté le 08.07.2011)

FOURNIER, Rosemarie. Groupes sociaux défavorisés, lecture et bibliothèques. *ARBIDO-R*, 1990, vol. 5, n°4, p.99-110.

GUERIN, Claudie. Les bibliothèques d'hôpitaux pour enfants [en ligne]. *Bulletin d'informations de l'ABF* [en ligne]. 1997, n°177, p.14-17. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-45394> (consulté le 08.07.2011)

SAVIGNAC, Marion de. La place et le rôle du livre en milieu de soins. *BBF* [en ligne]. 2004, vol. 49, n°2, p.122-123. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0122-013> (consulté le 08.07.2011)

Travaux

DUTON, François. *La place des bibliothèques d'hôpitaux au sein des réseaux de lecture en France : état des lieux et perspectives*. 2004. 71 p. Mémoire d'études réalisé en vue de l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSIB, 2004.

Centres de documentation en santé

Articles

BARTON MALONE, Marita. Through the looking glass: developing a Health Resource Center for Cooper University Hospital. *Journal of Hospital Librarianship*, 2010, vol. 10, n°2, p.181-189.

CALABRETTA, Nancy, et al. A hospital-based patient and family education center: if you build it, will they come? *Medical Reference Services Quarterly*, 2011, vol. 30, n°1, p.19-30.

GALGANSKI, Carol J., PHILLIPS, Ann, ROSS, Christine. Collaborating with patient care units to provide consumer health information. *Journal of Consumer Health on Internet*, 2005, vol. 9, n°3, p.25-35.

ROTH, Britain, G. Health information: the hospital library's role. *The Bulletin of Medical Library Association* [en ligne]. 1978, vol. 66, n°1. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC225292/pdf/mlab00085-0038.pdf> (consulté le 08.07.2011)

SCHNEIDER, Janet M. Information therapy and librarians: quality prescriptions for health. *Journal of Hospital Librarianship*, 2005, vol. 5, n°4, p.73-80.

Bibliothérapie

Articles

ALPUTNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie? *BBF* [en ligne]. 1994, vol. 39, n°4, p.94-97. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0094-011> (consulté le 08.07.2011)

BREWSTER, Liz. The reading remedy : bibliotherapy in practice. *Aplis*, December 2008, vol. 21, n°4, p.172-177.

BREWSTER, Liz. Reader development and mental wellbeing: the accidental bibliothérapeute. *Aplis*, March 2009, vol. 22, n°1, p.13-16.

MCDOWELL, David. Bibliotherapy in a patients' library. *The Bulletin of Medical Association* [en ligne]. 1971, vol. 59, n°3, p. 450-457.

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC197614/pdf/mlab00156-0094.pdf>

(consulté le 08.07.2011)

MORRISON, Blake. The reading cure. *The Guardian*, [en ligne]. 5th January 2008.

<http://www.guardian.co.uk/books/2008/jan/05/fiction.scienceandnature> (consulté le 08.07.2011)

Annexe 1

Guide du lecteur de la médiathèque de l'hôpital Raymond Poincaré (Paris)



Médiathèque du personnel et des malades
Hôpital Raymond Poincaré

Le guide du lecteur

- **S'inscrire**
- **Emprunter**
- **Consulter**

- **A l'hôpital comme ailleurs**
un service de l'hôpital ouvert à tous patients et leurs proches, personnel, enfants du personnel
- **Lire**
Afin que chacun trouve son centre d'intérêt ou affine ses passions
- **Ecouter**

Médiathèque du personnel et des malades
104 bd Raymond Poincaré
01 47 10 44 42
bibliotheque.service@rpc.aphp.fr



S'inscrire Pour vous inscrire, vous devez présenter :

- Un justificatif de domicile, une carte professionnelle

L'inscription et le prêt sont gratuits

Emprunter

Vous pouvez emprunter,
10 documents, livres, revues, CD, textes lus
1 méthode de langue, 3 documents professionnels, pour une durée de trois semaines.
3 DVD, pour une durée d'une semaine.

Que peut-on emprunter ?

Plus de 25 000 documents multimédia. Des collections pluridisciplinaires, régulièrement réactualisées, destinées à informer, éduquer, détendre et éveiller la curiosité.
Un fonds professionnel pour parfaire sa culture hospitalière et préparer les concours.
Des fonds spécifiques : douleur, éthique, handicap, soins palliatifs, sida pour répondre au désir légitime de savoir des patients et de leurs proches.

Les bibliothécaires sont à votre disposition pour vous aider dans vos recherches, vous faire part de leurs coups de cœur.

Surfer sur internet

3 postes de consultation, réservés aux patients.
Prêt aux patients de 10 d'ordinateurs portables (PC) pour l'accès à la Bibliothèque Numérique pour le Handicap.

La médiathèque c'est aussi

- **Des manifestations culturelles**
Rencontres avec des auteurs, lectures par des acteurs, expositions, concerts, projections de films, ateliers dirigés par des illustrateurs, ponctuent la vie de la médiathèque et sont autant d'occasions pour se distraire, accéder à l'art et à la connaissance, partager et découvrir.
- **Des livres d'artistes**
pour guider tous ceux qui le souhaitent vers l'œuvre d'art sous forme de livres.
- **Des accueils de groupes**
classes d'enfants hospitalisés, crèches et centre de loisirs des enfants du personnel.
- **Un programme d'actualité**
des listes mensuelles de nouveautés*, des coups de cœur, des tables thématiques, des bibliographies*...

* accessible sur intranet

Horaires d'ouverture
Mardi : 13h30-16h
Mercredi : 12h-15h
Jeudi : 13h30-18h
Vendredi : 12h-16h
Horaires réduits durant les vacances scolaires (Mardi et Jeudi 13h30-16h)

Prêts aux patients dans les services
Mardi : 12h30-15h Netter
16h30-16h45 pédiatrie Brezin 3
Mercredi : 15h30-16h30 oncologie
Jeudi : 16h30-19h Letulle pédiatrie
Vendredi : 12h30-16h30 Widal

Annexe 2

Guide du lecteur de la médiathèque de l'hôpital Saint-Antoine (Paris)

Que trouve-t-on à la médiathèque ?

La médiathèque fait l'acquisition d'environ 2 000 documents par an.

Section adulte :

- 13 000 livres : romans, documentaires
- 1 900 bandes dessinées
- 31 abonnements de périodiques
- 3 300 CD : musique française, jazz, pop-rock, musique du monde, musique classique
- 600 DVD
- 140 livres lus
- 800 mangas
- 2 fonds spécifiques : Beaux-arts et cuisine
- 1 fonds professionnel : 800 documents pour la préparation aux concours et la formation continue

Section jeunesse :

- 1 700 ouvrages : albums, romans, documentaires, bandes dessinées
- 100 CD : chansons, comptines, livres lus
- 100 DVD

Pour retrouver un livre, suivez sa cote...

Les documentaires sont classés selon le système décimal DEWEY qui permet de retrouver sous une même cote tous les documents d'un même domaine.

000	Généralités et informatique
100	Philosophie
200	Religion
300	Sciences sociales
400	Linguistique
500	Sciences
600	Techniques
700	Arts, jeux, sports
800	Littérature
900	Histoire, géographie, voyages

Les romans sont classés par ordre alphabétique d'auteur.



Hall Jacques Caroll

Sophie Lacoste
01-49-28-20-00
Poste 8-40-85
service.bibliotheque@sat.aphp.fr




Horaires d'ouverture
Mardi, mercredi et jeudi : 13 h – 17 h
Vendredi : 12 h – 16 h

Hôpital Saint-Antoine
184 rue du Faubourg Saint-Antoine
75012 Paris

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAL DE PARIS

Qui peut s'inscrire ?

- les patients
- les salariés de l'hôpital
- les étudiants de l'IFSI, de l'école d'aides-soignants, de sages-femmes, de la faculté de médecine
- les stagiaires
- les retraités de l'hôpital

Comment s'inscrire ?

Inscription et prêt **gratuits**.

- **les patients :**
Sur présentation d'une étiquette autocollante faisant partie du dossier et remise par l'infirmière du service concerné.
- **le personnel :**
Sur présentation d'une fiche de paie de l'hôpital, de la carte d'étudiant ou d'une attestation de stage.

Que pouvez-vous emprunter ?

Patient

- pour **4 semaines** : 4 livres adultes
5 bandes dessinées
5 livres jeunesse
4 revues
- pour **2 semaines** : 3 CD
2 DVD
- pour **3 jours** : un lecteur DVD portable

Le prêt s'effectue à la médiathèque, à la demande du patient dans la chambre ou lors du passage en chariot.

Les documents empruntés doivent être rendus à la médiathèque avant la sortie.

Personnel

- pour **4 semaines** : 8 livres adultes
10 bandes dessinées
10 livres jeunesse
4 revues
- pour **2 semaines** : 4 CD
2 DVD

La carte de lecteur est obligatoire pour emprunter.

Tout **retard** entraînera une suspension du prêt jusqu'au retour des documents.

Les **ouvrages détériorés ou perdus** devront être remplacés par l'emprunteur.

La médiathèque, c'est aussi...

Des services à votre disposition :

- Le **passage du chariot** dans les chambres
- Possibilité de réserver des livres et des disques
- Un accès aux documents de toutes les médiathèques de l'Assistance publique
- Des listes de nouveautés disponibles à la médiathèque et consultables sur Intranet
- Une boîte de récupération pour les livres et les revues
- Des arrangements possibles en cas d'incapacité à emprunter ou rendre les documents pendant les heures d'ouverture. Renseignez-vous auprès des bibliothécaires toujours disponibles pour vous conseiller.

De l'animation dans l'hôpital :

- Des contes animés pour les enfants de la crèche
- La participation aux manifestations culturelles nationales
- Des rencontres avec des auteurs, des concerts, des conférences
- Des expositions

Annexe 3

Marque-page publicitaire du Centre de documentation en santé de Genève

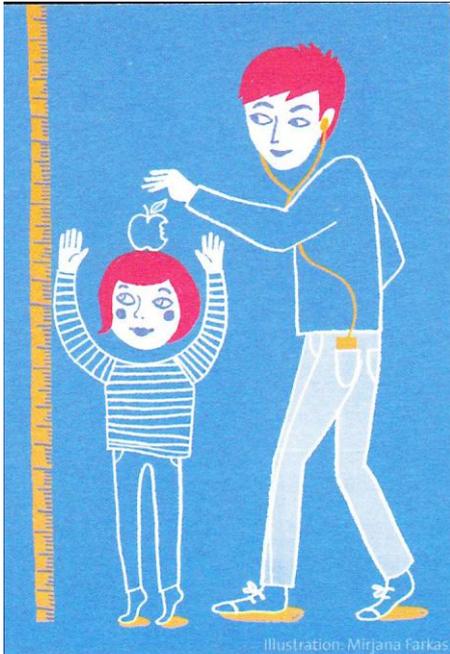


Illustration: Mirjana Farkas

**JE M'INFORME
SUR MA SANTÉ**

**Centre de
documentation
en santé** ■

BIBLIOTHÈQUE UNIGE

Ouvert à tous, le centre propose des documents (livres, revues, multimédias) adaptés à tous les âges et couvrant l'ensemble des thèmes liés à la santé:

bien-être, **santé de l'enfant**, vieillissement, maladies rares, **addictions**, **alimentation**, handicap, **relations familiales**, associations de malades, **prévention**, psychologie, sexualité, etc.

**CENTRE DE DOCUMENTATION
EN SANTÉ (CDS) ■**

Centre médical universitaire
9 avenue de Champel
1206 Genève

www.medecine.unige.ch/cds

Le centre est ouvert

lundi-vendredi 8h-22h

samedi 9h-18h

dimanche 14h-18h

Besoin d'aide dans vos recherches?

Aide personnalisée
et respect de la confidentialité
Du lundi au vendredi,
de 9h à 17h (sauf mercredi)

T. 022 379 50 90
cds-medecine@unige.ch



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**